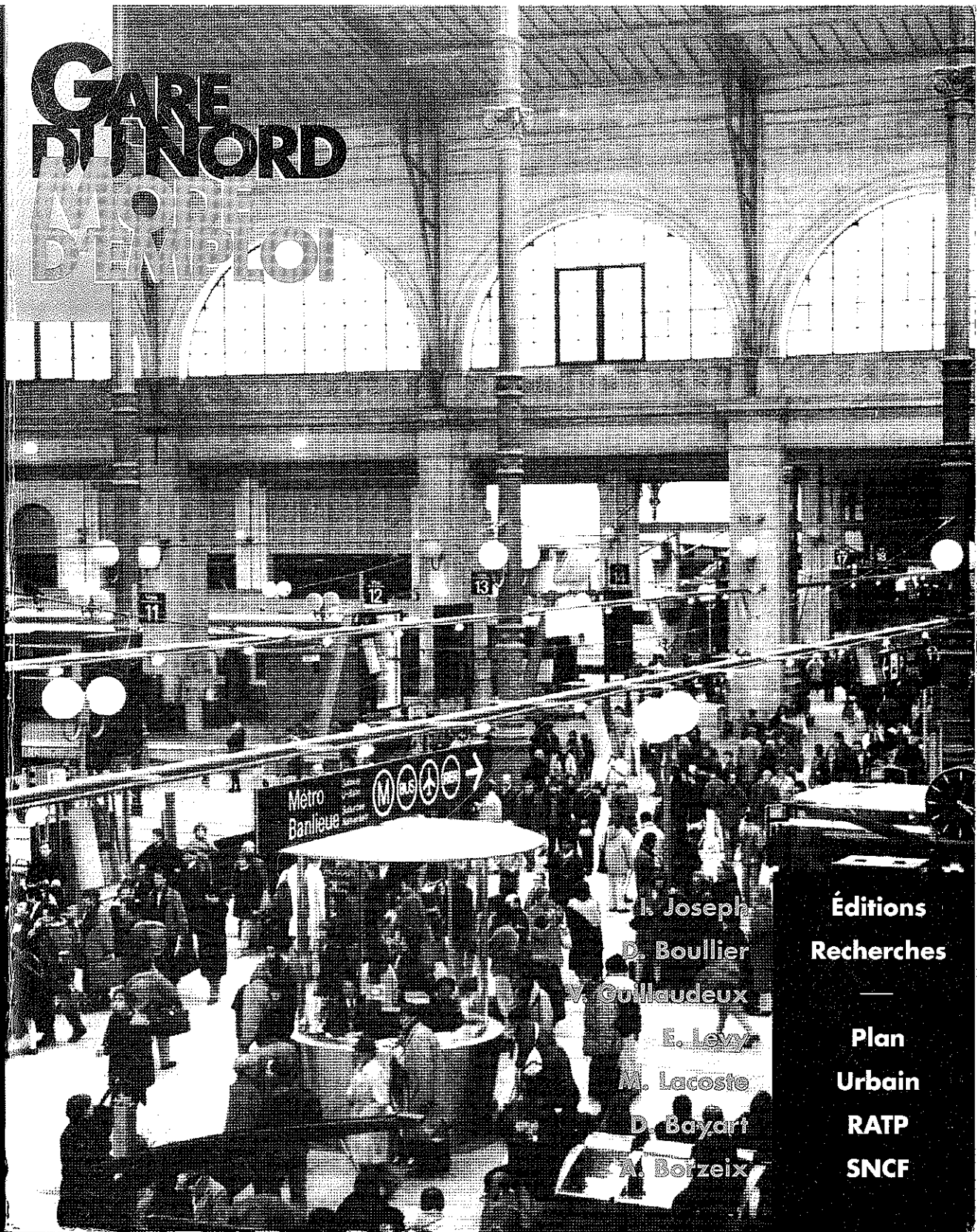


GARE DU NORD NOUVEAU D'EMPLOI



J. Joseph
D. Boullier
V. Gillaudeau
E. Levy
M. Lacoste
D. Bayart
A. Borzeix

Éditions
Recherches

Plan
Urbain
RATP
SNCF

SOMMAIRE

PRÉSENTATION

<i>Isaac Joseph</i> (Université Paris X-Nanterre)	11
---	----

1. HISTOIRES URGENTES

Dominique Boullier, Vincent Guillaudeux (Euristic-Média)

Présentation méthodologique	27
Le «régime biscotte» (RATP)	29
- L'évidence partagée	34
La «crise d'épilepsie» (RATP)	46
- L'utilisateur et ses avatars	52
La «crise d'épilepsie» II. Le retour (SNCF Banlieue)	66
- Un modèle de coopération probatoire	78
- La difficulté à redéfinir l'évidence	81
«Personne sous le train» (RER - SNCF)	86
- Double appel, le retour au prescrit	90
Tentative de suicide (SNCF Grandes Lignes)	104
- Le relais de l'urgence : d'un message à l'autre	108
La construction de l'expertise partagée dans le traitement de l'urgence	118
- Propositions	133

2. TRAJETS VOYAGEURS ET INFORMATION EN FACE À FACE

Prologue : Journal d'un apprenti banlieusard	139
--	-----

Introduction	145
--------------	-----

• L'accessibilité à l'épreuve

<i>Emmanuelle Lévy</i> (Université Paris-Nord - CRG Ecole Polytechnique)	151
--	-----

- Smoking ou No smoking	
- La Gare du Nord : un espace morcelé	153

- Des trajets-voyageurs, pour quoi faire ?	156
- Annexes	176
 • Les locaux d'information	
<i>Michèle Lacoste</i> (Université Paris-Nord/CRG Ecole Polytechnique)	
Les locaux d'information dans la gare	203
Le local 52 ou « informer malgré tout »	206
IDF Information ou le métier d'hôtesse	238
A suivre ...	250
 3. LA MACHINERIE DE L'INFORMATION VOYAGEURS EN GARE DU NORD	
<i>Denis Bayart</i> (CNRS/CRG Ecole Polytechnique)	
Introduction : Etudier la production de l'information voyageurs	255
L'information voyageurs et le « mouvement ». Principes de l'organisation	267
« En attendant Molo ... ». La gestion d'une perturbation légère	275
Les limites de l'information voyageurs « mouvement »	289
- La perturbation de Pontoise	
Conclusion : l'information voyageurs « mouvement » en perspective	323
 4. UN ROUAGE ULTIME : L'ANNONCE SONORE	
<i>Anni Borzeix</i> (CNRS/CRG Ecole Polytechnique)	
Introduction	329
Temps naturel et temps construit : sur l'amont d'une annonce	339
La mise en mots d'une annonce : le messenger, le traducteur et l'auteur	351
La foule et sa gestion : sur l'aval de l'annonce	359
Conclusion	371

I. HISTOIRES URGENTES

FORMES DE COOPÉRATION DES PROFESSIONNELS
DU TRANSPORT (RATP - SNCF)
DANS L'URGENCE ORDINAIRE
À LA GARE DU NORD

Dominique Boullier

PRÉSENTATION METHODOLOGIQUE

Notre projet visait à l'origine à étudier « les formes de coopération entre professionnels dans l'urgence ordinaire ». Il était entendu que les relations RATP - SNCF sur le site de la Gare du Nord devaient faire l'objet d'un intérêt particulier : or, notre observation a fait apparaître le peu d'éléments de coopération entre les deux entreprises dans le domaine de l'urgence, non pas par mauvaise volonté mais surtout parce que les territoires sont plus définis que nous ne le pensions et qu'il est aussitôt fait appel à la Brigade des Sapeurs Pompiers de Paris (BSPP). C'est elle qui deviendra en fait la référence dans cette étude, sachant que de nombreux professionnels seront mis en scène dans chaque institution. Ce sont leurs formes de coopération que nous analyserons, les enjeux de formalisation du traitement de l'urgence étant communs à tous les acteurs et aux deux entreprises.

Notre méthode s'appuyait sur l'exploitation des récits d'incidents, à la fois par impératif pratique (nous supposons les incidents peu fréquents) et par principe méthodologique : ce qui se dit est essentiel dans le traitement de l'urgence, le compte-rendu en est un élément important, et ce qui nous intéresse c'est précisément la capacité des acteurs à rendre compte de leurs pratiques, leurs catégories, leurs visions du monde, leurs méthodes pour construire des situations qui se tiennent et prennent du sens. On reconnaîtra sans peine une orientation constructiviste, influencée par l'ethnométhodologie, la sociologie cognitive, et confortée par les travaux sur l'économie des grandeurs de Boltanski et Thévenot, sur les principes de justification.

En fait, nous avons pu, tout au long des 6 vagues de 3 jours d'observation, participer directement au suivi de nombreux incidents, finalement très fréquents. Nous

avons choisi de rendre compte le plus précisément possible de cinq incidents révélateurs des problèmes soulevés.

Dans la mesure du possible, tous les acteurs participants ont été rencontrés après coup pour obtenir soit leur récit, soit leurs commentaires lorsque nous avons participé à l'action en direct. Les incidents racontés sont donc des reconstitutions après enquête sur des points de vue différents. Ils ont la valeur d'un compte-rendu, ni plus, ni moins, ici plus détaillé que d'habitude.

D'autres situations nous ont été profitables pour comprendre les logiques des acteurs : un exercice de nuit (incendie avec fumée), une formation premier témoin, une journée de rencontre cadres RATP - BSPP à Champerret. Les textes réglementaires, les mains courantes, les fiches d'intervention, etc. ont été collectés systématiquement et ont constitué une source précieuse d'informations. La description des objets utilisés dans l'urgence, finalement plus restreinte que prévu, reste un outil d'observation très parlant.

Tous les acteurs nous ont accueillis aimablement et n'ont pas hésité à nous livrer leur point de vue. Qu'ils en soient remerciés, ainsi que les directions concernées de la RATP et de la SNCF et les commandants de la BSPP à Château-Landon et à Champerret.

LE « RÉGIME BISCOTTE »

(RATP)

incidents révéla-

rencontrés après
nous avions parti-
onstitutions après
ote-rendu, ni plus,

iques des acteurs :
témoin, une jour-
glementaires, les
tématiquement et
des objets utilisés
d'observation très

ésité à nous livrer
s concernées de la
n et à Champerret.

ACTE I - SCENE I - OCC, PILOTE, AGENT, BORNE D'APPEL

Nous sommes dans la salle de contrôle du nouveau service en station de la Gare du Nord ; trois membres du personnel RATP y discutent. Ils sont tous les trois à la RATP depuis plus de quinze ans et sont intarissables. Pour le Pilote, l'OCC (opérateur centre de liaison et conseiller commercial) et l'agent qui sont présents, cette journée du 15 mars est une de ces journées devenues si rares «où rien ne se passe». Il est maintenant plus de 15 heures 30 lorsque le téléphone d'urgence sonne et affiche en même temps «appel prioritaire». L'OCC prend le temps de finir sa phrase et au bout de trois sonneries décroche le téléphone.

OCC - Sécurité, Parlez.

Borne d'appel - Oui, il y a une personne là, qui fait un malaise.

OCC - Où ça madame ?

Borne d'appel - Sur le quai direction Clignancourt

OCC - On arrive madame.

OCC à Pilote - Il y a un malaise direction Clignancourt

(Le pilote fait signe qu'il a entendu)

Pilote à agent - On y va Janine

Agent - Je te suis

ACTE II - SCENE I - PILOTE, AGENT, ANNONCIATEUR, VICTIME

Il faut moins d'une minute pour se rendre sur le terrain, il y a juste un escalier à descendre. Une fois sur le quai, l'agent et le pilote qui sont descendus sans rien dire

(sinon quelques menaces à un vendeur à la sauvette) cherchent du regard la victime. Ils cherchent en fait davantage l'attroupement d'usagers qui fait généralement objet de signalement (« c'est ici que ça se passe »). Mais là point d'attroupement, la recherche est néanmoins aisée parce que justement il n'y a pas trop d'usagers sur le quai. Une personne (l'annonceur) leur fait signe, une jeune fille se tient à côté d'elle, le dos courbé, la main droite retenant la tête.

Agent - C'est là (*montre du doigt*)

Le pilote et l'agent se dirigent vers les deux protagonistes en les regardant. La plus âgée se tient debout tout près de l'autre, elles sont très «correctement habillées». Arrivé à distance, le pilote s'adresse à celle qui est debout : «C'est vous qui avez appelé ?»

Annonceur - Oui, c'est cette jeune fille qui fait un malaise.

Pilote - Qu'est-ce qui s'est passé ?

Annonceur - Eh bien, elle s'est sentie mal dans le métro, alors je l'ai aidée à sortir et puis je vous ai appelé. Je l'ai fait asseoir parce qu'elle se sentait pas bien du tout.

Pilote à victime - Qu'est-ce qui vous arrive ? Vous avez mangé ce matin ? Vous voulez vous allonger ?

La victime fait «oui» de la tête, le pilote et l'annonceur aident la victime à s'allonger sur le promontoire qui se trouve entre les sièges. Le pilote met la victime en position latérale de sécurité. Puis il prend la radio : «Thérèse tu peux appeler les pompiers pour un malaise direction Clignancourt ?» «Bien reçu».

Pilote à victime - Bon on a appelé les pompiers, ils ne vont pas tarder à arriver. Vous avez mangé ce matin ?

La victime fait «non» de la tête.

Pilote à victime - Ca vous arrive souvent ce genre de malaise ?

La victime fait «oui» de la tête

Agent - Je vais lui chercher un verre d'eau sucrée

Annonceur - Ah oui ça va lui faire du bien.

Quelques curieux commencent à s'arrêter autour de la victime. Le Pilote demande énergiquement, à ceux qui restent trop longtemps, de circuler.

Annonceur - C'est pas croyable quand même, tous ces gens qui s'arrêtent pour regarder. C'est inadmissible.

Pilote - C'est toujours comme ça, y'en a toujours à qui ça plaît de voir ces trucs là. (*Parle fort*)

Annonceur - C'est pas normal !

ACTE II - SCENE II - PILOTE, VICTIME, AGENT

Le pilote - se penche sur la victime qui semble reprendre ses esprits : «ça va mieux» ?

Victime - *marmonne un petit «oui» ;*

Pilote - Vous avez pas mangé depuis quand ?

Victime - Hier soir.

Pendant ce temps, l'agent arrive avec un verre d'eau et trois sucres. Le pilote soulève un peu la victime. L'agent donne le verre et les sucres au pilote, qui les donne à la victime. Elle boit.

Victime - Merci.

Pilote - Il n'y a pas de quoi, mais il faut manger hein ! Ce n'est pas sérieux de ne pas manger !

L'agent surveille l'arrivée des pompiers : «Ils ne vont plus tarder maintenant».

Pilote à victime - Non, non vous pouvez rester assise ...

Agent - Ah, les voilà.

L'agent fait signe aux pompiers. L'annonceur part, après avoir rapidement salué la victime et les agents RATP.

Pilote à victime - Voilà les pompiers.

ACTE III - SCENE I - POMPIER 1, POMPIER 2, POMPIER 3, PILOTE, AGENT, VICTIME

Pompier 1 - Bonjour.

Le pompier 1 se tient en avant des deux autres, les deux mains sur les hanches. Il lance un regard interrogatif vers le pilote.

Pilote - Bonjour, c'est cette personne qui a fait un malaise. Elle n'a pas mangé depuis hier.

Pompier 1 - Ca va ? Vous n'avez pas mangé ce matin ?

La victime fait «non» de la tête. Le pompier 1 prend son pouls et regarde ses yeux.

Pompier 1 - Avez-vous déjà eu un malaise de ce genre ?

Victime - Oui.

Pompier 1 - Bon, bon eh bien on va quand même vous emmener à l'hôpital pour vous faire examiner. On va vous aider à vous lever.

Les deux autres pompiers aident la victime à se lever, et la soutiennent. Puis les protagonistes se dirigent vers la sortie. En sortant le groupe passe devant NSS (Nouveau Service en Station), le pilote demande aux pompiers s'ils veulent téléphoner.

Pompier 1 - Ah oui merci.

Pompier 1 à pompiers 2 et 3 - Allez-y je vous rejoins.

ACTE III - SCENE II - POMPIER 1, PILOTE, OCC

Pilote à OCC - J'ai proposé aux pompiers d'appeler d'ici.

OCC - Oui bien sûr, pas de problème (*montre au pompier comment il doit se servir du téléphone*).

Pompier 1 - Ah d'accord, merci.

Le pompier 1 téléphone au médecin régulateur de l'état-major. Il tient à la main une fiche, et après avoir signalé son immatriculation et le lieu de l'intervention, présente le cas.

Pompier 1 - Il s'agit d'une jeune femme, prise de malaise de type probablement hypoglycémique. La victime a déclaré ne pas avoir mangé depuis hier, et avoir déjà eu ce genre de malaise. Sa ventilation est correcte, elle est consciente, mais elle semble assez faible ... Bien reçu ? (*la retranscription n'est pas ici tout à fait fidèle, nous ne pouvons retranscrire que la trame et des bribes de la conversation*).

Pompier 1 à pilote - On l'emmène à Larib. (= Hôpital Lariboisière, voisin)

Pilote - C'est pas très sérieux de ne pas manger.

Pompier 1 à pilote - Qu'est-ce que vous voulez les gens sont pas sérieux, un corps c'est comme un moteur, si vous ne lui donnez pas de carburant il ne peut pas fonctionner ... Bon ben au revoir et merci pour le téléphone.

Pilote - C'est normal, au revoir et à la prochaine fois.
Pompier 1 - Ah ça !

EPILOGUE

Le chef de secteur rentre dans la salle de contrôle juste après que le pompier en soit sorti.

Chef de secteur - Qu'est-ce qui se passe, j'ai vu les pompiers ?

Pilote - Oh c'est rien c'est juste un petit régime biscotte.

Chef de secteur - Les pompiers l'ont emmenée ?

Pilote - Oui à Larib.

Chef de secteur - Et c'est pas encore l'été.

LA DISTRIBUTION DES RÔLES

- **La borne d'appel et le téléphone d'urgence.** Ils ont le rôle ingrat de couper la conversation qui se déroulait à bâtons rompus entre l'enquêteur novice et les initiés de NSS. Ils signalent le passage potentiel entre une situation d'attente « où pour l'instant rien ne se passe » à une situation « où il risque de se passer quelque chose ». Les trois sonneries téléphone comme les trois coups qui annoncent le début d'une pièce de théâtre, font taire les acteurs, car ça y est (enfin !) il va se passer quelque chose.

La borne d'appel est l'outil de l'annonceur (ou du farceur), c'est grâce à elle que l'annonceur peut annoncer.

- **L'OCC :** C'est lui qui répond à l'appel par un bref « sécurité parlez », s'il prend le temps de finir sa phrase avant de décrocher c'est qu'il s'agit plus souvent d'un farceur que d'un annonceur qui utilise la borne d'appel. Et puis il y a longtemps que le clignotant « appel prioritaire » ne l'inquiète plus. « Il faut répondre mais il faut le faire calmement sans précipitation ». Tout se passe comme si, à l'inverse du novice, l'initié ne sentait pas le besoin de mimer l'urgence pour qu'effectivement il soit en train de traiter une situation d'urgence. Il demande ainsi avec calme ce que l'annonceur allait « sans doute oublier » de préciser (mais lui a-t-il réellement laissé le temps de le faire), le lieu de l'incident. L'OCC laisse rarement s'engager la discussion, c'est lui qui dirige la conversation, il coupe d'ailleurs généralement la parole de l'annonceur pour lui poser les deux questions essentielles « où » et « quoi ». Ensuite il signale à l'annonceur qu'il prend en charge l'incident. Il faut noter que contrairement au cas que nous venons de voir, l'OCC demande en général à l'annonceur de rester sur place : « Ne bougez pas on arrive ». Nous verrons plus loin pourquoi il est utile que l'annonceur reste sur place.

Dans le cas d'incidents sur la Gare du Nord, l'OCC transmet, dans pratiquement tous les cas, l'alerte au pilote ou à l'agent qui est dans le centre de liaison. En outre,

l'information est le plus souvent concise : « Il y a un malaise direction Clignancourt », et n'appelle généralement aucune question.

C'est lui enfin qui transmet au standard Bourdon la demande d'intervention des pompiers. Il précise le lieu, la nature de l'incident et l'accès pompiers : « Appel pompier pour malaise en station Gare du Nord, direction Clignancourt entrée rue de Dunkerque ».

« **Le pilote** : C'est lui qui annonce le début de l'intervention « Bon, on y va ». Au cours de l'intervention, du début à la fin, il est le seul membre de la RATP à s'entretenir directement avec la victime et l'annonceur. C'est lui qui démarre l'interlocution. « C'est vous qui avez appelé ? » Ce type d'entrée en matière permet au pilote de justifier directement (sans avoir recours à d'autres explications) sa présence ; « c'est vous qui avez appelé, c'est à cause de vous que nous sommes là, justifiez l'appel ». Cette première question permet en outre de s'assurer que l'équipe se trouve bien en face de la bonne situation, c'est à dire celle pour laquelle ils se sont déplacés. Le pilote engage ensuite un processus de catégorisation de la situation : « qu'est-ce qui se passe, vous avez mangé ce matin ? » Dans cette phase de catégorisation, la situation a été retenue comme situation d'urgence, le pilote décide donc de faire prévenir les pompiers par l'intermédiaire de l'OCC. Le pilote n'est pas sûr, à cet instant, de la nature exacte de l'incident mais devant l'état de la victime, il décide sans autre information d'appeler les secours. Il en fait part à la victime.

C'est également le pilote qui s'occupe de la victime, il la fait s'allonger en position latérale de sécurité et lui demande de confirmer ses soupçons : « Vous avez pas mangé ce matin ? », « Ca vous arrive souvent ? » Une fois que la victime les a confirmés : « j'ai pas mangé depuis hier », le pilote semble se désengager de la situation, il commence à disperser les quelques curieux qui depuis déjà quelques instants s'étaient arrêtés pour regarder et échanger des propos avec l'annonceur.

Lorsque l'agent revient avec le verre d'eau sucrée, le pilote reprend l'interlocution avec la victime. Il lui donne lui-même le verre d'eau et en profite pour la réprimander : « c'est pas sérieux de ne pas manger ». Il lui demande également de ne pas se mettre assise (avant l'arrivée des pompiers). Etant donné qu'elle se mettra assise juste après l'arrivée des pompiers il est fort probable, et d'autres exemples pourraient le confirmer, qu'il s'agit d'une mise en scène de l'état victime à l'attention des pompiers.

C'est le pilote qui présente le cas au pompier : « c'est une personne qui fait un malaise, elle a pas mangé depuis hier ». A partir de ce moment il n'échangera plus aucun mot avec la victime. Il proposera au pompier de téléphoner de NSS, car il sait qu'ils préfèrent utiliser des communications « dures » (filaires). Et il entamera avec eux un échange d'inités semblant vouloir dire que si eux et les pompiers se déplacent c'est parce que « les gens ne sont pas sérieux ».

Enfin, à l'épilogue, il présentera le cas au chef de secteur sur le mode de la banalité et de la routine : « c'est juste un régime biscotte ».

- **L'agent** : L'agent accompagne le pilote sans dire mot jusqu'à la victime, comme si l'affaire n'avait pas besoin d'être formulée, comme si c'était pleinement naturel. Même s'il n'éprouve pas le besoin de parler, il prend une part active à la situation, c'est lui qui trouve la victime, et qui va chercher un verre d'eau et du sucre pour la victime. Enfin, il reste à côté du pilote comme participant attentif, sans le contredire, en maintenant la cohésion de la situation par son attitude.

- **L'annonceur** : Il alerte par l'intermédiaire de la borne d'appel. Précise le lieu et reste de sa propre initiative sur place, il fait asseoir la victime et fait signe aux agents RATP. Il présente le cas aux agents RATP : « c'est une personne qui s'est sentie mal dans le métro ... » Il échange avec les agents à propos du public, des spectateurs, les autres usagers. Il part dès que les pompiers sont en vue.

- **Pompier 1** : Commence l'interlocution en s'adressant au pilote par un « bonjour » qui semble plus vouloir dire « alors !!! » (sous-entendu « pourquoi nous avez-vous appelés ? ») Après avoir écouté le pilote, il vérifie auprès de la victime si les informations données par le pilote sont exactes « Vous avez mangé ce matin ? » En fait il repose les mêmes questions que le pilote avait déjà posées à la victime : « avez-vous déjà eu des malaises de ce genre ? » et recommence depuis le début la phase de catégorisation de l'incident. Il décide après analyse de conduire la victime à l'hôpital et cautionne ainsi la décision des agents RATP et de l'annonceur de classer cette situation comme situation d'urgence. Mais une urgence très ordinaire « bon on va quand même vous ... », une urgence dans le doute, incertaine.

Le pompier-transmet, par téléphone, le bilan qu'il a effectué au médecin régulateur. Et prévient le pilote de la décision du médecin : conduire la victime à Lariboisière.

- **Pompiers 2 et 3** : Ils portent la victime jusqu'au camion et l'installent sur le brancard. Ils font partie comme l'agent, de ceux qui sont là pour appuyer la représentation. C'est-à-dire qu'ils participent à la situation et à la construction de l'accord même si c'est passivement, en acceptant ce qui est proposé.

- **Le chef de secteur** : Le chef de secteur se renseigne. Son attitude témoigne du fait que vraiment le « régime biscotte » n'est pas quelque chose de très important, ni de très original.

L'ÉVIDENCE PARTAGÉE

De toutes ces descriptions de rôles nous ne retiendrons pour l'instant que quelques éléments (nous reviendrons tout au long du texte sur ceux que nous mettons de côté

pour l'instant). Ce qui nous intéresse en premier lieu c'est de voir, à partir des rôles suscités et des commentaires des acteurs, à quel point l'urgence a été intégrée comme ordinaire et comment cette banalité de l'urgence conditionne la coopération entre acteurs sur ce cas précis.

UN GRAND CLASSIQUE

« Le régime biscotte c'est un grand classique. C'est pas compliqué les gens ne prennent pas le temps de manger. C'est souvent des filles qui font un régime et qui tombent dans les vapes en plein après-midi ; suffit qu'il fasse un peu chaud ou que les rames soient bondées » (Pilote).

« Ce que vous venez de voir c'est extrêmement courant » (Agent).

Voici donc un incident dont tout le monde s'entend à dire la banalité. Tous les membres de NSS interrogés disent qu'ils ont plusieurs fois eu à traiter ce genre d'incident. Ils évoqueront pour la plupart la personne qui fait un régime avant l'été et qui d'un coup s'arrête de manger «pour faire la belle». Le régime biscotte a sa clientèle, une clientèle féminine bien sûr. Remontant la chaîne du présumé, on pourra compléter en disant qu'il s'agit de femmes qui prennent grand soin de leur corps donc qui doivent être bien habillées, «des petites minettes» (chef de secteur). Ce qui écarte les postulants de la sphère des marginaux ou des sans domicile fixe. Il est curieux de remarquer que la catégorie «régime biscotte» semble exclure les marginaux et les SDF dont on pourrait penser qu'ils devraient être les plus touchés par la disette. Toujours est-il que l'expérience des professionnels leur fait dire que s'ils rencontrent fréquemment des SDF ou des marginaux qui font un malaise, ce n'est pas parce qu'ils n'ont pas assez mangé, mais bien parce qu'ils ont trop bu.

Le régime biscotte présuppose donc une chaîne d'indices qui permet de l'identifier. Ces indices de contextualisation que sont la jeunesse, la féminité, et «la normalité», sont les éléments directement appréhendables dès le début de l'interaction et fournissent aux agents RATP et aux pompiers des informations pertinentes (ou non). Ce diagnostic ordinaire agrège des traits épars pour le non-initié mais faisant système, tableau cohérent, prenant *forme* signifiante pour le professionnel expérimenté. On voit bien que dès le début le pilote pose la question «vous avez mangé ?». La victime pourrait de toute «évidence» être abonnée au magazine «jeune et jolie».

Les pompiers adhèrent également très rapidement à cette définition, ils ne chercheront pas d'autres voies comme ils le font dans d'autres cas, la crise d'hypoglycémie n'étant pour eux qu'une possibilité parmi d'autres.

L'évidence «régime biscotte» est partagée, tous ont présumé qu'il s'agissait de cela, que ce soit d'une manière active, comme le pilote, le pompier, ou l'agent qui a déjà fait son diagnostic et est parti chercher un verre d'eau, jusqu'à la victime qui a

admis ne pas avoir mangé depuis hier, ou d'une manière passive comme l'annonciateur, et les deux autres pompiers qui n'ont rien eu à redire.

Cette évidence partagée découle d'abord d'une expérience, d'une accumulation de faits répétés à l'identique, dont on peut reconstruire un schéma explicatif. Il s'agit dès lors d'un cadre de l'expérience, d'une attente qui peut s'appuyer sur des indices aussi larges que la saison (« C'est pas encore l'été », dit le chef de secteur). A partir de cet indice, l'été, l'attente sera plus forte : l'expérience construit donc un répertoire de situations d'urgence types : de grande valeur prédictive. Nous verrons plus loin (incident n° 3) que l'adhérence abusive au schéma prédictif constitue précisément le risque de l'urgence, surtout lorsqu'elle est perçue *a priori* comme *ordinaire*. Dans la situation présente, on mesure l'efficacité de ces schémas issus de l'expérience, qui constituent autant de *routines*. Tout le risque d'erreur de diagnostic tient à l'activation abusive de ces routines : c'est ce qui différenciera *l'expérience de l'expertise, comme capacité d'analyse pouvant capitaliser l'expérience sans en être prisonnier*. On comprend mieux dès lors la nécessité pour le pompier, censé incarner l'expertise, de reprendre l'interrogatoire à zéro (ce qui est une démarche très fréquente dans le milieu médical et qui finit par désorienter ou même agacer les patients). Posant les mêmes questions, il les traite pourtant d'un autre point de vue : on ne s'en aperçoit véritablement qu'au moment où il restitue au téléphone, à l'un des ses pairs (ou à un supérieur), la version *experte* de l'interrogatoire ordinaire qu'il vient de conduire. Ce nouveau format est issu de la même expérience partagée par l'agent RATP et par le pompier mais ce dernier est précisément celui qui peut effectuer cette conversion.

L'évidence est sans doute issue de l'expérience mais elle doit aussi être *partagée*, c'est-à-dire que la coordination des acteurs dans l'urgence ordinaire devient particulièrement efficace lorsque les mêmes processus de reconnaissance de forme sont mis en oeuvre chez des acteurs en situation de coopération. L'expérience elle-même a pu capitaliser des expériences issues de situations vécues par d'autres : c'est le rôle des « *debriefings* », ici très succincts et réguliers, qui permettent de renforcer certains schémas ou, dans les cas plus problématiques, d'enrichir la « bibliothèque » personnelle de « cas ». Par contre, l'examen de ces catégories utilisées par chacun des acteurs montrent que le degré de partage porte sur le phénomène en surface mais que le traitement continue de relever de processus différents.

UN INDICATEUR DE L'URGENCE ORDINAIRE : LA NOSOGRAPHIE PRATIQUE

Le « régime biscotte », comme tous les incidents ordinaires, est entré dans le champ de la reconnaissance partagée des professionnels de l'urgence. Cette reconnaissance partagée s'est traduite par l'emploi d'un langage particulier, par une sorte de vernaculaire professionnel qui prend la forme d'une nosographie pratique. Si les professionnels de la RATP parlent, en effet, de « régime biscotte » c'est parce que l'emploi

de cette terminologie est, pour eux, plus opératoire pour définir et qualifier un incident. Ce terme est plus explicite pour les agents qu'hypoglycémie parce qu'il remplace un descriptif savant de la situation (que les agents ne peuvent maîtriser) par des indices de contextualisation pratique (dont la production émane de l'expérience de ces mêmes agents).

« Si vous voulez la fille on sait très bien ce qu'elle a, c'est pour ça que moi je n'attends pas les pompiers pour faire quelque chose, je vais lui chercher un verre d'eau sucrée et en général elles vont mieux après ; l'autre jour j'ai même été acheter un pain au chocolat pour l'une d'entre elles » (agent).

L'emploi de ce vernaculaire nosographique permet en outre, en raison de la connaissance partagée dont il est issu, aux membres de la RATP de communiquer rapidement sans avoir à recourir à de multiples explications pour raconter ou expliquer de quoi il s'agit. Les incidents plus rares nécessitent toujours beaucoup plus d'explication, sous peine que le destinataire ne comprenne pas tout à fait de quoi il retourne. Par exemple, cette nosographie pratique ne recouvre pas les cas d'agressions. Dans ce dernier cas, les agents ont généralement recours à la description de l'état de la victime et aux actes qui ont précédé l'apparition de la situation.

« L'autre jour à Barbès il y a un type qui s'est fait poignarder. Il a reçu trois coups de couteau, parce qu'il n'avait pas voulu donner une cigarette, on a tout essayé mais on n'a rien pu faire » (OCC).

Au contraire l'utilisation de cette nosographie fait revivre pratiquement à l'interlocuteur la situation et ce sans avoir besoin de recourir à de longues explications. Lui parlant régime biscotte il se rappellera celui qu'il a eu un jour ou l'autre à traiter, il verra donc pratiquement de quoi il s'agit parce qu'il a fait la même chose.

« Nous on se comprend bien entre nous ; c'est normal vous savez une grande partie du personnel est là depuis longtemps ... Alors on a tous vu les mêmes choses, on a tous été confrontés au même problème » (chef de secteur).

Cette nosographie pratique recouvre un nombre limité de situations. Il y a, outre «le régime biscotte» :

- « La crise de Bercy » (référence aux anciennes caves) : c'est le SDF qui est ivre
- « La crise d'épilepsie » : C'est le SDF ou le marginal qui a trop bu (delirium) ou le marginal qui a pris de la drogue ; dans les deux cas la crise d'épilepsie suppose soit des symptômes visibles (bave, urine, vomi) soit une attitude expansive.
- « Le suicide » définit tous les incidents de personne sur les voies, qu'il s'agisse à proprement parler d'un suicide ou non. Peu importe que la personne soit morte ou non, il s'agit d'un suicide. Le train qui percute la victime s'appelle «le train écraseur»
- « La TS » (tentative de suicide). C'est la personne qui tente de se suicider ailleurs

que sous un train. La « TS » ne devient suicide que si la personne est effectivement morte. On parle aussi (plus rarement) à la RATP et à la SNCF « de suicide biscotte » pour les personnes qui font une tentative de suicide sans avoir réellement l'intention de donner fin à leurs jours.

Cette nosographie exprime par son existence même l'urgence devenue routine, l'habitude des professionnels qui sont parvenus à catégoriser en quelques grands stéréotypes les différentes situations auxquelles ils sont confrontés. L'existence de ces stéréotypes leur permet d'avoir directement accès à la situation. En ce sens, il est remarquable de constater que cette nosographie stéréotypée se construit non en fonction du bilan médical qu'elle permettrait d'élaborer mais bien en fonction du type de traitement et de comportement que les agents devront adopter. C'est-à-dire par rapport à ce que les agents sont censés faire ou subir face à tel ou tel incident. La nosographie traduit donc une connaissance pratique de l'urgence, qui implique que les agents, lorsqu'ils se rendent sur une intervention, mettent en oeuvre leur schéma et leur palette de pré-supposés. Cette nosographie n'est jamais exprimée devant la victime et les usagers qui l'entourent, elle est employée dans les coulisses, à l'abri des spectateurs.

« On évite parce qu'ils (les usagers) ne comprendraient pas » (chef de secteur).

« L'emploi de ce type de langage en intervention est tout à fait proscrit, nous sommes écoutés et nous tenons à la bonne image dont nous bénéficions » (lieutenant BSPP Château-Landon).

« Je n'aime pas les flics, il faut voir comment ils parlent devant les gens, c'est proprement scandaleux » (chef de secteur).

L'emploi de cette nosographie pratique marque l'appartenance de celui qui l'utilise au groupe des initiés, au groupe de ceux pour qui l'urgence ordinaire a un sens, bref au groupe des professionnels qui ont, eux, (dans un ordre de grandeur industriel où prime l'efficacité), à gérer l'urgence et à en rendre compte, au risque de se voir accusés « de traiter les gens comme des choses ». C'est peut-être pour éviter le risque de se voir taxer, au mieux d'indélicatesse au pire d'incivisme, que les professionnels (à part les policiers, c'est vrai) ne formulent pas cette nosographie devant les spectateurs. Et pourtant c'est pour le bien commun qu'ils travaillent et investissent dans l'urgence cette connaissance pratique.

L'usage explicite de cette nosographie se voit donc restreint au groupe des intervenants ou aux comptes-rendus verbaux entre professionnels, après coup, malgré ses avantages pratiques (ni savante ni ordinaire mais *opérationnelle*). Pour appeler le standard Bourdon, l'OCC parle de malaise comme l'avait fait l'usager et comme l'a fait le pilote demandant à l'OCC d'appeler les pompiers. Les comptes-rendus officiels, écrits, comme les échanges verbaux en public ou encore par radio, c'est-à-dire encore

en public, même s'il est restreint, contraignent à l'usage d'une nosographie soit plus ordinaire, soit plus standard. Rappelons ainsi les différents descriptifs du même phénomène tout au long de l'incident.

Usager (borne de quai)/OCC	« Il y a une personne là qui fait un malaise ».
OCC face à face/Pilote	« Il y a un malaise direction Clignancourt ».
Usager face à face/Pilote	« C'est une jeune fille qui a fait un malaise ».
Pilote/Victime	« Qu'est-ce qui s'est passé ? Vous avez mangé ce matin ? »
Pilote/OCC (radio)	« Thérèse tu peux appeler les pompiers pour un malaise, direction Clignancourt ».
OCC/Standard RATP Bourdon	Appel pompier pour malaise en station Gare du Nord, direction Clignancourt, entrée rue de Dunkerque.
Champerret (Etat-major BSPP)	305 (saisie ordinateur : personne malade)
Chef d'Agrès BSPP/médecin régulateur BSPP Champerret (radio téléphone)	« Il s'agit d'une jeune femme, prise de malaise de type probablement hypoglycémique. La victime a déclaré ne pas avoir mangé depuis hier, et avoir déjà eu ce genre de malaise. Sa ventilation est correcte, elle est consciente, mais elle semble assez faible (...) ».
Pilote/chef de secteur	« C'est rien, juste un petit régime biscotte »

Le deuxième incident que nous décrivons plus succinctement selon le même point de vue (il sera traité comme notre troisième compte-rendu) propose une succession d'énoncés relevant aussi de cette nosographie locale :

Malaise / il a pas l'air frais / il est pas à jeun / on peut pas appeler Château-Landon pour ça / il s'agit d'un « pot à gouttes » / Une personne qui va pas bien / Un malaise sur la dalle / Y'a rien, il faut le laisser cuver, c'est tout / « Epilepsie » / Tu leur passes « crise d'épilepsie » (appel pompier BSPP) / Il a perdu connaissance, il a dû tomber / C'est une crise d'épilepsie, ça ? / Y serait toxico / Toxicomane.

Main courante pompiers : Personne en état d'ébriété / Voyageur pour PPM (i.e. personne prise de malaise)/

Fiche d'intervention : crise d'épilepsie.

Sortir délibérément les énoncés de leur contexte, c'est faire apparaître les *niveaux de langue très différents* qui mettent en forme les messages au cours de l'intervention avec ici une domination très nette des catégories non ordinaires mais très locales.

Ce qui est d'autant plus intéressant qu'il s'agit ici de pompiers SNCF qui apparaissent ainsi comme plus proches de la langue des agents RATP que de celle des pompiers BSPP. Il existe plusieurs intervenants, plusieurs interlocuteurs qui traitent l'urgence à leur façon, avec leurs catégories. Et chaque interlocuteur peut modifier la langue qu'il utilise selon le destinataire (d'où l'expression tu leur passes « crise d'épilepsie », même si cette catégorie comme celle de « PPM » n'existent pas dans le logiciel Synthia qui comporte seulement « crise nerveuse » (321) ou « personne malade » (305). Parler à la victime, ce n'est pas parler à un pompier de la BSPP et ce n'est plus entrer dans le même format de description de l'incident.

Le premier incident faisait apparaître un saut considérable dans le niveau de langue dès qu'interviennent les pompiers de la BSPP. Le premier vocable « malaise » a été transmis auparavant comme indicateur essentiel, partagé par tous les participants, aidés en cela par son caractère de « supercatégorie », suffisamment vague. Chaque acteur, par contre, a spécifié le contexte de l'incident, ajoutant les éléments d'information nécessaires au travail de son interlocuteur. Les formalisations informatiques (un vrai pléonasme) puis médicale mises en oeuvre par les pompiers font sortir des catégories du sens commun pour entrer dans l'univers spécialisé des professionnels du secours. Le retour à une langue non professionnelle lors de la conclusion n'en paraît que plus brutal : pourtant, la catégorie « régime biscotte » fonctionne très bien, est partagée et renforcée par une longue expérience. C'est elle qui donne sens aux gestes les plus immédiats et efficaces (le verre d'eau sucrée).

La mise en valeur de « l'expérience » qui transparaît dans la nosographie locale que nous venons de décrire pourrait laisser croire qu'il suffit au fond que les professionnels « se frottent » longtemps les uns aux autres pour que se produisent des *ajustements* qui eux-mêmes suffiront à l'efficacité. Face à des incidents aussi peu graves que ce malaise hypoglycémique, le bon sens et l'évidence de la tâche imposeraient « d'eux-mêmes » une coordination entre acteurs. Du point de vue de l'efficacité dans l'urgence, l'ajustement suprême devrait finalement aboutir à des échanges verbaux très limités, à des gestes d'un synchronisme parfait, etc. L'idéal de l'intervention en urgence relève quasiment de la *réaction*, là où tout novice devra mettre en oeuvre une *réflexion*. Déclencher instantanément des comportements adaptés à partir de messages codés ou d'indices immédiatement décelés, c'est économiser du *temps*, facteur le plus précieux en matière d'*urgence*.

Mais on constate en fait que cet idéal jamais atteint vis-à-vis duquel les professionnels sont toujours en asymptote (et qui comporte d'ailleurs des pièges déjà évoqués comme ceux de la routine), peut être approché à la condition de mobiliser quantité de dispositifs autour, avant, après l'incident. L'urgence demeurant, jusqu'à preuve de l'existence de Superman, une activité de coopération, c'est un véritable travail de construction d'un *accord* préalable qui s'avère nécessaire pour approcher une situa-

tion d'urgence de la *réaction* évoquée. La capacité de réaction ne résulterait plus ainsi d'un ajustement progressif localisé mais bien d'un investissement organisé vers un accord, investissement qui peut prendre diverses *formes* : un principe supérieur commun, des textes, des objets, des sujets.

A - UN IMPÉRATIF DE SÉCURITÉ CIVILE

Le principe supérieur commun qui permet de répondre aux urgences ordinaires se construit par opposition à d'autres principes : l'efficacité du trafic (flux de trains, de voyageurs entravés par les incidents), la rentabilité du service (personnel mobilisé sans contrepartie marchande), le respect vis-à-vis des personnes (pas d'intervention vis-à-vis de problèmes « personnels » dans un espace public), l'image de l'entreprise (effet désastreux des incidents, bagarres, suicides, etc.).

C'est pourtant la mise en oeuvre partielle de ces principes qui construira la pratique effective de l'intervention : veiller à rétablir le trafic, à ne pas entraver le passage, appeler les professionnels chargés de ces tâches de l'urgence, éviter d'entrer dans le détail des causes sociales ou personnelles, veiller à intervenir rapidement et à limiter la visibilité de l'incident.

Cependant, ces différents comportements que l'on a pu observer dans l'incident décrit (« régime biscotte ») sont subordonnés à une exigence qui apparaît sous la forme quasi indiscutable suivante :

« Quand quelqu'un va mal, on ne peut pas le laisser comme ça » (Agent).

« De toute façon, la personne avant tout » (OCC).

Le principe qui gouverne ces affirmations est double :

- *l'action vaut mieux que l'inaction* : une exigence d'efficacité qui demandera cependant à être encadrée.
- *la personne physique est la seule priorité*, la vie d'une personne surpasse tout autre impératif. Cette exigence issue d'un modèle domestique de respect des personnes, du devoir, du caractère sacré de la vie ramène cependant la personne à sa dimension physique.

Ce compromis entre principes, qui constitue l'impératif de sécurité civile, est largement partagé : le public lui-même ne se prive pas de le mettre en avant dans certaines situations, en dénonçant les professionnels « qui ne font rien » par exemple, ce qui est très mal vécu par les intervenants et qui les amène, nous le verrons, à mimer parfois certaines actions pour montrer « qu'ils font quelque chose ».

Cet impératif de sécurité civile doit s'imposer aux autres exigences, mais cela provisoirement, « l'état d'urgence » généralisée et permanente ne se rencontrant heureu-

sement pas actuellement en France : le « retour au calme » reste lui aussi *urgent* pour pouvoir lever le verrou que pose l'impératif de sécurité civile sur les autres activités.

Cet impératif permet à l'agent non expert de s'autoriser à donner un verre d'eau sucrée sans autre forme de diagnostic, sans attendre les experts : « il vaut mieux faire quelque chose ». Nous verrons plus loin cependant que cette attitude spontanée de la part de certains usagers sera vivement condamnée par les professionnels (une infirmière « en talons aiguilles et tailleur » se glissera sous un train pour secourir quelqu'un !).

On mesure alors que la justification possible de toute intervention au nom de ce principe dérivera vers une discussion sur l'efficacité « *réelle* » de cette intervention : à ce moment, seuls les professionnels seront juges. De ce fait, les agents RATP se trouvent pris entre la nécessité de « faire quelque chose » et l'impératif de le faire « correctement », c'est à dire selon des règles technico-médicales définies par les professionnels de l'urgence. Leur *expérience* ne suffit plus à assurer la compatibilité entre ces deux exigences : leur « bonne volonté » se manifeste dans la délégation absolue aux pompiers (qu'il vaut mieux appeler abusivement, c'est la base de leur contrat à cette époque).

« De toute façon, ce n'est pas compliqué, quand quelqu'un ne va pas bien on appelle les pompiers » (OCC).

Cette façon de procéder, les agents l'expliquent par le fait que, n'ayant aucune connaissance médicale, ils se voient mal décider « de qui doit ou ne doit pas aller à l'hôpital ».

« Même dans ce cas (régime biscotte) si l'on sait ce qu'a la personne, il faut quand même appeler les pompiers parce que l'on ne peut jamais savoir de quoi il retourne. Il peut très bien s'agir d'un malaise beaucoup plus grave » (chef de secteur).

Le code de procédure pratique des agents fait donc passer leur connaissance nosographique pratique en-deçà d'une exigence de sécurité qui oblige « à ne jamais prendre de risque ». Les agents déclarent eux-mêmes que leurs compétences en matière de catégorisation sont limitées, et préfèrent, dans le doute, déclarer, d'une certaine manière contre les textes (« si le cas vous semble grave vous ... »), que tous les cas peuvent être graves *a priori*.

Leur bonne volonté apparaît aussi dans la tentative de mise en oeuvre de techniques quasi-professionnelles. De façon significative, le geste classique de la « position latérale de sécurité » a été emprunté aux professionnels au travers d'un circuit non didactique : « je l'ai vu faire à "La Nuit des Héros" ». Cette démarche autodidacte signale bien la bonne volonté, déjà indiquée par P. Bourdieu, mais aussi la relative absence de transmission professionnelle des savoir-faire élémentaires.

La position de la BSPP, sur ce point, demeure cependant ambivalente, car laisser des non-professionnels de l'urgence prendre trop d'initiatives, c'est risquer des erreurs,

des abus, des délais inutilement allongés, qui nécessairement au bout du compte seront imputés aux pompiers. C'est pourquoi la BSPP, prête à déléguer pour dégager une charge de travail en croissance continue, souhaiterait cependant «contrôler» d'une façon ou d'une autre les agents à qui elle délègue.

B - LES SUJETS

C'est ici qu'intervient le travail de construction de sujets adéquats à l'impératif de sécurité civile.

Ce travail repose principalement sur des protocoles de répartition des tâches, sur des formations, basées elles-mêmes sur des formats intellectuels, que nous examinerons plus loin.

Les principes supérieurs communs qui constituent l'impératif de sécurité civile conduisent, on l'a vu, les acteurs à effectuer de leur propre initiative des gestes techniques, à transmettre des informations, etc. Mais les institutions de sécurité civile comme de transports ont mis en place des *textes* et des *objets* qui constituent ensemble un programme et qui tentent de réduire le travail d'ajustement sur le terrain en balisant *a priori* un accord sur des procédures d'intervention.

C - LES TEXTES

Les textes disponibles s'avèrent, dans les deux institutions, soit très succincts, soit peu adaptés aux urgences véritablement ordinaires : leur souci est surtout de définir de grandes catégories d'incidents qui justifient chacune une intervention différente. Tout programme d'action sécuritaire propose de fait une typologie des incidents. Cette typologie comprend deux moments : un moment de définition (l'incident se pose en termes de trafic, de personne ou d'ordre public) et un moment de qualification en termes de gravité (du plus bénin au plus grave). La combinaison de ces deux moments est la base sur laquelle le professionnel devrait ou ne devrait pas faire appel à d'autres services.

Définir un incident ne suffit pas, encore faut-il le qualifier pour être en mesure d'y adapter le traitement. Le traitement dépend de l'évaluation de la gravité. On comprendra, à ce titre, que le fait d'alerter les pompiers pour des problèmes qui n'auraient pas dû les concerner, nuise, à la longue, à la coopération entre les pompiers et ceux qui les préviennent. La RATP retient, concernant les accidents de personne, deux grands types de situations : «l'accident» et «l'accident grave». L'état de gravité est déterminé de manière indirecte par l'intervention des pompiers. Il dépend, à cet égard, de l'idée que l'agent se fait de la gravité de tel ou tel incident.

Le style SNCF est plus précis puisqu'il est associé à une échelle de gravité basée sur une quantification en nombre de mort(s) et de blessé(s).

Les textes qualifient ainsi d'*incidents graves* les accidents collectifs de personnes

nécessitant l'intervention des pompiers, d'*incidents importants* les accidents individuels et d'*incidents bénins* les accidents individuels ne nécessitant pas l'intervention des pompiers. On peut affiner cette échelle si l'on prend en compte les qualifications utilisées dans la coopération entre l'institution policière et la SNCF au sujet des accidents de personnes.

Accident peu important	blessures légères
Accident important	un mort ou moins de neuf blessés graves
Accident grave	plus d'un mort ou plus de neuf blessés graves

On doit considérer que lorsque la SNCF qualifie d'important un accident entraînant un mort, elle fait davantage référence à l'ampleur des procédures devant être engagées qu'à la situation de la victime. Notons, toutefois, que ces textes s'éloignent du système de qualification utilisé par les agents sur le terrain qui est beaucoup plus proche de celui du personnel de la RATP.

Les textes que nous avons recueillis de la part de l'équipe NSS (RATP), c'est-à-dire ceux dont disposent les agents, sont moins prolixes que prévu. Ils restent relativement vagues sur le traitement de l'urgence. Ils évoquent le plus souvent le principe mais ne précisent pas, sauf pour les cas d'incendie ou de suicide, une réelle démarche à suivre. « Dès que vous êtes avisé d'un incident vous prenez immédiatement les mesures nécessaires pour secourir l'accidenté » ; « vous avisez dans les plus brefs délais le responsable de station » ; « vous demandez l'intervention des secours si l'état de la victime vous semble grave ou s'il l'exige ». On voit bien que les agents ne peuvent se contenter pour traiter l'urgence des prescriptions du cahier de sécurité. Quand au registre des commentaires d'incident, il n'expose guère de situations auxquelles les membres du personnel sont confrontés quotidiennement, et s'intéresse davantage aux manoeuvres des conducteurs.

Il est d'ailleurs tout à fait remarquable de constater que certains agents, pour ne pas dire la majorité, ignorent jusqu'à l'existence des consignes de sécurité. Si d'autres en connaissent l'existence, ils sont néanmoins incapables d'en donner le contenu.

« On a l'habitude, pas besoin de lire » (OCC)

« Nous on travaille au feeling » (Pilote)

« Il n'y a pas de procédure écrite » (OCC)

D - LES OBJETS

Faut-il en conclure que les agents sont laissés à leur seul sens pratique pour traiter l'urgence ? Certes pas. Les textes à disposition laissent en effet aux acteurs une marge de manoeuvre assez large, mais l'institution prescrit d'une autre manière la marche à suivre. Elle fixe les tâches à accomplir par les différents acteurs, et ajuste à chaque

poste un outil technique approprié à la mission de l'acteur. L'OCC sait qu'il doit faire transiter la demande d'intervention des pompiers par Bourdon et dispose d'un téléphone qui le met en contact avec l'opérateur de Bourdon sans composer de numéro. Il doit également répondre aux usagers en difficulté et peut le faire grâce aux interphones de sécurité. Les agents, l'animateur de station et les équipes mobiles doivent aller sur place pour vérifier la pertinence d'une alerte. L'exigence de sécurité se cristallise ici davantage autour d'objets techniques et dans l'organisation que dans des textes proprement dits.

NSS, par sa seule existence, témoigne de la volonté qu'a l'institution de répondre à cette exigence de sécurité, par la mise en place d'un dispositif technique et humain. Point de passage obligé de l'urgence à la Gare du Nord, le système met des objets performants au service de l'impératif de sécurité (bornes d'appels, télésurveillance, Tasal, boîte de secours, les radio-transmissions). Nous reviendrons sur la mobilisation de ces objets dans les situations d'urgence : il apparaîtra notamment que les outils de communication construisent un réseau privilégié qui suffit souvent à désigner les acteurs en relation et les procédures.

LA CRISE D'ÉPILEPSIE

(RATP)

Avec le « régime biscotte », nous venons de voir l'un des cas les plus simples. C'est à dire un cas directement appréhendable par l'expérience des acteurs, qui cadre avec l'attente typique qu'ont les initiés face à ce genre d'incident. Le cas est simple parce que l'incident a lieu dans une tranche horaire « facile », le repérage de la victime est aisé (faible densité de voyageurs), les agents ont affaire à une victime coopérante qui est prise d'un malaise bénin et très classique, l'incident n'engage globalement qu'une seule forme de traitement.

Jusqu'à présent nous nous sommes seulement intéressés aux participants ratifiés, c'est-à-dire à ceux qui sont de plein droit dans la situation. On considère, en effet, que la victime et l'annonceur sont des participants ratifiés qui doivent écouter et produire des signes d'intérêt. Ils doivent participer au bon déroulement de la situation et à la construction de l'accord, soit activement « en proposant », soit passivement « en acceptant » ce qui est proposé.

L'incident qui suit se déroule toujours en territoire RATP. Nous allons voir comment ceux qui ne sont pas censés participer à la situation ont un rôle tout à fait important sur le déroulement de l'intervention. Pourquoi, également, il est nécessaire d'inscrire comme participant l'ensemble des personnes qui se trouvent figurées dans le même espace perceptible, c'est-à-dire les usagers.

Avec cet incident nous proposons une description de ce qui fait la particularité de l'intervention en zone de transit.

ACTE I - SCENE I - EMETTEUR CONDUCTEUR, PCC, OCC, PILOTE, CHEF DE SECTEUR, RESPONSABLE DE SECTEUR

La scène commence au centre de liaison RATP le 16 mars 1993 ; la CGT a lancé un préavis de grève pour 17 heures. Le pilote s'enquiert auprès du personnel de « qui fait ou ne fait pas grève ». L'OCC et le chef de secteur s'inquiètent du fait que le système d'annonce sonore en Gare du Nord soit hors service depuis le matin. « S'il y a grève cela va être coton, les gens vont rien comprendre ». (OCC)

Il est maintenant 17 heures passées, le chef de secteur regarde l'écran de suivi des trains, et semble agréablement surpris « Ah bon eh bien ça va, regarde la 12 elle va même faire des petits et la 5 pareil, apparemment il n'y a pas grève ». A 17 heures trente, le chef de secteur décide d'annuler les messages sur télé-affichage qui annonçaient toute la journée le risque d'une perturbation de trafic.

Le chef de secteur et le pilote rassurés vont prendre un café avec d'autres membres du personnel dans la salle de détente de NSS. L'OCC reste seul dans la salle de contrôle.

Emetteur transmission conducteur - Y'a une personne qui s'est jetée sous mon train.

PCC - Qui a demandé la coupure du courant ?

Les trains sont immobilisés sur la ligne 4.

Rame 49 au PCC - Ici rame 49 ; c'est moi, personne sous la rame 7 à Cité.

Rame 7 au PCC - Personne sous mon train, sous la première voiture ... Elle est sans doute morte.

PCC à rame 7 - Retirez une barrette, on a prévenu les pompiers, retirez une barrette.

Rame 49 à PCC - J'ai retiré une barrette.

Pendant ce temps à NSS, l'agent a prévenu le responsable de secteur, le pilote, l'OCC et le chef de secteur. Ce dernier accompagné d'un agent se rend à Cité en taxi ; à NSS c'est l'effervescence : les quais sont bondés, et il est impossible de signaler l'incident aux voyageurs qui sont sur les quais. Pour eux, il s'agit d'une grève. Les usagers utilisent les bornes d'appel pour demander des renseignements, certains s'occupent en « faisant des blagues ». L'OCC y répond avec le plus de calme possible, mais semble néanmoins passablement excédée. La borne sonne encore une fois, l'OCC décroche.

ACTE I - SCENE II - INFORMATEUR, PILOTE, AGENT, OCC

« Sécurité parlez ! »

Informateur - Y a une personne qui fait un malaise.

OCC (*coupe la parole*) : Où ça Monsieur ?

Informateur - Sur le quai, en direction de Clignancourt, elle bave, elle est par terre.

OCC - Bon, ne bouge pas, on arrive.

OCC à pilote - Y a une crise d'épilepsie sur le quai direction Clignancourt.

Pilote - On est bon ça va pas arrêter maintenant. On y va. (*Fait signe à l'agent*).

L'agent - Crise d'épilepsie, tu parles.

ACTE II - SCENE I - PILOTE, AGENT, INFORMATEUR, VICTIME

Sur les lieux, le pilote et l'agent repèrent la victime par la foule qui l'entoure ; ils s'approchent et écartent les curieux. Deux individus sont penchés sur la victime. Le pilote s'adresse à l'un d'eux.

Pilote - C'est vous qu'avez appelé Monsieur ?

Informateur - C'est moi, je l'ai vue sortir du train et tomber par terre, elle bavait partout.

Pilote 1 - Ca va alors, qu'est ce qui vous arrive ? Vous voulez vous asseoir *(la victime ouvre les yeux et prend peur)*. Non non n'ayez pas peur, on est là pour vous aider.

Agent - On est là pour vous aider, ne vous inquiétez pas.

Le pilote fait signe à l'agent d'appeler les pompiers.

Agent à OCC - Oui, c'est Monique, tu m'envoies les pompiers. Tu dis crise d'épilepsie, direct Clignancourt.

OCC - OK, je te les envoie.

La victime est au milieu du passage.

Pilote 1 - On va la monter là sur le siège *(désigne le siège)*. *(Le pilote s'adresse fort à l'agent qui s'est reculé pour appeler l'OCC)*.

Agent 1 - Ca vous intéresse Monsieur, vous la connaissez ?

Pilote 1 - Est-ce que tu veux t'allonger *(deux fois)* ; t'étais toute seule pour prendre le train ?

Victime - Mon père me bat.

Pilote - Ton père te bat ! C'est lui qui t'a fait ça ? Eh ben, il est méchant alors !

ACTE II - SCENE II - AGENT, PILOTE, USAGER, VICTIME

Les usagers circulent, sauf un jeune usager qui se tient debout à deux pas de la victime, à côté du pilote.

Agent à usager - Circulez ! C'est moi qui vous demande de circuler Monsieur. Circulez ! Circulez ! Vous la connaissez cette personne ? Circulez !

Usager - Peut-être que je suis là pour une raison précise.

Pilote 1 - Tu t'endors pas hein.

Agent - Demande à la dame si elle connaît ce monsieur.

Pilote 1 - Tu connais ce monsieur ?

Victime - Non *(de la tête)*.

Agent - Bon ben alors circulez ! Ce n'est pas risible ! Vous rigolez mais moi je ne rigole pas !

ACTE II - SCENE III - PILOTE, VICTIME, AGENT, POMPIERS

Pilote 1 - Tu veux pas rester assise ? N'aie pas peur on est là. Où tu veux aller ?

Victime - A la Gare du Nord.

Pilote 1 - Mais on y est à la Gare du Nord.

(Victime veut se lever)

Pilote 1 - Bon reste là, les pompiers vont arriver. Reste là, il faut que tu attendes les pompiers.

Agent - Ha, voilà les pompiers.

BSPP1 - Pardon, pardon, pardon.

Pilote à BSPP - Ca va mieux là, elle vient d'essayer de se lever, c'est pas gala, quand même.

BSPP - *(pas un mot)*.

Agent à BSPP - Elle est pas toute seule hein !

BSPP - *(pas de réponse)*

BSPP - *S'accroupit à côté de la victime, il la regarde. (C'est le plus jeune, il est visiblement du même âge que la victime).*

BSPP 1 à victime - Ca va ?

Victime - *(pas de réponse)*

BSPP1 à victime - T'as mal quelque part, t'as mal où ? *(victime montre le nez)*, t'as mal au nez, c'est juste là *(indique la base du nez)*. T'as mangé à midi ? Tu veux aller faire un tour à l'hôpital ?

Victime - *Pas de réponse.*

BSPP 2 à BSPP 1 et 3 - Bon on l'emmène à l'hôpital !

BSPP1 à victime - Vaut mieux qu'on t'emmène à l'hôpital.

ACTE II - SCENE IV - AGENT, USAGER, POLICIERS

L'usager est toujours là.

Agent - Qu'est-ce que vous faites là, Circulez ! Circulez !

Usager - Je la connais, je vais la ramener chez elle.

Agent - Vous la connaissez mais elle, elle vous connaît pas, alors circulez. Circulez je vous dis.

Deux policiers en tenue sortent de la rame et se dirigent vers l'agent et l'usager.

Policier 1 - Qu'est-ce qui se passe ?

Agent - Cette personne ne veut pas circuler.

Policier 1 à usager - Vous connaissez cette personne ?

Agent - Elle dit qu'elle ne le connaît pas ! Hein !

Policier 1 - Vous avez vos papiers ?

Usager - présente ses papiers.

SPSM *(regarde les papiers)* - Bon circulez !

Usager - Mais je la connais de vue.

SPSM 1 - Je ne veux pas le savoir, elle ne vous connaît pas, alors circulez un point c'est tout !

Usager - C'est ce qu'elle dit, mais elle est tombée quand elle a vu mon visage.

SPSM 1 - Bon, on n'a pas de temps à perdre, alors vous circulez. Vous n'avez pas à rester là, c'est clair !

SPSM *(part, visiblement appelé sur une intervention)*

Agent *(qui n'a pas suivi la fin de la conversation)* - C'est pas vrai, il a réussi à les endormir.

ACTE II - SCENE V - BSPP, PILOTE, VICTIME, AGENT

BSPP - Allez lève-toi !

(la victime ne se laisse pas faire).

BSPP - Tu ne veux pas aller à l'hôpital ?

Victime - *(fait non de la tête)*.

BSPP 1 - Qu'est-ce que tu veux faire alors ? Tu veux aller où ?

Victime - Je ne veux pas aller à l'hôpital.

BSPP 1 - Faut aller à l'hôpital, sinon ça va s'empirer, et ça peut être dangereux.

Victime - *(non de la tête)*.

L'agent et le pilote discutent entre eux mais suffisamment fort pour que les pompiers entendent.

Agent - Elle est pas toute seule hein !

Pilote - Elle dit que c'est son père qui la bat.

Agent - Oui, mais elle a pris quelque chose. Circulez Monsieur ! Vous voulez une photo ! Circulez !

BSPP2 à BSPP1 - Bon allez, fais lui signer une décharge *(prépare le calepin et coche certaines cases)*.

BSPP1 à victime - Tu veux pas aller à l'hôpital alors ?

Victime - J'ai pas d'argent.

BSPP1 - Et alors !!! On t'emmène, c'est gratuit l'hôpital.

Pilote - C'est gratuit l'hôpital.

Agent - *(acquiesce)*.

Victime - Oui mais ...

BSPP 3 à agent - Bon elle vient avec nous ou elle se jette sous un train. Y'en a marre !

BSPP 1 - Tu veux que je te fasse mal, regarde je vais te faire mal *(lui pince le nez légèrement)*.

Victime - *(grimace et se recule)*.

BSPP 1 - Bon alors tu vois, t'as quelque chose et ça peut s'empirer. Allez tu viens à l'hôpital !

Victime - D'accord.

BSPP 2 à 1 et 3 - Bon allez, on y va.

ACTE III - SCENE I - USAGER, BSPP, AGENT, PILOTE

Les pompiers 1 et 3 portent la victime, l'usager suit les agents et les pompiers.

Usager à BSPP 2 - Je viens avec vous.

BSPP 2 - Vous êtes de la famille proche ?

Usager - Je la connais.

BSPP 2 - Si vous n'êtes pas de la famille, je n'ai pas le droit de vous emmener.

Usager - Oui mais.

BSPP 3 - On n'a pas de place pour toi.

BSPP 2 - On n'a pas le droit.

Agent et pilote à Usager - Bon ça suffit maintenant, vous avez fait votre intéressant, maintenant circulez.

Et l'usager circula.

EPILOGUE

Les agents n'ont pu faire leur compte-rendu habituel, le personnel NSS est pris dans le suicide de Cité.

LA DISTRIBUTION DES RÔLES

• **Le pilote** : Comme dans le cas précédent, c'est le pilote qui prend la décision de se rendre sur le terrain, c'est également lui qui rentre en contact avec l'informateur et la victime. Précisons ici qu'il s'agit du même pilote que celui dont nous parlions dans le cas du « régime biscotte ».

Le pilote rassure la victime et devient le seul interlocuteur représentant la RATP à s'adresser directement à la victime et aux informateurs.

Le pilote demande aux annonceurs de l'aider à mettre la victime sur les chaises, il peut ainsi dégager le passage et mettre la victime à l'abri, en laissant à l'agent le soin de continuer sa mission.

La première activité du pilote est de conditionner la victime : (« tu veux t'asseoir, tu veux t'allonger, on va la mettre sur le côté ») et de dresser un premier bilan. C'est lui également qui informe la victime de ce qui se passe (« voilà les pompiers »).

Dans le cas du « régime biscotte » ainsi que dans celui de la « crise d'épilepsie », le pilote fait la médiation entre l'agent et la victime (il donne un verre d'eau sucrée que l'agent a été chercher – régime biscotte – il transmet la demande de l'agent « tu la connais cette personne », « crise d'épilepsie »). Cette proximité fait que contrairement à l'agent pour qui la victime reste « une dame », le pilote est parvenu à établir un lien suffisamment intime pour tutoyer la victime.

Le pilote prenant en charge la victime s'occupe en même temps de la mettre en scène : « reste là », « allonge-toi ».

Enfin, il décrit le cas aux pompiers, en présentant l'évolution du cas sans présumer des causes qui seraient à l'origine de la situation.

• **L'agent** : L'agent transmet la demande d'intervention des pompiers, émise par le pilote, à l'OCC. C'est lui qui signalera leur arrivée.

L'agent se met debout sur un siège et commande aux curieux de se disperser. Il engage une négociation/injonction avec l'usager récalcitrant. Il présentera son cas aux policiers de la SPSM.

Il participera également, à la présentation du cas de la victime aux pompiers, mais d'une manière différente de celle du pilote en présentant une cause possible à l'état présent de la victime : « elle est pas toute seule » (elle a pris de la drogue).

- **Les annonceurs** : Ils préviennent à l'aide de la borne d'appel les agents RATP. Ils conditionnent la victime et présentent le cas au pilote. Ils aident le pilote à mettre la victime sur les sièges.

- **La victime** : Elle a peur. Elle accepte de s'asseoir. Elle présente son cas et dit que son père la bat. Elle dit au pilote qu'elle ne connaît pas l'usager récalcitrant. Elle veut aller à la Gare du Nord et ne veut ni aller à l'hôpital, ni rester assise. Elle veut partir et finalement accepte d'aller à l'hôpital.

- **L'usager récalcitrant** : Il reste planté à un mètre de la victime. Il dit qu'il connaît cette dernière, puis qu'il la connaît de vue, enfin qu'il ne la connaît pas mais qu'elle est tombée lorsqu'elle a vu son visage.

Il ne veut pas circuler, et veut raccompagner la victime chez elle. Il accepte de montrer ses papiers d'identité aux policiers de la SPSM mais refuse de circuler.

Il veut monter avec les pompiers dans le camion de la BSPP. Sur le refus des pompiers et l'injonction des agents RATP il finit par obtempérer.

- **Policier SPSM 1** : Il se dirige vers l'incident et écoute l'agent présenter le cas. Il demande les papiers de l'usager récalcitrant, puis lui ordonne de circuler ; il ne veut pas entendre les justifications de l'usager, « parce qu'il ne veut pas le savoir et n'a pas de temps à perdre ». Il doit partir sur une autre intervention.

- **Policier SPSM 2** : Soutient la présentation de SPSM 1

- **BSPP 1** : Il se fraye un chemin dans la foule des usagers. Il écoute la présentation du cas de la victime par le pilote et par l'agent. Il s'accroupit à côté de la victime et lui demande si elle va bien ; il fait son diagnostic et décide d'emmener la victime à l'hôpital.

Il demande à la victime de se lever et cherche à la convaincre d'accepter de se laisser conduire à l'hôpital. Il lui presse le nez et « gonfle » la gravité pour la décider. Ensuite il la rassure et lui affirme que l'hôpital est gratuit.

- **BSPP 2** : Il demande à BSPP 1 de faire signer à la victime une décharge. Il dit, en outre, à l'usager récalcitrant qu'ils ne peuvent le prendre avec eux dans le camion.

- **BSPP 3** : Il cherche à faire accélérer le mouvement en disant suffisamment fort pour que la victime entende : « Bon elle vient avec nous ou elle se jette sous un train ; on n'a pas que ça à faire ».

L'USAGER ET SES AVATARS

Nous avons montré dans une précédente étude que l'usager du métro était avant tout, du point de vue de l'institution, un « *interdit de séjour* ». Une grande partie des dispositifs techniques visait, en effet, à accélérer le déplacement, à le contraindre, à le rythmer et à l'ordonner. Bref, l'idéal de l'usager, c'est l'usager en déplacement, le passant, tous les efforts étant destinés à l'empêcher de s'arrêter, à devenir un « *manant* » (de *manere*).

On voit bien que dans les situations d'urgence, cet idéal de mobilité prend un sérieux coup. Il suffit d'être une fois confronté à une situation d'urgence dans le métro pour voir qu'une situation d'urgence fait s'immobiliser dans un espace étroit non seule-

ment les participants ratifiés qui sont là de plein droit, mais aussi tous les curieux qui s'agglutinent « pour voir ce qui se passe ».

C'est ici qu'il faut reprendre en compte le « setting », le site de l'urgence. L'espace Gare du Nord a une fonction sociale et institutionnelle : le transit. L'utilité de principe du métro et du train, c'est le déplacement. C'est évident, mais c'est important, car cet aspect de l'urgence en zone de transit va accentuer le problème du traitement de l'urgence en rajoutant une dimension, ailleurs moins présente, l'obligation de maintenir et de restituer au plus vite la fluidité. Parce que la situation nuit d'une part à l'efficacité du déplacement (et donc à la définition du lieu comme espace de transit), et d'autre part à la nécessité de secourir rapidement la victime (pour la préserver d'une aggravation toujours possible de son état et du voyeurisme de l'opinion), les agents devront mener à bien, sur une même urgence, au moins deux missions. Le partage des tâches entre les deux membres de la RATP présents sur le terrain est, à cet égard, tout à fait parlant. Le pilote s'occupe de l'exigence de sécurité et l'agent de l'exigence de fluidité. Cette répartition n'est pas décidée par l'institution elle-même, c'est à partir de l'habitude qu'a pris tel membre de plutôt s'occuper des flux de voyageurs ou plutôt de la victime que la division s'est faite.

Rétablir les flux, c'est prendre en charge l'impératif fonctionnel qui définit prioritairement ces espaces et les entreprises qui les gouvernent. Les configurations spatiales sont à ce titre plus ou moins facilitantes : l'espace large et ouvert de la gare SNCF laisse beaucoup de marge de contournement et la circulation y est moins entravée que dans le métro. Dans le métro, la surface des quais, la taille des couloirs sont adaptées à une certaine fluidité : la fréquence des rames ne diminue pas et un attroupement représente donc un obstacle certain, à terme dangereux.

Mais cet impératif fonctionnel, que les agents chargés de la sécurité civile savent prendre en compte en se répartissant le travail, est sans doute moins difficile à assumer que l'impératif de « publicité », découlant du statut public de cet espace de transit.

Tous les professionnels, y compris ceux qui interviennent sur un incident relevant de la sécurité civile, doivent travailler en public, en visibilité permanente. Cette situation introduit un autre principe d'action et de justification des comportements, le principe de l'opinion.

Le travail des agents consistera autant à faire qu'à « faire savoir » au public ce qu'ils font. Dans d'autres cas, ils seront tentés de reconstruire la scène à l'abri des regards : la mise à l'écart de la victime, le cercle qui se fait, le passage au téléphone plutôt qu'au mode radio (qui diffuse à tous les auditeurs éventuels un message destiné à un interlocuteur particulier), tout cela signale la volonté de réduire cette pression de l'opinion, de ne pas se laisser gouverner par cet autre état de l'usager qu'est l'opinion, voire, dans sa version située, la foule (et ses réactions « imprévisibles »).

L'impératif fonctionnel définissait un état de *voyageur* et construisait un espace de transit. L'impératif de l'opinion définit un état de *public* et construit un espace scénique. Mais l'intervention de sécurité civile fera appel à un autre impératif qui peut expliquer aussi la procédure de mise à l'écart de la victime : il convient en effet de la traiter avec attention, de s'intéresser à son état de *personne*, au point parfois de rentrer dans les détails de sa biographie. Dans ce cas, la publicité devient souvent contradictoire avec une relative intimité : pour autant, on peut aussi vouloir exposer publiquement, mettre en scène et faire savoir une attitude professionnelle conforme aux règles de respect des personnes, aux convenances.

L'impératif «domestique» définit ainsi un état de personne, et réinterprète l'espace comme espace rituel, où les distances entre personnes et l'orientation des corps marquent le respect que s'accordent les participants à l'événement.

LE PUBLIC

Un agent exprime souvent son rejet viscéral des usagers qui s'arrêtent pour regarder, ceux-là mêmes qu'il nomme, selon son humeur, les «vautours» ou les «charognards». Il rappellera volontiers qu'il lui est arrivé de prendre un usager par le col pour lui montrer de plus près ce qu'il n'arrivait pas bien à voir : le sang de la victime.

« Quand il y a du sang c'est encore pire, ils monteraient dessus pour aller voir » (agent).

C'est parce qu'il ne supporte pas cette attitude que l'agent est réputé faire preuve d'un zèle particulier pour faire circuler les voyageurs. Les autres lui laissent le soin de remplir cette mission. La critique de cet agent se fait depuis ce principe domestique du respect des personnes vers un monde qui ne s'embarrasse ni de secret, ni de pudeur, ni d'intimité et pour lequel rien ne doit être caché, celui de l'opinion.

Si d'une manière générale les agents de la RATP font circuler les usagers attroupés c'est parfois pour d'autres raisons. Ainsi, un autre agent (celui du « régime biscotte ») considère l'attitude qui consiste à observer comme justifiable et avoue s'arrêter à l'occasion « pour regarder » : « c'est normal, on aime bien savoir ce qui passe ».

Si cet agent fait circuler les curieux, c'est davantage pour permettre aux pompiers d'intervenir et à la fluidité d'être maintenue, que pour préserver l'intégrité de la victime qui, pour lui, ne peut être menacée par quelques regards. L'agent s'intéresse plus à la fonctionnalité du transit ou de l'intervention qu'à l'aspect proprement personnel du secours. Les commentaires du lieutenant de Chateau-Landon recoupent les deux points de vue.

« A Chateau-Landon, il n'y a pas dix pour cent de Parisiens, tous vous diront que le phénomène est parisien. Ce genre d'usager est gênant à deux titres : premièrement il ne respecte pas la personne humaine et, deuxièmement, il gêne les opérations surtout

lorsque nous cherchons à obtenir des informations auprès de la victime. Cela nous arrive d'avoir à les faire circuler, mais ce n'est pas notre rôle.»

D'après les pompiers, la victime aurait non seulement du mal à parler en présence d'une foule venue écouter pour savoir mais, quand bien même voudrait-elle le faire, qu'elle ne serait pas sûre de pouvoir être entendue.

L'USAGER AUXILIAIRE DES SECOURS : L'ANNONCIATEUR

Une autre dimension s'introduit lorsque les agents ou les pompiers doivent coopérer avec les usagers : les secours s'appuient en effet souvent sur des signalements effectués par les voyageurs.

Parmi les usagers, l'un d'eux jouit auprès de la victime et des agents de certains privilèges : il s'agit de «l'annonceur». C'est lui, nous l'avons vu, qui alerte, lorsque la victime ne peut le faire, les agents. Il le fait le plus souvent par l'intermédiaire des bornes d'appels. Voici comment l'annonceur du régime «biscotte» nous a brièvement raconté sa participation.

« J'étais dans la rame, lorsque cette jeune fille qui était à côté de moi s'est sentie mal, elle ne tenait plus debout. Alors comme j'ai vu que personne ne faisait rien, je l'ai aidée à sortir sur le quai. Je l'ai fait asseoir puis je me suis servi de la borne de sécurité ; Ensuite je n'ai pas fait grand chose, j'ai seulement surveillé l'arrivée des secours.»

De ce récit nous pouvons tirer le fil conducteur qui pousse l'annonceur à agir.

Premièrement, l'annonceur doit déceler la situation d'urgence. S'il décide que la situation relève d'une situation d'urgence, il regarde dans l'entourage si quelqu'un peut intervenir à sa place (autre usager, agent RATP). Ensuite il faut qu'il puisse faire face (sortir la victime seul). S'il décide de faire appel aux secours, il doit disposer d'un moyen pour le lui permettre (borne d'appel).

L'annonceur joue donc un rôle de tout premier plan puisque c'est le premier relais dans la chaîne du traitement de l'urgence, c'est lui qui annonce la situation au professionnel, mais aussi d'une certaine manière à la victime.

Appelant les secours, il lui assigne officiellement le rôle de victime. A cet égard, il conditionne l'accidenté en lui disant ce qu'il va « devoir être ». Il lui demande de jouer le rôle de « bonne victime » tel qu'il est défini par avance (une bonne victime ne doit pas être debout et paraître en pleine forme, elle doit éviter de faire comme si tout allait bien et être reconnaissante des soins qu'on lui porte). L'annonceur prévient, en outre, la victime contre toute attitude déplacée (calmez-vous ! arrêtez de crier !) et l'incite à adopter une attitude de victime coopérante (allongez-vous !). Cette invite est la prévention contre tout laisser-aller, désordre ou effusion spontanée par lesquels la victime se donnerait en spectacle aux yeux de l'opinion.

L'annonceur usager joue donc le rôle de l'institution en protégeant la victime

d'elle-même et de l'opinion. Evitant de rendre la scène trop visible, elle signale qu'elle n'a pas besoin d'aide et qu'il ne se passe rien. Par là, elle concourt à éviter le ralentissement des flux et les difficultés liées à l'attroupement pendant l'intervention. Il est d'ailleurs remarquable que l'annonceur se range le plus souvent du côté de l'institution en ce qui concerne l'appréciation de l'attitude des usagers.

Les professionnels ont pour l'annonceur une estime qui le classe à part vis-à-vis des autres usagers. Il est reconnu pour les services qu'il rend.

« La plupart des personnes qui nous appellent restent à côté de la victime, et nous font signe lorsqu'elles nous voient, c'est très bien. Il y en a beaucoup qui s'occupent parfaitement de la victime, qui lui mettent un imper sur le corps. C'est très important que la personne qui nous appelle reste sur place, parce qu'elle peut nous tenir au courant de l'évolution de l'état de la victime entre l'appel et notre arrivée sur les lieux, elle peut compléter ce qu'elle a dit (si la victime a perdu connaissance par exemple). » (Pompier SNCF)

Mais, en dehors du rôle de l'annonceur, la critique des professionnels prend très facilement pour cible l'incompétence des usagers : placés ici comme co-producteurs du service, on n'hésite pas à monter les risques provoqués par les usagers, inaptes dans leur majorité à une véritable coopération.

« L'usager fait souvent n'importe quoi vous savez, la catastrophe de la Gare de Lyon à l'origine c'est quand même une bonne femme qui a tiré le signal d'alarme parce qu'elle avait raté sa correspondance, il n'y a pas que pour ça mais au départ c'est quand même de sa faute. » (Chef d'escale Régie SNCF)

« Quand on est obligé de bousculer tout le monde pour que la victime puisse respirer, il y a de quoi s'énerver. » (Chef de secteur)

Si l'on admet que la conception et l'utilisation des systèmes techniques inscrivent la façon dont les institutions conçoivent l'usager, on peut déceler cette présupposition d'incompétence et d'incivisme dans la borne d'appel.

Dans son principe, la *borne d'appel* voyageurs est l'un des dispositifs typiques impliquant des formes de négociation et de coopération entre les professionnels et les voyageurs. L'usager est invité à participer et à co-produire l'action, l'institution le sollicite et compte sur lui pour le déroulement des opérations. Dans l'objet technique lui-même l'usager est supposé posséder certaines compétences qui l'autorisent à collaborer avec les professionnels, comme un être responsable et qualifié. La négociation requiert évidemment une intervention assez délibérée de l'usager. Il s'engage dès lors de manière positive dans le programme d'action (Latour, 1993) et pénètre dans une logique de réciprocité, de complémentarité et d'interdépendance. Or sur ce schéma de principe se greffe une utilisation qui contredit la définition de l'usager responsable.

La négociation s'accommode en effet, dans le système SNCF, d'une « assurance » contre l'incompétence de l'utilisateur : le signal d'appel est en effet localisé sur un tableau de contrôle qui indique très clairement l'origine de l'alarme. Voici donc un objet technique qui se signale lui-même, et qui décharge l'annonceur d'une de ses missions les plus importantes, « définir le lieu ». Cette déqualification de l'utilisateur peut être mise en parallèle avec la conception des professionnels qui perçoivent l'utilisateur comme un être incompetent.

Dans l'utilisation du système, la coopération avec l'utilisateur est sujette à caution. Les professionnels rappellent que 99% des appels résultent « de blagues » ou de l'inattention des utilisateurs. La lassitude envers ces fausses alertes conduit certains, lorsqu'ils sont par trop excédés, à émettre des messages des plus inspirés (le traditionnel « sécurité parlez » est parfois (rarement) mis aux oubliettes pour une phraséologie d'un genre plus libéré : « confiez-vous à nous, ne soyez pas timide ... allons, allons »).

Ces utilisateurs inciviques ou incompetents pervertissent le système en exerçant ce que Bruno Latour nomme un anti-programme d'action, c'est-à-dire des manoeuvres qui annulent ou contournent un programme d'action alors que rien ne leur en a reconnu la compétence.

Ces anti-programmes d'action ont conduit l'entreprise RATP à systématiquement vérifier la pertinence de l'appel, de sorte qu'à chaque demande d'intervention émanant des bornes d'appel un agent est dépêché sur place pour définir la validité de l'alerte. La SNCF ne fait pas autrement, qui envoie des pompiers SNCF, pour définir la pertinence de l'alerte. L'incompétence et l'incivisme des utilisateurs empêchent les institutions de faire appel aux secours extérieurs sans vérifier d'une manière ou d'une autre la pertinence de l'appel.

MISE EN SCÈNE DE L'INTERVENTION COMPÉTENTE À DESTINATION DES UTILISATEURS

En raison de son incompétence supposée, l'utilisateur oblige les professionnels à dramatiser leurs interventions. L'utilisateur serait toujours prêt à critiquer les professionnels ou à se prévaloir de compétences qu'il n'a pas : « Ce que je n'aime pas ce sont les utilisateurs qui vous donnent des conseils » (pompier SNCF).

Plusieurs professionnels nous ont raconté qu'ils étaient parfois obligés d'appeler les pompiers pour un clochard ivre qui passait son temps à simuler. Cet habitué de l'urgence trouvait manifestement son compte à l'hôpital. Les professionnels connaissaient la supercherie, mais devaient appeler les pompiers car le clochard simulait si bien que les utilisateurs (annonceurs inclus) commandaient aux agents de « faire quelque chose ». Pour éviter l'affrontement, les agents obtempéraient.

Les utilisateurs seraient, pour les professionnels, toujours prêts à les soupçonner de ne rien faire pour les populations en difficulté ou pour les immigrés. Cette critique des utilisateurs s'adresse traditionnellement aux services publics, à l'inégalité de traitement

des citoyens, à l'absence d'impartialité de l'Etat. Les professionnels leur reprochent ce civisme déplacé, qui fonctionne à l'émotivité et ignore l'exigence d'efficacité et de professionnalisme dans le secours aux personnes. L'usager obtient cependant ce qu'il veut grâce à cette critique : l'intervention.

Cette incompétence de l'usager, qui ne connaît rien de l'urgence, oblige les professionnels à simuler. Les pompiers SNCF, qui ont finalement ici le désavantage d'avoir un uniforme mais pas le matériel qui convient, nous racontent que sur certaines interventions, notamment quand la victime est un enfant, un immigré ou un SDF, ils font tout leur possible pour donner l'impression de faire quelque chose.

« Quand on a fini notre bilan et que l'on a appelé la brigade, on n'a plus grand chose à faire, alors je fais souvent mine de prendre le pouls, d'ausculter la victime, de la mettre en position, parce que sinon on pourrait très bien se faire casser la gueule » (Pompier SNCF).

« Une fois, il y avait une gosse qui faisait une belle crise d'appendicite aiguë, on attendait la brigade. Les gens se sont énervés, ils étaient comme fous, et disaient que l'on ne faisait rien pour lui. On a été obligé de s'enfermer dans le local 52 jusqu'à ce que la brigade et la surge arrivent » (Pompier SNCF).

Il y a donc un risque à ne pas dramatiser, à se contenter de la simple application du prescrit ; il leur faut faire quelque chose de plus. C'est ici que les objets de la compétence sont précieux.

Surtout pour les pompiers SNCF qui, portant l'uniforme, sont supposés être compétents et posséder les attributs de la compétence. Or il n'en est rien, puisqu'ils disposent d'un petit sac de ville ne contenant en tout et pour tout qu'une bouteille de Mercryl, une dizaine de pansements et un système rudimentaire de bouche à bouche.

« Vous savez parfois on passe pour de vrais charlots aux yeux des usagers. On arrive, on n'a rien, alors au pas de course avec notre petit sac de secours ridicule on peut rien faire. Faut voir des fois comment on se fait engueuler par les usagers. On avait dit "c'est grave" et vous voilà avec votre petit sac à dos ridicule. Il faudrait mieux un sac comme ceux de la BSPP même s'il n'y avait rien dedans, que ce sac. »

Les usagers ne sont pas les seuls à adhérer au rapport objet/compétence, l'anecdote qui suit est, à cet égard, révélatrice :

« On passe tellement pour des guignols avec notre sac, qu'une fois y a la police du Xe qui m'a arrêté et qui m'a demandé ce que je faisais habillé comme ça, je leur ai dit que je suis pompier, ils me demandent mes papiers, mes ordres de mission, ce que je faisais avec la radio portable. Il a fallu qu'ils appellent le CDS, pour qu'ils comprennent que j'étais vraiment pompier. »

Les agents RATP ne portant pas l'uniforme pompier ne sont pas supposés posséder

der une compétence en matière de secours : les objets manifestant cette expertise ne leur sont pas nécessaires. Pour les pompiers SNCF, c'est l'*incongruité*, la dissonance entre uniforme affichant la compétence et matériel « amateur » qui leur paraît créer le soupçon, invalider leur intervention et donner prise à des contestations.

Les pompiers de la BSPP sont moins confrontés à ce problème puisqu'ils disposent du matériel complet d'intervention « premiers secours » et emmènent la victime rapidement. Toutefois, pour affirmer leur professionnalisme aux yeux de l'opinion et la référence militaire, le capitaine de Château-Landon demande à ses hommes de toujours avoir les cheveux courts pour se différencier des pompiers SNCF portant cheveux longs et boucles d'oreille. Du plus long au plus court, du plus inspiré au plus professionnel, le cheveu dans une équation toute militaire serait le révélateur du monde auquel on appartient.

L'usager oblige à simuler et à demander des instruments de mise en scène, mais il contraint également directement l'intervention. Lorsqu'il y a un malade dans un train, les pompiers SNCF ne peuvent pas toujours le sortir directement du compartiment, et ce, même si d'un point de vue médical cela ne pose aucun problème. En effet si les pompiers SNCF allongeaient la victime à même le sol « dans les crachats » comme ils le disent, ils pensent qu'ils risqueraient de se faire agresser par les usagers. Dans ce cas, ils vont chercher un brancard avant de sortir la victime du train.

Le *savoir-faire* des professionnels doit donc veiller à *s'afficher* et à manifester le souci de traiter *également* et avec *respect* les victimes, toutes choses qui sont difficiles à concilier et qui dépassent la compétence technique. Si tous les professionnels éprouvent bien toutes ces dimensions, il n'est pas sûr qu'ils leur accordent une véritable importance, ni que la mise en forme de règles ou tout au moins de repères dans leur formation soit prise en compte. On comprend qu'ils puissent se trouver parfois démunis.

Le tableau peut en effet devenir très conflictuel si la critique « des autorités » se mêle à l'affaire : le service public et ses représentants, les agents, devient aisément la cause de tous les dysfonctionnements, le bouc-émissaire de rancœurs accumulées ailleurs. Ces espaces publics peuvent alors devenir l'espace d'expression « des contribuables », « du peuple », voire de « la foule » qui sont autant de formes de l'usager, que les institutions n'ont pas prévu de convoquer en ces lieux fonctionnels.

L'usager est alors perçu par les agents comme le poids mort qui « ne comprend rien à rien » et est toujours prêt à râler pour n'importe quoi. « Ça n'avance pas, c'est de la faute de la RATP, il y a un suicide c'est de la faute de la RATP, ils se conduisent comme si c'était la RATP qui avait jeté la personne sur les rails ». Cette dénonciation de l'usager à la fois incompétent et toujours prêt à râler s'accompagne chez certains agents sinon d'une crainte du moins d'une méfiance à l'égard d'un usager toujours prêt à retourner à « l'état sauvage », à l'état brut de la foule, à l'exercice de la force pure.

« Un jour, il y avait une grève et j'étais sur le quai, j'ai bien failli être tabassé par la foule, heureusement qu'il y en avait un qui était moins con que les autres et qui m'a aidé sinon ... » (Chef de secteur).

Voici donc un usager incivique, incompetent, dangereux pour les autres usagers et les agents RATP, toujours prêt à « râler » mais jamais prêt à aider les victimes. Il y a donc du point de vue des agents tout intérêt à s'en débarrasser au plus vite.

Cette multiplication des dimensions de l'usager à traiter dans le même espace, dans le temps comprimé de l'urgence, est sans doute rarement formalisée comme telle : il en découle une difficulté à définir une priorité, à affecter des rôles aux différents professionnels et aux usagers. La suspicion qui finit par s'installer vis-à-vis de l'usager, susceptible d'être à la fois *manant* (non voyageur), curieux, irrespectueux, incompetent, brute, etc. s'étend aussi à la victime et permet de comprendre les règles d'intervention adoptées.

LA VICTIME

La façon dont est traitée la victime dans les textes, qu'ils soient SNCF ou RATP, est particulièrement significative. La victime est, en premier lieu, un être abstrait, dépourvu d'identité propre, uniquement identifiable par son handicap. Elle est donc décrite comme une sorte d'être anonyme à qui il faut porter secours dans un impératif de bien commun, de sécurité civile. « La victime » des textes n'est ni femme ni homme, ni jeune ni vieille, et toute intervention doit neutraliser ces particularités pour viser le « citoyen », présent dans la victime et pouvant prétendre à un traitement *égal*. Cette idée civique d'*égalité* s'accommode au mieux avec l'effort industriel de standardisation et de systématisation des programmes d'urgence, puisque supposant un traitement unique pour tous : la victime, citoyenne et standardisée, réduit de ce fait le nombre des scénarios possibles.

La victime est aussi un être qui crée un trouble, une perturbation, et qui, de ce fait, peut nuire à la SNCF, à la RATP, immédiatement ou après coup (procédure). La victime est toujours abordée dans les textes comme un être potentiellement de mauvaise foi et dont il est nécessaire de se protéger.

Les textes SNCF n'en finissent pas d'informer les agents sur les procédures à suivre pour se protéger contre la victime (« *recours à un médecin SNCF pour faire une contre-expertise dans le cas de dommages et intérêts susceptibles d'être demandés à la SNCF* », « *recherche immédiate des témoins de l'incident* », « *vérification du titre de transport* », « *obtenir une déclaration de la victime* », « *identifier le tiers responsable* »).

L'attitude potentielle de la victime oblige donc l'institution à se prémunir en consignant une suite d'actions à effectuer mais aussi à éviter (« *éviter les appréciations subjectives mettant en cause la responsabilité d'un service* », « *éviter les déclarations*

non vérifiées de la victime ou d'un tiers sans les faire précéder de la mention « la victime déclare que ... », « éviter de donner connaissance de solutions apportées à d'autres réclamations que celle du demandeur », « s'opposer aux investigations de l'usager sur les voies, dans les voitures, les gares et les bureaux »). La victime doit être maintenue dans l'ignorance et ses dires sont sujets à caution.

La victime revêt donc un statut ambivalent qui en fait un être à aider et en même temps un être suspect.

La personne victime subit dès lors une double dépréciation. L'état de victime suppose dans la pratique un état physique diminué, mais ces dommages physiques se doublent d'un affaiblissement voire d'une mise entre parenthèses de l'être social. Le fait d'être pris de malaise, accidenté ou agressé de manière visible de tous, constitue un attribut négatif, de sorte que l'individu victime se voit attribuer une identité virtuelle négative.

Cette dernière peut être révélée soit par le fait que n'importe qui peut aborder la victime à partir du moment où elle compatit, soit par les regards appuyés que lancent, contre toutes les normes de la gestion sociale des corps, certains usagers. A ce propos, c'est moins le fait d'être victime qui décline l'individu que le décalage entre l'identité réelle de la personne et sa position de victime. En ce sens les SDF devenant victimes confirment l'affaiblissement de leur statut social aux yeux du public : certains se laissent volontiers catégoriser comme victimes. D'autres, de l'avis de certains professionnels, refusant la déchéance qui leur est renvoyée, peuvent au contraire refuser tout statut de victime.

Cette dépréciation identitaire visible est assez mal vécue par certaines victimes. Aussi les personnes victimes adoptent-elles diverses stratégies pour pallier autant que faire se peut cette situation. Nous avons remarqué que certaines victimes dissimulaient quand elles le pouvaient leurs blessures ou leur état de souffrance et cherchaient à se dégager le plus vite possible de cette situation dévalorisante. C'est, par exemple, le cas d'un jeune homme qui s'était ouvert la main et commençait sérieusement à faiblir et qui continuait quand même à dissimuler sa blessure derrière son dos tant et si bien que les agents durent, avant de le trouver, faire deux fois le tour du quai, tout en demandant aux usagers qui se trouvaient là, qui les avait appelés.

Cette attitude de repli, de protection par rapport à la visibilité qui s'impose dans ces lieux est compréhensible mais elle est décalée dans le temps : elle deviendra possible lorsque les agents et les pompiers seront présents pour mettre la foule et les curieux à distance. Dans cette première étape, il faut au contraire afficher, mettre en scène l'état de victime.

Lorsque quelqu'un a besoin d'aide, cela doit se voir. Nous avons vu que l'annonceur conditionnait la victime et mettait en scène son état. Les professionnels en font autant, en demandant à la victime de rester assise ou de s'allonger et surtout d'attendre

les pompiers. Même si l'état de la victime s'est amélioré entre l'appel des secours et leur arrivée, « ça ne doit pas être gala ».

On considère, en effet, que la victime justifie mieux l'appel lorsqu'elle est avachie que lorsqu'elle est solidement plantée sur ses jambes. En l'absence de toute visibilité de l'état d'urgence, les professionnels devront recourir à une vaste justification par rappel dramatisé des raisons qui les ont conduits à alerter les pompiers. Ils devront donner les preuves qu'ils n'ont pas fait appel à la coopération des pompiers pour rien. Pour justifier de la coopération, il faudrait parfois que les victimes y mettent un peu du leur, quitte à faire un peu de « cinéma ». Ces attitudes corporelles convenables, de même que les objets ou les mots attendus, permettent d'éviter les malentendus, les suspicions, les justifications. Il apparaît ainsi que le traitement de l'urgence n'atteint son plein rendement qu'à la condition de fonctionner le plus naturellement possible, c'est-à-dire sans impératif de justification, dans un cadre supposé partagé. Or, le paradoxe réside dans le fait que mots, objets ou attitudes corporelles doivent être travaillés et rendus explicites pour devenir naturels. Cette formalisation est d'ailleurs incorporée, dans des détails comme la mise en scène de l'état de victime.

D'autres victimes ont un système de revalorisation de leur image plus « viril ». Un usager qui avait pris un coup de casque pour ne pas avoir voulu donner une pièce, ce qui lui valut une belle ouverture de l'arcade sourcilière, disait à qui voulait l'entendre que lui aussi avait asséné à son agresseur « un sacré foutu coup de tatane dans la tronche ». D'autres enfin évoquent le contexte social qui les a conduits dans cet état : c'est le cas des deux victimes de « crise d'épilepsie » que nous traitons dans ce rapport.

On remarque par ailleurs qu'en situation d'urgence, il s'opère parfois un glissement de l'attitude prescrite, « secourir pour le bien de tous » (non particulier), vers une attitude de nature plus personnalisée, « secourir pour le bien de la victime ». On passe ici du registre civique au registre « domestique » dans lequel la bienveillance à l'égard de la victime, la serviabilité et un certain devoir (offre de pain au chocolat par exemple) prennent parfois le pas sur le strict respect de l'acte civique prescrit. Cette redéfinition « domestique » de prise en charge de la victime dépend toute entière de la personnalité de l'agent et de l'identité de la victime ; elle s'accompagne d'une identification de la victime par l'agent selon ses propres critères d'évaluation. En ce sens, selon les agents, une même victime peut, soit être identifiée en référence à une procédure strictement civique (âge, sexe, profession, type de malaise), soit être identifiée en référence à l'histoire présumée qui l'aurait conduit vers son état de victime (« c'est une pauvre fille qui n'a pas de chance, son père la frappe, elle souffre de carences affectives et voilà où ça conduit »). Cette entrée dans le registre personnel, particulier, doit être particulièrement contrôlée car il n'y a pas de limites à cette compassion : le travail en équipe permet de rétablir le caractère professionnel de la situation, voire

même de la réduire à sa dimension fonctionnelle, fondée sur une certaine productivité (cf. l'intervention du deuxième pompier BSPP pour hâter la décision).

VICTIME ET MARGINALITÉ

La population marginale est celle qui compte le plus de victimes. L'alcool, la drogue et, accessoirement, les rixes en font la population la plus susceptible d'interventions d'urgence. Tous les professionnels de l'urgence, et d'une manière plus générale, tous ceux qui travaillent dans la gare, s'accordent à dire que la toxicomanie et l'alcoolisme sont les véritables fléaux de la Gare du Nord.

On constate en effet que l'alcool et la drogue sont à l'origine de la plupart des incidents et que la population marginale fournit le plus gros contingent de victimes. Ces victimes sont de l'avis des professionnels difficiles à traiter, récidivistes et extrêmement peu coopérantes. Le problème posé par cette population est à la fois conséquent et source d'ambiguïté, chacun se posant la question de savoir à partir de quand un cas d'ivresse peut être catégorisé dans le registre de l'urgence.

C'est pourquoi les agents RATP et les pompiers SNCF hésitent toujours à appeler les pompiers dans les cas d'ivresse. Les agents RATP préfèrent inviter «l'individu» à sortir du métro, et les pompiers installer la victime sur un banc.

Les états de l'usager jusqu'ici décrits comportent *des états dégradés* qu'il faut traiter, le public (qui se croit au spectacle) et le manant (qui entrave la circulation). Mais il existe aussi des états pervers, qui doivent être combattus comme tels et qui ne font que renforcer le soupçon général qui fait l'état esprit ordinaire des agents vis-à-vis des usagers.

Ainsi tout attroupement attire une autre sorte de participants, les escrocs et les voleurs qui profitent de la situation pour regarder dans les poches de ceux qui regardent la victime. L'usager qui s'arrête est donc, du point de vue des agents RATP, pour reprendre l'expression de l'un d'eux, un "benêt", un "gogo".

Il peut aussi devenir un usager «profiteur», qui détourne la situation, la pervertit : dans l'incident décrit précédemment («crise d'épilepsie» RATP), un usager récalcitrant va parvenir à mobiliser l'attention d'un agent RATP et deux policiers.

Les agents RATP ne peuvent tolérer sa présence parce qu'ils ne savent pas ce qu'il veut vraiment. Cette insistance à rester sur place le démarque des autres curieux qui, en général, circulent au bout de quelques injonctions. Il ne fait plus partie des usagers «normaux» mais des profiteurs.

« C'est le type même du mec qui va vous faire chier jusqu'au bout, il faut au moins trois types pour s'en occuper ; lui, il s'en fout il n'a que ça à faire. Alors, il dit qu'il la connaît, après qu'il la connaît de vue, moi je crois surtout que c'est encore un taré qui attendait qu'on parte pour se la faire » (Agent).

« Il a dû dire qu'il la connaissait pour pouvoir "s'en occuper après" » (Pilote).

Cet usager rejoint donc l'ensemble de tous les imposteurs qui accourent sur les incidents. Les agents, qu'ils soient SNCF ou RATP, évoquent tous l'un des bestsellers de l'imposture : «le faux médecin». C'est le maniaque qui fait croire aux agents qu'il est médecin et dégrafe la chemise de la victime pour panser une entorse à la cheville, en général, il n'a pas le temps d'aller plus loin. Recensé également le cas du faux secouriste qui vole le portefeuille de la victime. En présence d'une personne qui se dit médecin, secouriste, infirmier, la possibilité d'avoir affaire à un imposteur oblige les agents SNCF ou RATP à vérifier, lorsqu'ils ont le moindre doute, l'identité réelle du prétendant.

LE PROGRAMME DES USAGERS

Les rôles des usagers sont anticipés par les professionnels et un travail propre aux usagers est attendu : la co-production du traitement de l'urgence est indispensable. Lorsque ce programme qui est attribué aux usagers est respecté, le traitement de l'urgence devient beaucoup plus efficace.

1. La victime

Code de bonne conduite (implicite : un programme)

Etre vraiment blessé, malade, etc. et le mettre en scène.

- La victime doit s'allonger, s'exposer, afficher les signes de sa dépendance, de son « appel au secours » : de nombreux usagers veulent à tout prix préserver leur image (rester debout, se nettoyer, etc.).
- La victime doit se laisser faire, répondre aux questions, se laisser emmener à l'hôpital et faire confiance aux professionnels.

Certaines victimes résistent et deviennent violentes (cas de certaines tentatives de suicide où l'on protège la victime contre elle-même ou de toutes les «affaires» liées à l'alcool ou à la drogue). D'autres ne coopèrent pas (en raison de leur état ou de leur méfiance) et compliquent le travail des professionnels. D'autres enfin peuvent être sources de plaintes à la suite : d'où les attitudes contraignantes et «sur-protectrices» des professionnels qui se «couvrent» tous contre une éventuelle accusation future.

2. L'annonciateur

Comme dans les processus de sorcellerie, c'est un proche (ici proche spatialement) qui peut annoncer l'état de victime, le déclarer. Son travail est indispensable dans les maillons de la chaîne de l'urgence.

Code de bonne conduite de l'annonceur (le programme)

- Il utilise rapidement et à bon escient les outils de communication mis à sa disposition : il ne crée pas de panique supplémentaire, il ne s'alarme pas pour rien, il n'abuse pas des interphones de quai (et encore moins des tirettes de coupure de courant). Les plaisantins sont aussi l'anti-programme classique du dispositif d'urgence, contribuant parfois à faire baisser l'attention des professionnels.
- Il sait décrire le lieu et l'événement sans tonalité émotive, sans surcharge d'informations, avec précision et rapidité : les usagers sont souvent dévalués ou mis en doute par les professionnels en raison de cette non-compétence dans la description.
- Il prépare l'intervention des professionnels en signalant l'espace de l'incident (rendre visible), en préparant la victime (rendre « opérable ») et en restituant les informations qu'il peut avoir déjà recueillies (rendre compte). Les professionnels ont parfois du mal à trouver la victime (il faut la mettre en scène) et ont besoin de récupérer toutes les informations sur les événements auxquels ils n'ont pas assisté.
- Il ne sort pas de son rôle d'annonceur et abandonne toute prétention dès que les professionnels le lui demandent : pas de diagnostic, pas de maintien de l'ordre (faire circuler la foule des curieux), pas d'accompagnement à l'hôpital etc. Sinon, il devient un obstacle.

3. Le voyageur

Le passant doit passer, un point c'est tout.

La foule qui s'agglutine est un des effets boule de neige redoutés des services d'urgence. Certaines heures sont de ce fait moins propices à l'intervention. La foule peut être un obstacle physique mais elle prend aussi le statut de voyeur, voire d'accusateur potentiel sur la qualité du travail des professionnels. D'où la nécessité d'un rôle spécifique dans l'intervention d'urgence pour gérer la foule sur le mode du maintien de l'ordre. Les professionnels tiennent compte de cette « pression morale » de « l'opinion publique » présente sur les lieux en s'obligeant parfois à manifester, à rendre visible leur action, leur efficacité.

Chacun des usagers-acteurs doit ainsi *agir proportionnellement à son statut* : ils doivent justifier leur action et obligent les autres acteurs à la justifier constamment.

LA « CRISE D'ÉPILEPSIE » II LE RETOUR

(SNCF Banlieue)

Nous changeons maintenant de territoire, pour nous intéresser à un incident en banlieue SNCF. Le CDS (Centre de Surveillance) regroupe trois secteurs d'activité : la régie d'exploitation générale (REG) s'occupe de la maintenance et de la gestion des escaliers mécaniques selon les flux de voyageurs, elle s'occupe également des alarmes disposées sur les installations et des bornes d'appels d'urgence. La surveillance générale ("Surge") a depuis le premier janvier 1993 une antenne au CDS, l'opérateur SG utilise la télésurveillance et fait la coordination entre les équipes. Enfin la régie sécurité incendie (RSI), qui comme son nom l'indique, gère tout le système de lutte et de prévention contre le feu, est aussi présente.

Depuis quelques années ce sont les pompiers du RSI, que l'on nomme pompiers SNCF, qui s'occupent du secours aux personnes sur tout le territoire SNCF (grandes lignes comprises). En fait, ils s'occupent désormais presque exclusivement du secours aux victimes, et plus particulièrement du filtrage des appels aux pompiers.

Il est important de noter que ce centre regroupe dans un même espace trois registres de la sécurité du transport public :

- la sécurité civile (incendie et secours aux personnes)
- la sécurité publique (télésurveillance)
- la sécurité fonctionnelle (le flux voyageurs : escaliers mécaniques) etc.

Mais notons d'emblée que la répartition des professionnels et des tâches ne coïncide pas strictement avec ces principes :

- la sécurité civile est également assumée en partie par la régie d'exploitation générale puisqu'elle gère les alarmes et les bornes d'appel d'urgence. Nous verrons dans

l'incident n° 4 qu'elle dispose aussi d'un téléphone pour appeler le 18 (qui aboutit à la BSPP à Champéret). Elle est aussi assumée en partie par la surveillance générale à travers la télésurveillance comme va nous le montrer l'incident qui suit. Mais si tous peuvent visualiser les écrans, seul l'opérateur SG pilote les caméras.

- la sécurité publique est assumée par la SG seule au CDS mais en liaison avec de nombreux autres partenaires dont la police nationale, la Police de l'Air et des Frontières (PAF), etc.

- la sécurité fonctionnelle est, au CDS, réduite aux flux de voyageurs : la sécurité du point de vue du trafic des trains est traitée au Poste 1B. Mais la régie grandes lignes peut aussi y intervenir. Comme elle peut intervenir en fait sur tous les autres registres de la sécurité, bien que son rôle tende à se clarifier.

La pertinence du regroupement au CDS pourrait se définir par le centre d'intérêt commun qu'est le voyageur : mais alors l'information voyageurs, essentielle, aurait dû y être intégrée, voire d'autres services. Il faut surtout noter qu'au sein de l'institution SNCF, nombreux sont ceux qui ont vocation à intervenir du point de vue de la sécurité civile : ce qui peut s'expliquer par cet impératif supérieur qui s'impose à tous mais qui conduit fréquemment à des flottements dans la chaîne des décisions et des responsabilités. Nous assistons en fait à l'émergence du traitement formalisé de la sécurité civile au sein des entreprises de transport. C'est pourquoi nombreux sont encore les arrangements qui président au travail quotidien des nombreux agents qui doivent se coordonner pour assurer ce service.

L'incident qui suit illustrera l'écart qui subsiste entre le modèle idéal que la BSPP veut incarner et l'organisation incertaine qui fait son apparition. Cette incertitude se manifeste, notons-le, dans un contexte où, à la différence de la RATP, des professionnels spécialisés (de statut privé d'ailleurs) ont été engagés par la SNCF pour traiter le secours aux personnes. Mais, dans l'histoire que nous racontons ici, la situation elle-même se prête à l'incertitude, qui paradoxalement est renforcée par la présence de professionnels intermédiaires entre les experts de la BSPP et les agents « ordinaires ».

ACTE I - SCÈNE I - RADIO SURVEILLANCE GÉNÉRALE, OPÉRATEUR SURVEILLANCE GÉNÉRALE, POMPIER 1, POMPIER 2, AGENT SG

Emetteur radio SG - Opérateur Surge de Echo Sierra 2

Opérateur SG - Parlez Echo Sierra 2

Echo Sierra 2 - Oui, on a un malaise en mezzanine.

Opérateur SG - Ah, bien reçu, on vous voit, je préviens les pompiers

Les pompiers ont vu sur les écrans le lieu de l'incident. Ils prennent le sac et partent sans dire un mot.

Les deux pompiers arrivent à une vingtaine de mètres de la victime.

Pompier 1 à Pompier 2 - Tiens le voilà. Ah eh bien il n'a pas l'air frais.

Pompier 2 à Pompier 1 - Ouais.

La victime est assise, a uriné dans son pantalon et sent le pastis. Les agents de la surveillance générale contrôlent les usagers.

Agent Surge - Salut. Il n'est pas a jeun !

Pompiers 1 et 2 disent bonjour aux agents de la SG. Ils se connaissent bien.

ACTE I - SCÈNE II - POMPIERS 1 ET 2, VICTIME

Pompier 1 à victime - Vous avez bu ? Un p'tit peu là quand même ? Vous avez bu quoi ?

Victime - Non non.

Pompier 1 à victime - Non, je pose la question

Victime - Non non, Ho là là, non alors.

Pompier 1 - Vous avez bu de l'alcool... *(pas de réponse)* Ho ! Ho ! Vous avez bu de l'alcool ?

Victime - Non.

Pompier 2 - T'as pas bu d'alcool ?

Pompier 1 - Tu te fous de nous ou quoi ?

Pompier 2 - Ho ! T'as bu un p'tit peu là ? Hein Hein ?

Victime - J'habite dans le quatorzième.

Pompier 1 - T'habites dans le quatorzième ?

Victime - J'habite dans le quatorzième et avant j'habitais juste à côté.

Pompier 2 - T'es pas sous traitement ? T'es pas sous traitement ? T'as pas pris de médicaments ?

Victime - Non, non.

Pompier 1 - Est-ce que t'as mal quelque part, là en ce moment ?

Victime - Ben oui ! à la jambe *(montre l'endroit)*. Comme j'ai dit à votre collègue, y avait des godasses dures.

Pompier 1 - Bon ben qu'est-ce qu'on fait, on peut pas appeler Château-Landon pour ça.

Pompier 2 - Ben oui !

Pompier 1 - Tu travailles ou quoi ?

Victime - Oui je travaille chez (...).

Temps mort.

Pompier 1 - Qu'est-ce qui vous est arrivé ? Vous êtes tombé ? Vous avez eu un malaise ?

Pompier 1 - Pourquoi vous voulez vous lever là ? Vous avez fait dans votre "benrouse" ?

Pompier 1 - Pourquoi vous voulez vous lever ?

Victime - Je veux aller voir mon médecin.

Pompier 1 - Pourquoi votre médecin ?

Victime - Parce que normalement, je suis arrêté jusqu'au huit.

Pompier 1 - Vous êtes soigné pour quoi ?

Victime - Ben j'sais pas, y m'ont fait des prises de sang.

Pompier 1 - *(Regarde le bras de la victime, pour la drogue)*. Pourquoi ils vous ont fait des prises de sang ?

Victime - Ben y trouvait que je marchais un petit peu...

Temps mort

Pompier 1 - Et là vous avez mal quelque part ?
 Victime - (*montre la jambe*)
 Pompier 1 - A la jambe ? A la jambe ?
 Victime - Y m'ont donné un coup de pied.
 Pompier 1 - Oui mais le coup de pied c'est pas d'aujourd'hui ? C'est d'aujourd'hui ?
 Victime - Non.
 Pompier 1 - Vous êtes venu en marchant alors ? Hein, Ho ? Ho ? Vous pouvez marcher ?
 Victime - Oui bien sûr.
 Pompier 1 - Vous avez bu un coup ? là hein ?
 Pompier 2 - Dites-le moi franchement, vous avez bu un peu là, un peu ?
 Victime - Ma femme est partie. Mon fils, il est trisomique, vous savez ce que ça veut dire trisomique, ça veut dire mongolien.
 Pompier 2 - T'as de la contrariété, t'es dépressif quoi.
 Victime - Oui, si vous voulez.
 Pompier 2 - C'est pour ça que tu t'es mis à boire ?
 Victime - Oh non.
 Pompier 2 - Un p'tit peu quand même ! Un p'tit peu seulement, Hein ?
 Victime - Oh non.
 Pompier 1 - Non mais là t'as pas bu un p'tit peu pour te désaltérer, Oh ?
 Victime - Oui je vous écoute ?
 Pompier 1 - T'as bu un p'tit verre, ou deux.
 Victime - J'ai bu un p'tit verre, je l'avoue.

ACTE I - SCÈNE III - POMPIERS, VICTIME

Pompier 1 - Bon ben, on va te mettre sur un petit banc et tu vas récupérer, hein.
 Victime - Oui, mais y va être tard pour aller voir mon médecin !
 Pompier 1 - Mais non, ton médecin, Hi Hi.
 Victime - Il est plus de dix-huit heures.
 Pompier 2 - Tu préfères pas te reposer un peu ?
 Victime - Non, parce que...
 Pompier 2 - Tu te sens un peu fatigué, un peu.
 Pompier 1 à 2 - Bon, on va le mettre sur un banc.
 Victime - Mais vous voulez m'emmener où là ?
 Pompier 2 - Bon, on va te mettre à reposer un peu sur un banc. Quand tu vas mieux, ben tu repars chez toi.
 Victime - Ben non, moi je dois voir mon médecin.
 Pompier 1 - Ton médecin, y va venir ici ! Hein.
 Victime - Mais je suis arrêté jusqu'au huit, je dois le voir maintenant.
 Pompier 1 - Oui mais nous on est pas ici pour appeler les médecins personnels.
 Pompier 1 à 2 - Bon allez on va le mettre sur un banc, parce qu'on va pas passer la journée ici.
 Pompier 1 - Bon allez tu marches un peu parce que bon.
 Victime - OK d'accord, alors donnez-moi votre bras.

Pompier 2 - Non, non, c'est moi qui te tiens ! Tu marches, hein, tu sais marcher. Bon on va le mettre là-bas comme ça on le verra à la caméra.

Pompier 1 - C'est moi qui te tiens, allez on est presque arrivé.

Pompier 2 - Non ! tu enlèves ta main, c'est pas toi qui me tiens, c'est moi qui te tiens. Je te conseille de te reposer, parce que tu vas pas repartir comme ça.

Pompier 1 - Tiens debout, là Ho.

Pompier 2 - Tu peux rester un peu ici, tu bouges pas Hein.

Pompier 1 - On te laisse, Hein.

Pompier 1 à 2 - On peut pas l'emmener pour ça, sinon y vont faire la gueule à Château-Landon.

Les pompiers retournent au CDS, la victime est allongée sur un banc.

ACTE II - SCÈNE I - POMPIERS, USAGER, REG, OPÉRATEUR SG, AGENT

Les pompiers arrivés au CDS racontent à tout le monde qu'il s'agit d'un "pot à gouttes" (une personne qui a trop pris d'alcool). Une borne d'appel sonne :

Usager - Y'a une personne sur la dalle qui va pas bien, elle est par terre.

REG - Oui on sait, on est déjà allé voir, faut la laisser.

SG - (regarde la caméra et s'étonne que les gens ne viennent pas aider la victime)

« C'est incroyable. Y a pas un qui irait le voir. Y a des types qu'ont pas de chance quand même ».

Téléphone - Il y a un malaise sur la dalle. Il faudrait aller voir Hein.

REG - Non, On y est déjà allé, Y'a rien, il faut le laisser cuver c'est tout. Il en prendra moins la prochaine fois.

Tél. agent - Vous allez le laisser comme ça ?

REG - On y est déjà allé, je vous dis, on va pas se déplacer à chaque fois... Raccroche.

REG à SG - Elle fait chier celle-là, elle nous appelle toujours pour des conneries, on est pas des assistantes sociales. Merde à la fin.

SG - Oui, t'as raison.

Pompier - Toute façon, Château-Landon, il ne le prendrait pas.

(Temps mort)

SG - Ca va appeler toutes les deux minutes, faudrait peut-être aller voir.

Pompier SNCF - Oui, t'as raison, on va y aller.

ACTE III - SCÈNE I - POMPIERS 2 ET 3, VICTIME

Les pompiers sont en chemin.

Pompier 2 à Pompier 3 - De toute façon la brigade elle va pas le prendre.

Les pompiers arrivent à côté de la victime, elle s'est littéralement vidée sur place.

Pompier 3 à victime - Bon vous pouvez vous lever là.

Pompier 2 - Vous pouvez vous lever là.

Pompier 2 à CDS - Pompier à CDS

REG - Oui CDS écoute

Pompier 2 - Demande intervention BSPP pour épilepsie
 REG - On appelle la BSPP, si j'ai bien compris.
 Pompier 2 - Oui, le message, tu leur passes "crise d'épilepsie".
 Pompier 2 à victime - Bon, vous allez à l'hôpital Hein ?
 Victime - J'veus ai déjà vu vous ? (*reproche*)
 Pompier 2 à 3 - Il est conscient.
 Victime - Oh là là (*regarde son pantalon*).
 Pompier 3 - Vous avez des papiers sur vous ?
 Pompier 2 - OUI OUI, il y a des papiers.
 Pompier 3 - Vous habitez où, vous habitez toujours là-bas ?
 Pompier 2 - Mets-les dans la poche (*papiers*).
 Victime - J'ai reçu un coup.
 Pompier 2 - Oui mais si vous êtes dans cet état là, c'est pas parce que vous avez reçu un coup ?
 Pompier 3 - Vous êtes suivi, vous êtes en traitement.
 Pompier 2 à pompier 3 - Il a perdu connaissance, il a dû tomber. On peut pas le laisser comme ça.
 Pompier 3 - Qu'est-ce que vous avez bu ?
 Pompier 2 - vous avez bu quoi, vous pouvez nous le dire maintenant.
 Victime - J'ai pris des cachets.
 Pompier 2 - Des cachets ?
 Pompier 1 (*resté au CDS*) - La brigade est au CDS, je les guide jusqu'à vous.
 Pompier 2 - OK.
 Pompier 3 à 2 - Il a envie de bouger Michel.
 Pompier 2 à victime - Pourquoi vous avez ces cachets-là ? Pourquoi votre médecin vous donne ces cachets là ?
 Victime - Pourquoi mon médecin me donne ces cachets-là ?
 Pompier 2 - Oui, c'est ça.
 Victime - Parce que je suis toxicomane, voilà le truc, j'en suis arrivé là.
 Pompier 2 - Pourquoi vous ne l'avez pas dit tout à l'heure, on n'est pas là pour vous faire du mal.
 victime - C'est pas facile à dire, Hein .
 Pompier 2 - Oui, Et bien vous nous l'auriez dit, vous seriez déjà à l'hôpital.
 Victime - Mais non, je veux pas aller à l'hôpital, je reprends mon travail le huit, on est le sept. Et puis dire ça à mon boulot, non. J'habite à trois stations de métro.
Le pompier 3 est appelé pour "un régime biscotte".
 Victime - Vous savez que la droite est passée.
 Pompier 2 - Oui.
 Victime - Et que le Ministre de l'Intérieur c'est Pasqua.
 Pompier 2 à l'enquêteur - Il a toute sa tête.
 Victime - Vous n'avez pas remarqué qu'à partir de quatre heures, il n'y a que des noirs ici, je vous pose la question.
 Pompier 2 à victime - C'est quoi comme médicament que vous prenez, que vous m'avez dit que vous preniez, c'est quoi ?

Victime - Tranxène, c'est-à-dire, c'est...
Pompier 2 - Oui, oui je sais ce que c'est.

ACTE III - SCÈNE I - BSPP, POMPIERS 1 ET 2, VICTIME

BSPP - Bonjour, c'est une crise d'épilepsie ça !
Pompier 2 - Oui, oui, c'est...
BSPP - Ha c'est sûr, c'est une crise d'épilepsie, on a gagné.
Pompier - Apparemment, y serait toxico, enfin d'après ce qu'il dit.
BSPP - Y serait ? *(fait mine de ne pas avoir compris)*
Pompier 2 - toxicomane
BSPP - oui *(la suite ?)*
Pompier 2 - Il aurait pris des barbituriques *(d'après ce qu'il dit Hein)*
BSPP - Y parle bien là.
Pompier 2 - Oui, y parle bien, il est conscient.
BSPP - Ca va là.
Victime - Oui.
BSPP - Ca va bien, quel jour on est aujourd'hui ?
Victime - Ca va mais je voudrais rentrer chez moi, j'ai trois stations avant de rentrer chez moi.
BSPP - C'est où ça chez vous ?
Victime - C'est 14 quai de la grenouille verte. Faut que je finisse l'avion pour mon gosse, j'ai plus qu'à peindre, les ailes sont faites, l'aile, les trucs tout est fait.
BSPP - Oui ! On essaye de se mettre debout. On y va, allez-y, mettez-vous debout là.
Victime - Vous allez m'emmener où là ?
BSPP - Attention à ce que vous faites, on tient pas debout là. On tient pas debout là...
BSPP - C'est une crise d'épilepsie classique. Mettez vos pieds là. Arrêtez de jouer au con là, pliez votre jambe.
Victime - Vous m'emmenez où là ?
BSPP - On va faire un tour à côté.

DISTRIBUTION DES RÔLES

- **Opérateur SG** : L'opérateur reçoit l'appel de l'agent SG. La surveillance générale a un canal radio spécifique, de sorte qu'ici l'opérateur SG est le médiateur obligé de l'urgence. Son poste de travail étant accolé à celui des pompiers, il n'a pas besoin de formuler l'alerte.
L'opérateur invoque l'incompétence des usagers pour demander aux pompiers de retourner voir la victime. Il est, en fait, inquiet de l'état de la victime et du risque qu'il y a à la laisser comme cela.
- **Agent SNCF** : Il alerte le CDS, par l'intermédiaire du téléphone intérieur. Il demande au REG (régie exploitation générale) de faire intervenir les pompiers. L'agent s'indigne que les pompiers n'aillent pas voir.

- **Usager** : Il signale par borne d'appel que la victime semble être mal en point.
- **REG** : Il adhère à la définition de la situation proposée par les pompiers. Il répond à l'usager et à l'agent qu'il faut laisser la victime et qu'ils sont déjà allés la voir. Il dit plus précisément à l'agent « qu'il faut la laisser cuver ». Enfin, il dit à l'opérateur de la surveillance générale que l'agent appelle toujours pour des « conneries ». Reçoit la demande d'appel pompiers BSPP par le pompier 1, puis transmet la demande d'intervention au pompier resté au CDS.
- **L'agent de la surveillance générale** : Il alerte l'opérateur SG. Il présente le cas de la victime aux pompiers : "il n'est pas à jeun". Il reprend le contrôle des titres de transport.
- **BSPP 1** : Il demande au pompier SNCF de présenter le cas de la victime. Il demande un complément d'information « parle-t-elle correctement ? » Et lui fait répéter le mot "toxico". Il requiert la coopération de la victime en lui demandant "d'arrêter de jouer au con" et en l'appelant "on".
- **BSPP 2 et 3** : Ils glissent le siège sous la victime, et le font rouler jusqu'au camion garé devant le CDS.
- **La victime** : La victime affirme ne pas avoir bu. Elle informe les pompiers SNCF qu'elle a un domicile et qu'elle travaille. Elle dit qu'elle s'est fait agresser. Elle veut rentrer chez elle pour finir l'avion de son fils trisomique et aller voir son médecin parce qu'elle est en arrêt de travail. Elle présente son état de misère sociale. Elle avoue ensuite avoir bu un verre, puis explique, enfin, qu'elle a pris des cachets parce qu'elle est toxicomane.
- **Pompier 1** : Propose une première catégorisation avant d'avoir parlé à la victime, lui demande en guise d'introduction si elle a bu. Il la tutoie et lui demande si elle travaille, puis si elle a mal quelque part en la vouvoyant. Recherche ailleurs la cause de l'incident mais ne la trouve pas. Décide de mettre la victime sur un banc. Dit qu'il n'est pas là pour appeler les médecins personnels et que si la victime est dans cet état ce n'est pas parce qu'elle a pris un coup de pied dans la jambe. Accepte la suggestion de l'opérateur SG de retourner voir la victime. Décide d'appeler la BSPP, utilise la radio transmission. Présente le cas aux pompiers de la BSPP. Il fait le compte-rendu.
- **Pompier 2** : Accepte la définition de la situation proposée par le pompier 1. Mais pose les questions sur un ton plus « social ». Préviens la BSPP, attend la BSPP et conduit les pompiers de la brigade jusqu'à la victime, en prenant avec lui une chaise roulante du CDS.
- **Pompier 3** : demande à la victime si elle peut se lever. Puis lui demande son

identité et remet ensuite les papiers dans la poche de la victime. Enfin lui demande si elle a bu et part sur un appel verbal pour aider une jeune femme prise de malaise (régime biscotte naturellement).

LE FILTRAGE LÉGITIME

Dans les deux incidents précédents, nous avons vu que les agents de la RATP adoptaient pour règle de faire appel aux pompiers de la BSPP : celle-ci était justifiée par le fait que le personnel RATP n'avait pas de compétence officielle pour juger de la gravité d'une situation. Faute d'une compétence reconnue, c'est-à-dire d'un titre ayant valeur de preuve de compétence aux yeux des agents en matière de secourisme, les institutions RATP et BSPP ne peuvent pas, sans se heurter à l'impératif de sécurité, reprocher aux agents RATP le recours à cette règle. Le capitaine de Château-Landon ne s'y trompe pas puisqu'il nous a déclaré que

« puisque les agents RATP n'ont pas la connaissance nécessaire pour filtrer les appels, il vaut mieux qu'ils fassent déplacer la BSPP pour rien plutôt que de prendre un risque. »

Pourtant, bien que dans l'état actuel de la coopération, l'appel systématique soit préférable à toute autre solution (prévenir le risque d'erreur ou de non-assistance à personne à danger), il n'est pas complètement défendable. C'est pourquoi la systématique ne parvient pas à disperser la critique.

« Les agents de la RATP nous appellent alors qu'ils n'ont même pas essayé de réveiller la victime, juste pour voir si elle n'était pas tout simplement endormie » (lieutenant Château-Landon).

C'est ici la dépendance installée vis-à-vis de l'expert qui est en cause, le respect de l'appel systématique nuit en fait à l'efficacité fonctionnelle, en mobilisant abusivement une équipe de pompiers.

Dans les secteurs SNCF et RATP, d'autres problèmes se posent, ou plutôt se posaient, notamment en l'absence d'une organisation chargée de centraliser les appels. Cette absence générait des dysfonctionnements qui rapidement devinrent l'objet de vives critiques de la part de la BSPP.

Ces critiques faisaient état des doubles et parfois triples appels, tous différents dans la forme et dans le fond qui, pour une crise d'hypoglycémie, faisaient déplacer trois équipes de pompiers. Le problème de coopération fut tel qu'il semble, au dire des agents RATP et SNCF, que les pompiers ne voulaient plus venir à la Gare du Nord.

Si l'absence d'organisation et l'appel systématique sont justifiables selon un principe civique par le fait que jamais la victime ne doit encourir de risque, ils ne peuvent résister à une demande de justification sur le plan de la performance. La critique au nom de l'efficacité a initié des changements dans les structures SNCF et RATP. En

effet, pour sceller un compromis et réinstaurer la dimension fonctionnelle de performance, chaque entreprise a mis en place des services spécialisés. La RATP et la SNCF ont défini un cheminement de l'information et institué des systèmes de vérification de l'information dont l'un des objets est d'éviter les appels multiples (sans bien sûr pouvoir maîtriser totalement les alertes pompiers lancées directement par les usagers qui n'utilisent pas le chemin institué par les bornes d'appels). La SNCF, vers qui les critiques semblent avoir été plus fortes, a été le plus loin dans les modifications, en optant pour la mise en place d'une équipe de secouristes. Pour la plupart ce sont d'anciens pompiers. L'option SNCF témoigne d'une volonté très forte de l'institution de marquer le passage vers un traitement de l'urgence incluant davantage la perspective fonctionnelle. Le recours à des équipes de secouristes, c'est-à-dire à des spécialistes officiellement reconnus comme tels et autorisés à porter l'uniforme des pompiers, est l'indicateur le plus net d'une volonté de réinscrire dans l'urgence les sujets et les objets symboles de l'efficacité.

Les pompiers du CDS, crédités d'une formation secours, doivent décider – en fonction de critères qui incluent l'efficacité technique puisqu'ils restaurent une idée de professionnalisme – de la pertinence d'une alerte pompier BSPP. Puisque les pompiers SNCF sont légalement accrédités pour filtrer les appels, les institutions peuvent légitimement compter sur eux. C'est-à-dire qu'elles peuvent cette fois-ci leur reprocher le cas échéant « d'appeler pour rien ». C'est tout le problème. C'est également ce qui marque la différence la plus nette entre la structure SNCF et la structure RATP.

Dans le premier incident, nous avons vu que tous les participants, des agents à la victime, s'étaient accordés à catégoriser la situation de la même manière, et ce extrêmement rapidement, puisque dès le début la chose était entendue : il s'agissait « d'une fille qui n'avait pas mangé ». Nous avons également montré que cette catégorisation quasi immédiate reposait sur la connaissance pratique de l'urgence et l'habitude des professionnels à traiter des cas semblables. La catégorisation de l'incident passait par la mise en action d'un ensemble de présupposés associant « fille, jeune, régime biscotte ». A cet égard nous pouvions dire que le savoir pratique des professionnels était un instrument de connaissance (ou plutôt de re-connaissance). Dans l'incident qui nous intéresse maintenant, nous voyons qu'il peut aussi être un outil de méconnaissance, *d'intoxication par habitude*.

Dans l'option adoptée par la RATP, l'appel systématique minimise les risques liés à une possible intoxication par l'habitude (la victime a de grandes chances d'avoir affaire aux pompiers de la BSPP qui se chargeront de valider ou d'infirmer après coup la nécessité de l'appel). A l'inverse, l'incertitude liée à une nosographie fondée en partie par référence aux attributs sociaux de la victime, devient un véritable handicap lorsqu'il s'agit de décider si, d'un point de vue médical, la victime doit ou non être transportée à l'hôpital ou doit être rejetée. Il devrait s'agir, en effet, pour le secouriste,

d'occulter ou au moins de minimiser le savoir sur les relations entre les maladies et les catégories sociales. Or dans cet incident les pompiers SNCF vont mobiliser les deux registres afin de construire l'évidence.

LA RECHERCHE DE L'ÉVIDENCE

Dès le début, avant même d'avoir parlé à la victime, les pompiers et l'agent de la SG s'inscrivent dans l'évidence partagée « Il est pas à jeun » « il a pas l'air frais ». Voilà l'hypothèse de départ qui va diriger toute l'intervention. Jusqu'à ce que la victime donne une justification valable de son état (j'ai pris des cachets), les pompiers chercheront à lui faire dire, sous tous les modes, qu'il a bu.

Policier : « T'as pas bu, tu te fous de nous ? »

Climatique : « T'as pas bu un petit verre pour te désaltérer ? »

Euphémique : « T'as pas bu un p'tit verre ou deux ? »

Désengagé : « Vous avez bu quoi ? vous pouvez nous le dire maintenant »

Confesseur : « Dites-le moi franchement ; vous avez bu un peu là »

Social : « T'as de la contrariété, c'est pour ça que tu t'es mis à boire »

La victime sent peu l'alcool, elle ne ressemble pas à un SDF, ni ne s'en éloigne vraiment par son apparence, elle prétend ne pas avoir bu et s'être fait agresser. Puisqu'il n'y a pas d'évidence, il faut aller à sa recherche, et pour cela, il est nécessaire que la victime adhère à une même définition de la situation que celle des pompiers SNCF. Tout en sachant, et c'est le paradoxe, que de l'avis des professionnels « il ne faut pas trop faire attention à ce que disent les victimes » (Pilote RATP).

Les pompiers comptent au début sur la victime, mais comme celle-ci ne coopère pas de manière adéquate, ils vont peu à peu la disqualifier et chercher eux-mêmes une cause explicative de son état. Le « tu » très vite employé par les pompiers et à plus forte raison le « tu te fous de nous » montrent qu'ils ont classé la victime dans la sphère des « marginaux » qui hantent la Gare du Nord. Il est d'ailleurs intéressant de noter que la victime résiste à la classification et refuse d'être cataloguée SDF.

La victime semble donc comprendre ce qui est en train de se passer. Tellement bien, qu'elle dit spontanément avoir un domicile et qu'elle cherche à le prouver en montrant ses papiers ; comme s'il s'agissait pour elle de dire aux pompiers qu'ils se trompent en s'adressant à elle comme ils le font. C'est d'ailleurs assez efficace, puisque les pompiers lui demandent juste après s'il n'est pas sous traitement, ou s'il a mal quelque part. La victime « ne joue pas le jeu », elle ne rentre pas dans les catégories de l'évidence et oblige les pompiers à procéder à une véritable enquête : mais c'est à la victime de justifier son comportement. Le code de bonne conduite de la victime doit, on le voit, comporter deux articles supplémentaires : éliminer par son évidence l'ambiguïté sociale et/ou médicale, ou aider à la réduire ou encore accepter la définition produite par les professionnels.

La victime échappe à la classification, les pompiers ne savent pas quelle décision prendre. C'est à ce moment que l'un des pompiers pose cette question très surprenante de la part d'un secouriste : « tu travailles, ou quoi ? ». En principe, que la victime travaille ou non, ne devrait rien changer à l'intervention proprement dite. Faut-il que la situation soit opaque pour que le pompier lui pose cette question quasi tabou dans le monde du secours ; question tabou parce qu'elle revient à nier un traitement égal pour tous, c'est-à-dire à nier l'une des valeurs fondamentales du monde civique. La victime répond qu'elle travaille, mais cela ne résout rien, au contraire, cela complique la situation. Les pompiers se mettent à la vouvoyer et à lui soumettre d'autres alternatives que l'alcool : « vous êtes tombé » « vous avez fait un malaise ». Mais l'explication de la victime n'est pas justifiable de son état, de sorte que les pompiers vont revenir à leur hypothèse de départ.

En fait, ce n'est que lorsque la victime présente aux pompiers son état de misère sociale (sa femme est partie, son fils est trisomique) que les pompiers ont la certitude qu'il a bu, car la misère sociale justifie l'alcoolisme. A partir de ce moment, ils ne cesseront, jusqu'à ce qu'elle avoue, de demander à la victime si elle a bu. Reste pourtant que le doute persiste, car les pompiers SNCF se trouvent très exactement à la frontière d'une situation qui ne semble pas nécessiter de procédure de secours d'urgence et d'une situation où les pompiers devraient intervenir. C'est ici que la subjectivité de la gravité est le mieux ressentie et que l'évidence pratique perd son efficacité. Persuadés que la BSPP ne prendra pas la victime s'ils appellent, mais embarrassés par le fait qu'ils ne peuvent pas se décharger complètement du problème, les pompiers SNCF trouvent le compromis en mettant la victime sur un banc face à une caméra, ils pourront de la sorte suivre l'évolution de son état à partir du CDS.

L'incident pose des problèmes évidents de catégorisation, ceci nous amène à approfondir la manière dont les pompiers SNCF procèdent pour catégoriser les incidents.

En principe le problème ne devrait pas se poser tel qu'il s'est posé, puisque les pompiers du CDS, étant données leurs compétences en matière de secourisme, devraient fonder leurs décisions sur les critères médicaux dont ils ont la connaissance. Un pompier SNCF nous a très bien expliqué qu'il demande l'intervention lorsque des symptômes spécifiques apparaissent : pouls supérieur à 95/100 pulsations minute, respiration supérieure à 15/18 par minute, pupille dilatée, présence d'excréments ou d'urine (signifiant que la victime a perdu connaissance), blessures importantes. Mais on le voit bien, il recherche d'avantage l'évidence par l'utilisation d'un complexe de pré-supposés qui associe ici marginalité/misère/alcoolisme. Toute la question est de savoir pourquoi dans le processus de catégorisation de l'incident, il n'applique pas, simplement pourrait-on dire, une démarche basée sur une nosographie à caractère médical, pourquoi par exemple ils ne tiennent pas compte du fait que la victime a uriné dans son pantalon.

C'est dans l'analyse de la coopération entre les pompiers du CDS et ceux de la BSPP que l'on peut espérer trouver une solution.

UN MODÈLE DE COOPÉRATION PROBATOIRE

La coopération passe par un *échange réciproque d'attentes et d'attentes supposées*. L'activité du coopérant est de répondre aux attentes de son partenaire. De fait l'idée de ce que l'autre attend de lui va dicter son action. Ici, les pompiers de la BSPP attendent des pompiers du CDS qu'ils ne les appellent que pour des cas caractérisés d'urgence. Toute la justification de leur compétence, toute la reconnaissance qu'ils peuvent obtenir, tout le sentiment de participer utilement au traitement de l'urgence passent par une bonne sélection des urgences. Aussi, lorsque parlant « d'appel pour rien », les pompiers de la BSPP prennent soit l'exemple de la crise d'hypoglycémie, soit l'état d'ivresse d'un clochard, ces cas prennent valeur d'anecdotes exemplaires, de dénonciations à vocation d'instruction, et font naître la règle selon laquelle, dans ces cas, on ne doit pas appeler la BSPP. On comprend peut-être mieux pourquoi toute l'interaction est dirigée de façon à permettre aux pompiers SNCF de savoir si oui ou non la victime a bu. Les pompiers vont en effet d'avantage orienter la conversation en posant les questions utiles pour eux (c'est-à-dire les questions qui gravitent autour de l'état d'ébriété présumé), plutôt que de prendre en compte toutes les données de la situation.

La coopération entre la BSPP et les pompiers du CDS est au coeur du problème puisqu'ici les pompiers n'alertent pas la BSPP par anticipation de leur réaction. Il faut noter que la coopération entre les deux services ne se fait pas sur un pied d'égalité, les pompiers du CDS ayant toujours davantage à *rendre compte* de leur travail auprès des pompiers de la BSPP que l'inverse.

Ceci nous amène à analyser le mode de coopération entre la BSPP et les professionnels de la Gare du Nord.

Dans les trois incidents que nous venons de voir, on peut observer tout le travail que les professionnels fournissent pour définir l'incident et le catégoriser. Ce travail n'est pas effectué dans le seul souci de justifier l'alerte, il permet surtout de mettre en place un relais de l'information ; une sorte de chaîne de travail, qui vise à mettre en forme la situation pour l'intervenant suivant.

Il y a plusieurs niveaux de mise en forme : le premier se situe au moment du premier appel, le professionnel donne une première définition au régulateur de la BSPP. Le capitaine de Château-Landon nous explique que le régulateur transmet l'incident à la brigade de façon concise, il donne par télex le lieu, l'heure d'appel, et la nature de l'incident. Il se contente d'appréciations standardisées à caractère général : « malaise », « crise d'épilepsie ». Les informations plus précises ou à caractère médical ne sont pas

prises en compte, car elles sont suspectes, les professionnels ou les usagers n'ayant pas la compétence pour définir l'incident.

Il faut donc attendre que les pompiers soient sur les lieux et donnent une définition de l'incident pour que le médecin régulateur retienne une catégorisation de l'incident et puisse choisir l'hôpital où sera transférée la victime. A cet égard les pompiers disent être « les yeux du médecin ».

Ce sont les pompiers BSPP qui dans les trois cas définissent, dans la manière même d'engager l'interaction, le genre de coopération qu'ils requièrent.

Dans les cas du « régime biscotte » (n° 1) et de la « crise d'épilepsie banlieue » (n° 3), les pompiers de la BSPP sollicitent de la part des pompiers SNCF et des agents RATP une présentation de cas. Dans le « régime biscotte » il s'agit d'une présentation simple sans demande d'explications poussées.

Pour la « crise d'épilepsie banlieue », il s'agit, en plus, d'une demande de justification de la qualification « crise d'épilepsie », et d'une demande de plus amples informations : « il est conscient ? Il parle bien ? » Dans ces deux cas, les pompiers BSPP retiennent les professionnels comme des informateurs pertinents, même si dans le cas de la SNCF banlieue, le pompier met d'abord en doute la définition « crise d'épilepsie ».

Dans les deux cas, il s'agit d'une variation sur le thème de la coopération probatoire. Dans le cas du « régime biscotte » : le pompier s'adresse au pilote et rentre dans le système d'évidence de celui-ci, mais vérifie rapidement auprès de la victime la totalité des dires, pour adhérer définitivement à sa définition de la situation. Il ne pose pas de questions verbales au pilote, il se contente de lui lancer un regard interrogatif signifiant qu'il requiert sa présentation.

Dans la crise d'épilepsie banlieue, le pompier BSPP pose plusieurs questions au pompier SNCF, avant de vérifier si la victime est consciente et parle correctement, par contre il ne demande pas à la victime d'expliquer son état, il retient à ce sujet l'explication du pompier SNCF. On note dans ce cas une variation de la coopération probatoire qui n'est pas poussée jusqu'à son terme puisque le pompier de la BSPP ne demande à la victime ni si elle est toxicomane, ni si elle a pris des barbituriques.

Nous nommons ce type de coopération « coopération probatoire » parce qu'elle est toujours sujette à une vérification des dires des professionnels auprès de la victime.

Si ce type de coopération ne met pas en cause directement la compétence des pompiers SNCF, il soumet toujours leur travail à l'épreuve. Les pompiers SNCF sont amenés à justifier de leur uniforme et de leur titre devant les pompiers de la BSPP. Ceci n'empêche pas les pompiers SNCF de penser que leur compétence est reconnue par la BSPP.

« Avec la BSPP, on a quand même de bons rapports, je crois qu'ils voient qu'on leur ôte une bonne épine du pied, c'est sûr que certains jouent encore aux gros durs mais c'est plus une question de personne qu'autre chose ».

Les pompiers SNCF évoquent également souvent l'habitude qu'ils ont prise de coopérer avec la caserne Château-Landon. Cette habitude leur permet de bien se comprendre sur les lieux d'accès et les systèmes de rendez-vous. Elle a résolu des problèmes qui se posent encore avec d'autres casernes, notamment en ce qui concerne le lieu d'intervention ou la justification de l'uniforme.

« Avec Château-Landon, ça se passe bien, ils nous connaissent, ils connaissent les points d'accès. Ça marche bien. Avec ceux de Château d'eau ou de Blanche, c'est plus difficile parce qu'ils viennent rarement. L'autre jour on les appelle, je les attendais comme d'habitude au passage pompier. Je les vois pas, je vais dans la rue, je les vois. Ils étaient stationnés avec le Giro, sans bouger, je leur fais signe, ils bougent pas, alors je vais voir, je leur dis que c'est nous qui les avons appelés. Eux ils me disent qu'on leur a pas dit Gare du Nord, mais boulevard de la Chapelle, et ils demandent confirmation à leur état-major. Ca, ça n'arrive pas avec Château-Landon » (pompier SNCF).

A cet instant précis, le pompier SNCF dénonce le formalisme des pompiers BSPP et réhabilite les *arrangements*, forgés dans l'habitude et la bonne entente des personnes. Il montre bien que les procédures sur lesquelles un accord général a été trouvé doivent s'actualiser, se réaliser grâce à l'*expérience partagée*. C'est la seule chance, selon lui, de réduire *in fine* l'ambiguïté inévitable des échanges verbaux.

Cette logique du rendez-vous fonctionne également avec la RATP même si l'on relève encore des cas de mésentente pour cause de manque d'habitude. Un pompier de la caserne de Blanche nous a raconté qu'il avait été obligé d'escalader des grilles avec tout son matériel parce qu'il n'avait pas trouvé le point d'accès du métro. L'habitude de la coopération facilite l'intervention, mais semble poser problème dès qu'une autre caserne intervient. Car lorsque l'on donne, par exemple, rendez-vous boulevard de la Chapelle, selon la caserne il ne s'agit pas du même endroit (pour Château-Landon c'est devant le CDS, pour les autres c'est boulevard de la Chapelle). L'habitude ou l'expérience partagée permettent de réduire les ambiguïtés des messages formels mais peuvent aussi conduire à ne pas corriger la formalisation de départ, à *ne pas affiner la formalisation* : un autre acteur, non prévu dans le schéma habituel, va révéler tout le caractère imprécis des désignations « arrangées » entre acteurs habitués.

COOPÉRER DANS LE PARTAGE DE TÂCHES

C'est le cas de la crise d'épilepsie du métro (n° 2). Les pompiers de la BSPP ne demandent rien aux agents, ne leur répondent pas, ne les écoutent pas. L'agent dit « que la victime n'est pas toute seule », mais le pompier sans dire mot à l'agent demande à la victime « si elle a mal quelque part », les pompiers ne demandent pas aux agents de présenter le cas, ni d'expliquer ce qui s'est passé. Dans ce cas, les agents ne sont pas retenus comme participants à la situation de secours. La coopération s'arrête dans la division des rôles : les pompiers secourent, les agents dispersent. Pourtant, les agents

participent en soutenant les pompiers, ils disent à la victime que « l'hôpital est gratuit ».

Ce type de coopération ne fait jouer aux agents que leur rôle, et ne tient pas compte de la pratique des agents, ni de leur volonté de faire quelque chose de plus que ce que leurs rôles leur demandent : tout leur travail de catégorisation et de transmission est de ce fait ignoré.

Les professionnels, qu'ils soient de la RATP ou de la SNCF, critiquent très vivement cette attitude disqualifiante. Ainsi, lors de la formation « premier témoin » destinée au personnel SNCF, beaucoup ont dit qu'il ne servait à rien de prendre toutes les informations demandées parce que les pompiers lorsqu'ils arrivaient sur les lieux ne les écoutaient pas et « se prenaient pour des Rambos ». Ce problème de disqualification des professionnels ne semble pas se poser vis-à-vis des pompiers SNCF qui la plupart du temps sont reconnus, même si c'est sous un mode probatoire, comme informateurs pertinents.

Il arrive que les pompiers SNCF aient décidé d'alerter la BSPP, mais que celle-ci refuse de se déplacer parce qu'il s'agit « seulement » d'un SDF ivre. Or pour ne pas nuire à la coopération avec la BSPP et se disqualifier comme informateur pertinent, les pompiers du CDS refusent absolument de « gonfler », pour reprendre leur expression, la gravité de l'incident pour forcer les pompiers à intervenir. Aussi lorsqu'ils jugent que la situation nécessite l'intervention des pompiers de la BSPP, qu'il s'agisse ou non d'un clochard ivre, ils peuvent employer une procédure d'injonction médiatisée.

« Bon c'est vrai, on est encore "emmerdé" lorsque l'accident est grave mais pas assez pour appeler la BSPP, là on a un peu le cul entre deux chaises. De toute façon, on ne gonfle pas la gravité, nous on fait un bilan primaire et secondaire et on le transmet sans gonfler. Alors quand le médecin régulateur BSPP dit "niet", on appelle une ambulance privée qui n'en veut pas, ni les chauffeurs de taxis. Il vous reste sur les bras. Dans ce cas-là, on a une consigne, on appelle Police Secours, eux ils donnent l'ordre à la Brigade de se déplacer. Ils appellent la BSPP en gonflant au maximum la gravité, et on voit débarquer la BSPP qui n'a pas compris qu'il s'agissait du même accident ». (Pompier SNCF)

En dernier recours, les pompiers SNCF peuvent donc en cas d'un refus de coopération ordonner la coopération par le biais de Police Secours, qui a le pouvoir d'obliger la BSPP à intervenir.

LA DIFFICULTÉ À REDÉFINIR L'ÉVIDENCE

Entre la première phase et la deuxième phase d'intervention les pompiers SNCF ne sont pas sûrs de leur décision ; ils ne cessent d'observer la victime par les écrans de contrôle. Si le REG a accepté la définition de la situation proposée par les pompiers

SNCF : « c'est une personne ivre », ce n'est pas le cas de l'opérateur SG, qui s'inquiète visiblement de la victime et profite de l'appel de l'usager et de l'agent rejeté par le REG pour demander aux pompiers SNCF de « faire quelque chose ». Pour autant ce n'est pas son rôle et dans une perspective de coopération professionnelle, il n'a pas à dire aux pompiers ce qu'il doivent faire. Aussi, parce qu'il a conscience de ce que signifierait une demande directe, invoque-t-il ce lieu commun des initiés « l'incompétence des usagers ». « Ils ne vont pas arrêter d'appeler, faudrait peut-être aller voir ». Il n'invoque pas le danger encouru par la victime, ni ne critique l'intervention des pompiers, il dénonce l'incompétence des usagers (usagers qui ne savent jamais juger une situation et agent qui appelle toujours pour des « conneries ») qui vont pousser les pompiers SNCF à faire quelque chose jusqu'à ce qu'ils interviennent effectivement.

Les pompiers SNCF profitent de cette invite pour accepter, sous prétexte d'usagers, d'y retourner immédiatement. Puisqu'il s'y rendent à cause des usagers, cette deuxième intervention ne remet pas en cause leur compétence, et ils pourront faire ce qu'ils n'ont pas fait la première fois : alerter les pompiers. Sans chercher de plus amples renseignements sur la situation, le pompier 1 appellera immédiatement les pompiers.

Les comptes-rendus montrent que les pompiers n'ont pu aboutir sur le champ à une définition clarifiée de la situation comme situation d'urgence. Ils ont séparé l'intervention en deux. La première intervention est inscrite en tant qu'intervention mineure, une « AINP » (aucune intervention de notre part). Cette « AINP » est justifiée par le fait que la victime est en état d'ébriété. La seconde est répertoriée comme une intervention pour PPM (personne prise de malaise) c'est-à-dire une intervention plus sérieuse qui demande l'intervention des pompiers.

MAIN COURANTE POMPIERS

341	15h50	Appel SG pour PPM au local 8
	16h30	AINP. Il s'agit d'une personne en état d'ébriété.

Cette première définition n'a pas tenu parce que l'état de la victime était visible de tous, allongée en mezzanine, inconsciente. Les pompiers SNCF n'étaient pas les seuls à la voir, et si ils savent qu'elle ne va pas mieux, il leur faut un déclencheur qui puisse justifier de la première intervention tout en les autorisant à intervenir une seconde fois : ce déclencheur c'est l'usager, l'agent et l'opérateur SG qui médiatisent leur demande, tout en invoquant leur incompétence.

342	17h02	Appel interphone voyageur pour PPM
	17h09	Pompiers sur les lieux
	17h11	Appel BSPP
	17h18	BSPP sur les lieux
	17h28	CDS retour.

La fiche d'intervention ne spécifie pas, elle non plus, qu'il y a eu deux interventions. L'utilisateur y est retenu comme annonceur et la victime comme souffrant d'une crise d'épilepsie, dernière catégorisation retenue avant l'appel. La manière dont les pompiers ont rendu compte de leur intervention témoigne du flou total dans lequel ils se trouvent. Mais comment rendre compte d'un tel incident ? Dans un registre fonctionnel, il y a bien eu deux interventions distinctes, mais si l'on prend comme référence la victime, il y a eu deux interventions pour une seule victime.

• *Fiche d'intervention*

DATE : 7 avril HEURE : 17h02 ORIGINE DE L'APPEL : interphone voyageur
 DEPART POMPIERS : 17h02 RETOUR POMPIERS : 17h40
 APPEL 18 : 17h16
 NATURE DE L'ACCIDENT : crise d'épilepsie ARRIVEE BSPP 17h22
 DEPART BSPP 17h30
 IDENTITE : sexe - âge - adresse - téléphone
 nous n'avons pu obtenir l'identité
 INTERVENTION : BILAN Secours alerté : BSPP
 C.H. LARIBOISIERE

On notera que dans les deux formats (main courante et fiche d'intervention), les heures précises constituent la trame la plus solide et a priori la plus indiscutable. Or, les heures ne correspondent pas ! Les informations concernant la personne, son état-civil, sont inexistantes et celles concernant son état de santé sont standardisées, ramenées à quelques catégories passe-partout (qui ne correspondent pas non plus d'ailleurs «PPM»/«Crise d'épilepsie»). Le point clé de l'affaire, tel que le font apparaître les comptes-rendus, c'est en réalité l'intervention de la BSPP. Heure d'alerte, heure d'appel, heure d'arrivée, heure de départ et accessoirement destination (Lariboisière) sont les informations importantes. Cet écrit, comme les appels déjà évoqués, est produit et mis en forme pour un *destinataire*, à savoir les institutions et surtout, présentes en toile de fond, police et justice, seules susceptibles de réanalyser toutes ces données. La responsabilité de chacun est en jeu : on comprend mieux la nécessité de subdiviser l'incident en deux, pour occulter l'écart entre le premier appel SG (15h50) et l'appel pompiers (17h11).

Nous pourrions alors aisément jouer les accusateurs ou ceux qui dévoilent, derrière les déclarations et les «discours», la vérité des «faits», puisque nous étions *témoins*. Or, là n'est pas la question, tout enjeu déontologique mis à part. Le travail spécifique du *compte-rendu* ne serait pas *expliqué* par cette attitude.

Pour autant, ce risque de l'accusation ne doit pas être évacué : c'est au contraire une dimension toujours présente dans le compte-rendu. La forme écrite permet de

mettre en scène à destination d'un lecteur toujours hors contexte le professionnalisme des intervenants et le respect de l'impératif de sécurité.

Ce travail d'épuration du contexte fait passer l'incident dans un format qui relève d'un autre monde. Le "compte-rendu" est tout autant travestissement, nous venons de le voir, parce qu'il ne s'agit pas ici de vérité mais bien d'*acceptabilité*. Il faut adopter avant tout les formes convenables, acceptables, partagées, permettant aux institutions d'effectuer les traitements qui leur conviennent (statistiques, contrôles divers, optimisations, etc.). Pour cela, il faut se débarrasser du contexte. La justice elle-même, en cas de problème grave et de plainte contre les services de secours, ne pourra que retenir le *respect des formes* légales, manifestées ici par le compte-rendu écrit. Les cas où l'enquête, policière et non plus sociologique, doit restituer l'ensemble du contexte sont très rares. De plus, dans ce cas, il conviendra de dépasser le compte-rendu pour étudier des *traces* matérielles, enregistrées, ou vivantes (témoignages). Mais d'une part, il s'agira toujours de *traces* et d'autre part, on constatera que, tout au long de l'intervention, tous les acteurs ont agi de la même façon que les rédacteurs des deux comptes-rendus : signaler un incident, par exemple, c'est toujours mettre en forme verbale un phénomène complexe observé dans un contexte et donc produire de l'impropriété. Annoncer « crise d'épilepsie », c'est produire une catégorisation tout à fait impropre, par contre c'est lancer un signal pour une intervention rapide et approximativement proportionnée à la situation. Le travail formalisé des pompiers de la BSPP prend même cette donnée en compte : ne retenir que les éléments essentiels, sans les diagnostics de gravité, et attendre d'être soi-même sur le terrain, de *visu*, pour reformuler la désignation de l'incident, c'est-à-dire procéder par *réduction progressive de l'impropriété de la désignation*. De même, le respect des formes légales est constant dans l'intervention. Les problèmes soulevés par les décisions de transfert ou non à l'hôpital, lorsque les victimes refusent par exemple, sont traités de façon à répartir clairement les responsabilités, ce qui se pratique aussi à l'hôpital (signer une « décharge »).

Le respect de la légalité va jusqu'à « l'obligation de moyens » qui deviennent parfois inadaptés à la gravité réelle de l'incident (cf. le prochain incident où l'on sort la victime de sous le train selon les méthodes « légales », au cas où). C'est ici que l'on mesure que les scripts (Akrich, 1987) mettent en forme *a priori* (consignes, procédures) ou *a posteriori* (comptes-rendus) des incidents selon d'autres points de vue que ceux des acteurs engagés dans l'intervention. La compétence des professionnels consiste précisément à produire en permanence des équivalences entre formes légales des scripts et formes pratiques des tâches, sans se laisser absorber par l'une ou l'autre. Respecter à la lettre les formes légales des scripts, c'est risquer l'inefficacité par non-pertinence par rapport au contexte, et dégager sa responsabilité plutôt que la mettre en oeuvre (ce qui explique les comptes-rendus faits « pour la forme »). Se fier seulement à ce qu'exige

l'évidence de la situation, c'est désorganiser la coopération, mettre en jeu abusivement sa responsabilité et risquer de mobiliser des routines inappropriées.

Une tension constante existe donc entre les scripts et les pratiques, tension qui aura tendance à être portée par des acteurs différents : les « responsables » vs. les « gens de terrain », les « professionnels-experts » vs. les « agents ordinaires ». C'est la seconde version de cette tension qui nous est apparue plus vive, à travers notamment la volonté contradictoire de la BSPP de formaliser les procédures d'intervention, les langages, et dans le même temps de déléguer de nombreuses tâches de « tri », de sélection préalable aux agents sur le terrain. Les pompiers SNCF se trouvent en fait au cœur de cette tension, membres des deux mondes, supposés experts mais non reconnus suffisamment, supposés sur le terrain mais en obligation de compétences spécifiques.

« PERSONNE SOUS LE TRAIN RER »

(RER - SNCF)

Pour ceux qui s'en souviennent, c'est une tragi-comédie qui se déroule ce 22 mai 1993, vers vingt heures. Beaucoup se rappellent ce jour où Ernest Michalon prit le train dans une gare de la banlieue Nord. Il revient d'un mariage où, semble-t-il, il a comme le veut la tradition un peu trop usé de la bouteille. Décidé à pénétrer quoi qu'il arrive dans le train censé le ramener chez lui, il prend son élan mais rate lamentablement le marchepied (marchepied réputé ne pas se laisser si facilement faire dès lors qu'il est deux), et se laisse choir sur le quai, rien de grave, il se relève et parvient à prendre place sous l'oeil amusé du conducteur. Bien calé dans son fauteuil, Ernest Michalon guette tant bien que mal la station Châtelet. Le train fait halte à la gare du Nord. Piqué par on ne sait quelle mouche, Ernest Michalon profite de l'arrêt pour tenter une sortie sur le quai. Il s'oxygène maintenant au bord de la voie 42, et décide, avant que le train ne reparte, de reprendre son parcours épique. Le voici de nouveau prêt à affronter les deux marchepieds.

Par quel funeste destin le sol se déroba sous les pieds d'Ernest Michalon et l'engloutit en son entier, nul ne le sait. Ernest Michalon a disparu.

Un voyageur, sur le quai, observe les tribulations d'Ernest Michalon et le voit tomber sous le train. Il réagit aussitôt et prévient par l'intermédiaire de l'interphone d'alarme le conducteur du train, avant que celui-ci ne reparte et ne condamne Michalon. Une jeune femme, infirmière de son état, a suivi la scène et s'engouffre sous le train, sans autre préliminaire, en tailleur et chaussures à talons. Elle s'approche de Michalon qui semble inanimé.

Le conducteur du train prévient aussitôt l'agent de circulation du poste 1B par l'in-

intermédiaire de la liaison sol/train. «Train 968, voie 42, à Poste 1B il paraît qu'il y a quelqu'un sous mon train». L'agent de circulation interrompt immédiatement tout le trafic de la ligne et prévient le régulateur.

Le régulateur demande au conducteur de baisser ses «pantos», de mettre son train hors tension, puis en stationnement. Il demande confirmation au conducteur de la mise en stationnement du train. Ensuite il l'autorise à descendre sur la voie. Le régulateur envoie un agent transport sur les lieux et fait aussitôt afficher par télé-pancartage : « suite à un incident de personne, ce train ne prend pas de voyageurs ». Il prévient ensuite le CDS.

Le REG prend l'appel et demande immédiatement aux pompiers SNCF d'intervenir. Deux pompiers se rendent rapidement sur place, ils sont accompagnés d'un agent transport qui se trouvait au CDS. Le conducteur leur fait signe et leur dit qu'effectivement il y a une personne sous le train. Sans autre explication, sans avoir vu la victime, les pompiers demandent au CDS d'appeler la BSPP pour «personne sous le train».

Le REG et le troisième pompier ont entendu puisqu'il s'agit d'une transmission répétée sur haut-parleur. Le pompier SNCF se dirige directement vers le TASAL, l'actionne et informe son interlocuteur qu'« il y a une personne sous le train », il donne le lieu de rendez-vous habituel (boulevard de la Chapelle). Au même moment le REG appelle le 18 et passe ainsi par Champéret.

Sur le terrain le conducteur a confirmé au Poste 1B qu'effectivement il avait une personne sous le train. La surveillance générale, la police de l'air et des frontières et les maîtres chiens arrivent sur l'incident.

Les deux pompiers sur place ont fait sortir l'infirmière de la voie et commencé selon leur expression à « salement l'engueuler », pour sa conduite dangereuse. Ils écoutent néanmoins son bilan : perte de connaissance, ventilation correcte, pouls normal.

Le plus maigre des deux pompiers SNCF parvient à se glisser sous la rame pendant que l'autre est obligé de contourner le train. Ce dernier est accompagné du conducteur et de l'agent de circulation. Arrivés près de la victime, ils dressent un second bilan de son état et la conditionnent.

Pendant ce temps au poste 1B, le régulateur commence à dévoyer les autres trains de la ligne. Ils font passer tous les trains sur la voie 44 (sens pair) et parviennent à faire reculer le train qui s'était engagé après l'aiguillage. Le régulateur fait attendre les trains des lignes 42 et 44 tour à tour (soit en demandant aux trains de ralentir soit par un système de feux). Ils préviennent les usagers par télé-pancartage et annonces sonores que les trains prévus à la voie 42 arrivent voie 44 et détaillent l'ordre d'arrivée des trains sur le quai. Le poste 1B, par ligne spéciale, a également informé la RATP à Denfert-Rochereau des modifications de trafic pour qu'ils puissent faire les modifications d'affichage à Châtelet.

Le pompier SNCF resté au CDS attend l'arrivée des pompiers. Le problème qui se

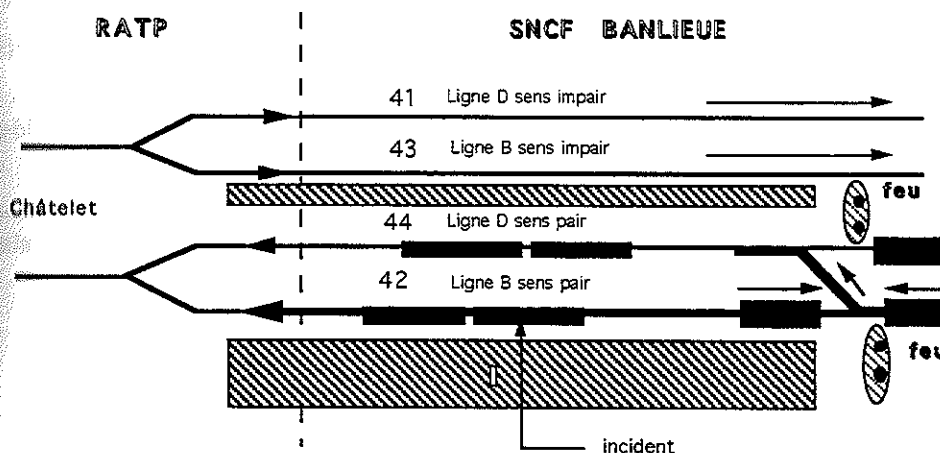
posé à lui est que non seulement deux équipes de pompiers vont venir, mais de plus à des lieux de rendez-vous différents. Une équipe a rendez-vous rue de Dunkerque, une autre devant le CDS. Il va chercher les deux équipes comportant deux ambulances de réanimation, deux engins de premier secours de relevage et deux fourgons d'appui.

Une fois la BSPP sur le terrain, le lieutenant de Château-Landon prend la direction des opérations. Le responsable de permanence de la SNCF s'est déplacé et a proposé au lieutenant de faire avancer le train doucement pour dégager la victime, mais il a refusé. Le médecin de la BSPP a été voir, il a regardé la victime et puis a décidé de la sortir sur un matelas coquille. Avec l'aide des pompiers SNCF, les pompiers de la BSPP réussissent à faire sortir la victime par où elle était passée.

Ernest Michalon avait récupéré et n'a daigné pour toute justification de la grande agitation qu'il avait causé ne mettre en scène qu'une misérable petite plaie au menton. Quarante pompiers pour mettre un *steril streap*, n'est-ce pas un peu exagéré monsieur Michalon ? Vous auriez pu faire l'effort de vous sentir plus mal !

DISTRIBUTION DES RÔLES

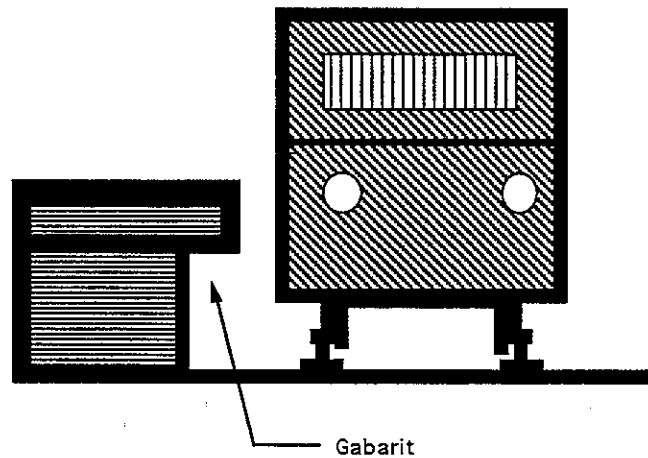
- **Informateur** : Alerte le conducteur par l'intermédiaire de l'interphone d'alarme.
- **Infirmière** : Se glisse sans attendre sous les rails pour rejoindre la victime. Elle fait un bilan et le transmet aux pompiers.
- **REG** : Retransmet l'alerte du Poste 1B aux pompiers SNCF. Il décide d'alerter, en parallèle avec le pompier SNCF resté au CDS, la BSPP par le 18.
- **Le conducteur** : répond à l'appel de l'informateur et prévient le poste 1B qu'il y aurait une personne sous son train. Il met son train en stationnement et accompagne les pompiers SNCF sur les voies. Il leur dit qu'ils ne risquent rien.
- **L'agent de circulation (poste 1B)** : reçoit la liaison sol/train et coupe immédiatement le courant sur la ligne. Il avise ensuite le régulateur. Il assure la médiation entre le conducteur et le régulateur.
- **Le régulateur** : demande au conducteur de mettre son train hors tension. Il dépêche un agent transport sur le terrain et attend la confirmation du conducteur. Lorsqu'il a la confirmation de l'accident, il décide de dériver les trains, la ligne B sens pair sur la ligne D sens pair. Il fait prévenir les voyageurs de la perturbation et leur signale que le train à quai ne prend pas de voyageurs pour cause d'accident de personne. Il fait afficher sur le quai 44 par télé-pan la nature des trains qui arrivent à quai. Il prévient la RATP de la modification de l'ordre des trains à l'arrivée. Il parvient à dégager le train qui s'est engagé après l'aiguillage. Il fait passer tous les trains sens pair sur la ligne D.



- **Pompier SNCF 1** : Va sur les lieux de l'accident et se renseigne auprès du conducteur de la situation. Le conducteur lui confirme qu'effectivement il y a une personne sous le train. Il décide immédiatement avec l'accord du pompier 2 de demander au CDS l'intervention de la BSPP pour "personne sous le train". Il reproche à l'infirmière d'avoir pris des risques inconsidérés. Il écoute son bilan et traverse la voie 42 pour rejoindre la victime et faire un second bilan. Il aidera les pompiers de la BSPP à sortir la victime.
- **Pompier SNCF 2** : Suit le même chemin que celui emprunté auparavant par la victime et l'infirmière. Il conditionne la victime et aide également les pompiers de la BSPP à la sortir.
- **Pompier SNCF 3** : Il alerte par TASAL la caserne de Château-Landon. Il tape le tampon du Tasal et décroche le téléphone. Il informe son interlocuteur qu'il y a une personne sous le train à la Gare du Nord Banlieue, voie 42, accès boulevard de la Chapelle. Il a conduit les deux équipes de la BSPP sur les lieux.
- **Officier de permanence BSPP Château-Landon** : Il critique le double appel lancé par la SNCF, et souhaite que cela ne se renouvelle pas. Il a pris le commandement des opérations, et a refusé la proposition du responsable de permanence SNCF de faire avancer doucement le train.
- **Médecin BSPP** : Il est descendu voir la victime et a décidé de la sortir sur un matelas coquille.
- **Opérateur Surveillance générale** : Il alerte immédiatement les agents de la

surveillance générale et les maîtres chiens. Il sait que la PAF est déjà sur place.

- **Les agents SG, la PAF, les maîtres chiens** : font circuler les curieux et empêchent les voyageurs d'accéder au quai.
- **Les agents de la PAF** : se renseignent sur les causes de l'accident, ils décident de ne pas bloquer le train.
- **Le responsable SNCF de permanence** : Arrivé vers la fin sur les lieux, demande au responsable de la BSPP s'ils peuvent faire avancer doucement le train en calant la victime sous le gabarit.



DOUBLE APPEL, LE RETOUR AU PRESCRIT

Au centre de surveillance SNCF, il y a trois régulateurs, trois opérateurs Surveillance Générale et quatre équipes de trois pompiers chacune qui travaillent par roulement de trois jours. Tous se connaissent très bien et ont pris l'habitude de travailler ensemble. Comme dans la plupart des organisations, il y a quelques mauvais coucheurs, mais tous s'accordent pour dire qu'il règne une bonne entente. On y décèle cette organisation informelle et robuste à la fois décrite par Christian Heath.

A moins d'un mètre les uns des autres, ils connaissent tous le fonctionnement de la totalité du système technique. Aussi, lorsque les pompiers sont partis se rafraîchir dans la pièce qui jouxte la salle de contrôle, l'opérateur de la surveillance générale ou le REG répondent aux appels ou aux alarmes incendie (alarmes capricieuses) sans déranger inutilement les pompiers. Les pompiers, à l'occasion, le leur rendent bien.

Une telle proximité a forgé des habitudes et a permis de renégocier certaines tâches.

Par principe et dans les textes, c'est au REG qu'échoit le rôle d'alerter la BSPP. Par souci de commodité, sachant que les pompiers SNCF sont pour la plupart d'anciens pompiers BSPP, tous ont décidé qu'il serait plus logique que ce soit les pompiers qui appellent la BSPP plutôt que le REG. Cet accord tacite, destiné à favoriser la coopération journalière, est souvent mis en exergue par le personnel pour dire « qu'ils s'entendent bien ».

Les acteurs ont donc eux-mêmes clarifié leurs rôles et leurs attributions. Ils ont fait en sorte de redistribuer les tâches en fonction de la compétence présumée de chacun. Certains pompiers SNCF regrettent de ne pas avoir pu aller plus loin dans cette redistribution des rôles. C'est en effet toujours le REG qui s'occupe de la gestion de cet objet voué au monde du secours qu'est la borne d'appel. S'ils n'ont pu le faire c'est sans doute parce que le système technique, pour être déplacé sur le poste de travail des pompiers, obligerait à recourir à un accord institutionnel : le système est, en effet, solidaire du poste REG.

Le traitement de l'urgence ordinaire passe donc également par une redéfinition pratique des tâches à effectuer. Au-delà de la tâche prescrite, c'est bien l'activité qu'il faut analyser pour y observer une redéfinition de rôles adaptée à un contexte socio-technique et institutionnel. Tout ceci fonctionne très bien en situation d'urgence ordinaire, mais comment cela fonctionne-t-il dans les cas d'accident « grave », comme celui dont nous venons de retracer l'histoire ?

On pourrait objecter qu'un incident qui cause pour tout traumatisme une simple plaie au menton, n'a pas droit de cité parmi les incidents « graves ». Or, il faut bien voir que dans l'action le REG, le pompier resté au CDS et la BSPP ne le savaient pas : ils étaient donc en procédure d'urgence puisqu'ils sont bien parvenus à faire intervenir près de quarante pompiers, deux ambulances de réanimation, deux engins de premier secours relevage, deux fourgons d'appui.

L'incident est grave parce que tous ont, au moins au départ, cru qu'il s'agissait d'une « personne sous le train », c'est-à-dire (si l'on extrait, à partir de la connaissance pratique des professionnels, une définition de ce que veut dire « personne sous le train ») « une personne écrasée sous le train ». « Personne sous le train » correspond à un code bien précis pour Champerret, là où sont traités tous les appels du 18. Le pompier régulateur qui reçoit l'appel peut coder sur son terminal « 335 » (= Personne sous le train). En fait, il a dû coder « 334 » car l'appel venant du CDS a dû préciser qu'il s'agissait du RER, ce qui induit un code distinct.

Le choix de ce code déclenche automatiquement la mobilisation d'une certaine configuration d'engin, configuration de moyens prescrite par le logiciel « Syntia » et indépendante d'une échelle de gravité « clinique ».

Ce codage n'est pas le même si l'appel signale « accident RER » (code « 245 ») ou

« feu de RER entre deux stations » (116) ou encore « personne en danger immédiat » (301), « personne blessée » (303), « personne tombée » (330), etc., toutes catégories qui comportent un élément au moins de similarité avec la situation. Ces nuances dans la désignation peuvent conduire à des inadaptations. Dans le cas présent, la terminologie « Personne sous le train » fonctionne pour tous les interlocuteurs, au-delà de la BSPP, comme un flash éclairant le tableau probable, issu de l'expérience non formalisée : plusieurs heures de traitement, agitation, présence des responsables, enquêtes, rapports, c'est-à-dire situation qui n'a plus rien d'une situation d'urgence ordinaire.

C'est donc à une situation d'urgence tout court que nous avons affaire. Ce sont les deux pompiers sur les lieux qui transmettent au CDS « personne sous le train », désignation qui va cheminer dans toute la chaîne : pour le pompier et le régulateur, c'est obligatoirement « grave », sans autre analyse, par une sorte de « réflexe » qui doit réduire la « réflexion ».

Dans ce genre de situation, le système technique impose un choix qui dépend de l'appréciation du degré d'urgence, TASAL ou téléphone. Le TASAL est un objet peu engageant qui par sa forme, sa couleur et l'endroit où il est installé signifie que celui qui l'utilise est engagé dans un processus d'extrême urgence. Le TASAL permet d'entrer directement en contact avec la caserne de Château-Landon toute proche. Il court-circuite ainsi Champperret (18). L'utilisation du TASAL permet de limiter le nombre d'intermédiaires et de diminuer les temps de transmission, c'est une sorte de court-circuit institué par l'objet technique. Il y a deux façons de l'utiliser :

- soit en pressant le bouton et en ne décrochant pas le combiné, cette méthode est utilisée pour les cas les plus graves (incendie), et dans ce cas la BSPP fait intervenir l'équipe la plus complète,
- soit, comme le fait ici le pompier SNCF, en décrochant le combiné et en présentant l'incident au régulateur de la BSPP pour qu'il ajuste les moyens à la situation.

Mais le régulateur a décidé de mettre provisoirement fin aux accords habituels et alerte lui-même la BSPP en composant le 18. Il obtient ainsi Champperret. Le régulateur de Champperret déclenche l'alerte. Il sait grâce à son ordinateur que l'équipe de Château-Landon est indisponible, aussi décide-t-il d'envoyer celle de Blanche. Voilà comment l'on arrive à quarante pompiers. Comment se fait-il que le régulateur de la BSPP n'ait pu faire le lien entre les deux appels ? D'après le capitaine de Château-Landon, il devait savoir qu'une équipe complète était déjà sur place. Peut-être est-ce le fait que les deux appels soient simultanés ou le fait qu'ils donnent deux points d'accès différents ou peut-être enfin qu'il a considéré qu'il y avait deux incidents graves à la Gare du Nord au même moment.

En fait, on peut considérer qu'il s'agit là d'un effet de la formalisation poussée des incidents : à ce niveau de codage, il devient impossible pour le système de discrimi-

ner entre des contextes différents. Le système recherche en effet les moyens disponibles, moyens adaptés à la situation résumée par ce codage, moyens les plus proches du lieu de l'incident (la recherche des rues s'effectue automatiquement malgré l'imprécision de la désignation parfois). Or, dès qu'un appel a mobilisé Château-Landon (tout appel par TASAL par le 18 - ou par le téléphone au Centre de Secours est répercuté sur Champerret), certains moyens nécessaires de ce Centre de Secours sont devenus indisponibles. Seul, l'expertise humaine du régulateur BSPP aurait pu rétablir la similitude des appels malgré la diversité des canaux : or, il est probable que ce n'est pas le même régulateur qui a traité l'appel, car quatre lignes peuvent être écoutées en même temps (quatre postes dans la salle opérationnelle 18).

Cet exemple est intéressant pour signaler les effets d'une formalisation poussée qui doit dé-contextualiser chaque situation pour la ramener à un prototype, ce qui permet d'enclencher un scénario préétabli. L'ajustement fin au contexte tend à se faire après coup, c'est-à-dire sur le site lui-même. Nous verrons d'ailleurs que c'est seulement à ce moment, dans la rencontre face à face avec la victime que se redéfinissent la situation et les catégories d'analyse. L'exigence centrale, celle de l'urgence, et donc du délai le plus court possible d'intervention, impose cette formalisation réductrice.

La notion de *rythme* est alors importante à saisir dans le traitement de l'urgence et surtout celle de *changement de rythme*. Elle accompagne totalement le travail contradictoire de formalisation-contextualisation.

C'est le changement de rythme, cette accélération soudaine provoquée par un énoncé particulier (« personne sous le train ») qui explique aussi la modification des routines au sein du Centre de Surveillance.

Placés dans le processus d'accélération provoqué par la catégorisation « personne sous le train », les pompiers et le Régulateur du CDS cloisonnent leur espace de travail de telle façon que chacun utilise les moyens mis à sa disposition sur son poste de travail, le téléphone pour le REG, le TASAL pour les pompiers SNCF.

Il est clair que dans cet incident la concertation entre le pompier et le REG a été quasi nulle, ce qui pose le problème, soit de la mise en place de deux systèmes parallèles sur deux postes de travail différents, soit de l'inexistence, soit de l'inefficacité, soit de la transgression de notes relatives à l'utilisation de ce double système. En situation d'urgence, l'organisation informelle ne se montre pas toujours aussi robuste qu'annoncé. Le problème posé par ce double appel est d'autant plus aigu qu'il met en évidence un phénomène d'absence de premier traitement contre lequel le CDS a été en partie créé. La critique de la BSPP ne s'est d'ailleurs pas fait attendre.

« Il y avait tout en double, deux AR (ambulances de réanimation), deux PSR (Premier secours relevage), deux fourgons d'appui (balisage relevage), deux officiers de permanence. Il en arrivait de partout. Ça, faut dire qu'ils n'étaient pas contents, ils m'ont dit qu'il faudrait accorder nos violons, que c'est soit le Tasal soit le 18, et puis ils m'ont

demandé si je croyais vraiment qu'il fallait tout ce monde-là, j'ai eu beau leur dire que je n'y étais pour rien, ils n'ont rien voulu savoir » (pompier SNCF).

Ce double appel irait donc dans le sens de ce qui a déjà été noté lors de précédents travaux sur les situations d'urgence, à savoir que lorsque l'incident croît en gravité, les acteurs se recentrent sur une approche plus respectueuse des formes légales (au sens de formalisées et convenues). C'est le cas du pompier SNCF qui ordonne à l'infirmière de sortir de la voie parce que « je ne peux pas laisser un civil sous le train ». L'emploi du terme civil, particulièrement étrange de la part d'un pompier SNCF (pompiers qui dépendent d'une société privée), pourrait illustrer ce retour à plus de formalisme, car quoi de plus formel que le langage militaire. Certains acteurs pousseraient ce retour au formel jusqu'à revenir sur les arrangements fonctionnant au quotidien, jusqu'à reprendre la répartition des tâches prescrites (cela peut poser des problèmes de coopération).

« Le REG pendant que j'appelais Château-Landon par TASAL a appelé par Champerret. Il a dû paniquer, je ne sais pas pourquoi il a fait ça » (Pompier SNCF).

Dans ce cas, le retour au prescrit est très net. Il l'est aussi dans les cas où les professionnels sont obligés d'avoir recours aux responsables, responsables qui d'une certaine manière sont les garants du prescrit. La modification des rapports entre les personnes provoquée par l'urgence (moins de sollicitations, d'échange de politesses, plus d'ordres et de décisions hiérarchiques) n'entraîne pas l'exclusion complète des actes de nature non prescrite. On note en effet, et c'est ce qui nous fait relativiser ce qui a été dit plus haut, que dans plusieurs cas certains professionnels (notamment le chef d'escalier régé ou le chef de secteur RATP), choisissaient d'appeler eux-mêmes les pompiers alors que cela ne faisait pas partie de leurs attributions, et allaient parfois jusqu'à choisir de transgresser certaines règles (les consignes leur faisant obligation de passer par le CDS ou pour la RATP par le standard Bourdon).

Le professionnel peut donc court-circuiter l'organisation lorsqu'il estime que celle-ci se révèle, en situation ou dans des situations jugées comparables, inefficace pour résoudre le problème (le CDS rallonge la chaîne de l'urgence, le standard Bourdon filtre l'appel). Autre exemple, un chef de secteur de la Gare du Nord confronté à un problème de propreté suite à un suicide à Cité, ne voyant pas arriver les équipes de nettoyage, utilisa l'extincteur pour nettoyer le sang sur le sol. Dans ce cas, il y a une double transgression : d'une part ce n'est pas son travail et d'autre part il se sert d'un objet technique inadéquat dont le programme d'action prévoit une utilisation stricte et limitée.

On peut donc considérer que l'urgence se caractérise par une accélération des processus classiques de perception-analyse-décision. Même l'urgence ordinaire, dans le doute – toujours requis –, peut justifier de cette accélération. Ces changements de

rythme conduisent les acteurs à adopter la procédure la plus sûre. Ce principe de sécurité ne fonctionne cependant pas de façon identique selon les acteurs. Pour les plus professionnels, la sécurité se trouve dans le retour au prescrit, dans la formalisation et la réduction des situations à un type (cela dans la première phase de l'urgence). Pour les moins professionnels, la sécurité réside dans le mode de signalement considéré comme le plus rapide, réduisant au maximum le traitement de l'appel pour enclencher l'intervention. Ainsi les agents RATP peuvent passer par le standard Bourdon (cf. incident n° 1) mais aussi le court-circuiter dans certains cas, de même que la régie SNCF peut court-circuiter le CDS. L'opposition semble être ici entre prescription et sécurité (ou efficacité).

Or, dans le cas qui nous intéresse ici, le régulateur a repris une procédure prescrite par souci de sécurité, la procédure *arrangée* entre les acteurs n'ayant pas résisté à la pression de la gravité. (Le pompier considérerait d'ailleurs que c'est «la panique» qui a justifié ce dérèglement, en fait un retour au règlement).

A cela plusieurs explications :

- le principe de sécurité vaut à tous points de vue, sécurité pour la victime supposée mais aussi sécurité pour l'appelant qui «se couvre» dans tous les cas, qui assume la responsabilité que lui attribuent les formes légales, quitte à rompre les arrangements trouvés,
- l'arrangement, précisément, ne résiste pas aux changements de rythme propres à l'urgence mais les accords doivent atteindre un haut degré de reconnaissance pour entraîner une «coopération réflexe»,
- la sécurité, la formalisation et la prescription des procédures sont trois dimensions à distinguer qui ne se recoupent pas nécessairement.

Précisons ce dernier point :

- * Une procédure *sûre* sera celle qui atteindra l'objectif le plus rapidement possible (ici l'intervention) et de la façon la plus adaptée possible.
Rapidité et pertinence sont ici à distinguer. Cette distinction conduit à privilégier des procédures différentes et des répartitions de rôles différentes selon la priorité que l'on met. Ainsi, l'introduction d'un premier diagnostic par les pompiers du CDS ralentit la procédure mais la fait gagner en pertinence, par une meilleure adaptation des moyens à la situation. Le principe de sécurité doit être efficace de deux points de vue à la fois.
- * Une procédure *formalisée* présentera un caractère systématique, abstrait voire analytique, parfois écrite.
C'est de ce fait qu'elle est économe (en mots, en gestes, en temps) à condition d'avoir investi dans la formation, l'information, l'entraînement propres à toute activité spécialisée, technicisée.

- * Une procédure *prescrite* se définit comme régulant *a priori* l'activité de chaque intervenant, pour la rapprocher le plus étroitement possible d'un descriptif de tâches : elle répond à un respect des formes légales qui attribuent des responsabilités.
- * Enfin, il conviendrait d'introduire la dimension *partagée* de ces procédures, c'est-à-dire leur caractère plus ou moins universel, plus ou moins accepté (au sens de l'acceptabilité des techniques).

Ces différentes dimensions ne se recouvrent pas nécessairement, nous y reviendrons plus loin. Dans le cas qui nous intéresse, le choix effectué par le régulateur porte sur une procédure sûre du point de vue de la rapidité (mais à pertinence hasardeuse comme le montrera la suite des événements) et une procédure prescrite (retrouvant la division des tâches définie par les textes).

L'adoption d'une procédure formalisée, qui caractérise le travail des pompiers de la BSPP, entraîne une recherche de prescription (pour réguler chaque maillon de la chaîne de l'urgence) et une exigence de sécurité portant sur les deux types de performance de l'intervention. Cette prescription ne peut être obtenue qu'à travers un véritable *accord*, énoncé explicitement, dont les principes sont partagés et dont les termes peuvent donner lieu à application régulière. Ce travail s'oppose aux *arrangements* qui ne peuvent *justifier* leurs principes au-delà d'un contexte particulier, très local. Ces arrangements ne doivent pas être confondus avec la capacité à *adapter* l'intervention à une situation d'urgence qui reste toujours particulière, point évoqué dans l'étude de l'incident précédent.

Cette procédure d'adaptation, indispensable, est elle-même formalisée et les pompiers de la BSPP s'attachent à affiner au bon moment l'analyse de la situation : ce travail qui porte sur la pertinence (du signalement, de l'intervention) va à l'encontre d'arrangements qui conduisent par exemple certains à raccourcir la procédure ou au contraire à fournir une quantité de détails et des considérations inutiles, selon leurs sensibilités particulières.

Soulignons malgré tout à nouveau cette tension constante entre formalisation (qui tend à produire des catégories inadéquates, toujours restrictives) et adaptation (qui tire l'intervenant vers le particulier). La première est permise par une démarche d'accord, la seconde peut se réduire en arrangements.

LES IMPÉRATIFS DU TRAFIC

Le retour au cloisonnement, à la division prescrite des tâches, se produit lors des *incidents graves* c'est-à-dire lors des incidents où plusieurs secteurs vont être concernés, au moment où la coopération devrait donc être la plus efficace. Dans cet incident, il ne s'agit plus seulement de *secourir une victime*, il faut de surcroît *maintenir l'ordre public et rétablir de toute urgence le trafic*. Voici donc un incident où se combinent

les degrés d'urgences et des impératifs divers. Comment les acteurs vont-ils négocier les priorités et s'entendre sur la succession des actes à accomplir ?

On pressent bien les divergences qui peuvent naître entre celui qui veut dégager la voie et celui qui veut sauver la victime. Pourtant, les acteurs vont être obligés de *s'arranger* et chacun va devoir prendre en compte les impératifs des autres, sachant qu'il ne peut être pris de risque contre la sécurité de la victime et que le trafic ne peut être éternellement bloqué. Les acteurs vont devoir s'arranger, sans toujours y parvenir.

Les pompiers SNCF et BSPP ont leur problématique, ils doivent secourir la victime. On voit, ici, que les pompiers de la SNCF ne se mettent pas aux ordres de la régulation SNCF, mais au contraire pourrait-on dire, à disposition de la BSPP. Ils conditionnent la victime, préviennent le suraccident, et aident les pompiers de la BSPP à sortir la victime. Il est clair que leur affiliation à l'entreprise SNCF passe, dans l'urgence et sans doute au-delà, en-deçà de leur appartenance au monde du secours. Cette appartenance n'est pas que technique, elle est aussi ressentie par les pompiers SNCF, qui nomment par exemple toujours la BSPP : « la brigade ».

Mais l'incident fait intervenir aussi une autre logique, la logique des forces de maintien de l'ordre, qui n'est pas tout à fait la même que celle des forces de police judiciaire dont nous parlerons tout à l'heure. Le point de vue des forces de l'ordre se focalise sur le trouble que génère l'incident.

Ils se positionnent d'une certaine façon contre le monde des usagers (la foule) et plus particulièrement contre ceux susceptibles de profiter de la situation pour commettre des délits. Sur un tel incident, il n'y a pas de demi-mesure, car comme pour le REG ou le pompier du CDS, « personne sous le train » c'est nécessairement grave pour eux aussi. Il existe en effet un risque important d'attroupement.

« Dans ces cas-là nous on envoie tout le monde. La PAF était déjà sur place, ils devaient être au courant par la radio, nous on a envoyé les maîtres chiens et nos agents parce que là avec tout le monde en général c'est le bordel ; il faut évacuer tout le monde, tout ceux qui gênent l'intervention et puis tout ceux qui se demandent quand ils vont pouvoir voler un sac à main. Quand on est arrivés, on les a dispersés en un rien de temps » (opérateur SG).

Autre acteur important, le personnel de régulation des trains a en charge la circulation. Sa mission est de permettre au train d'arriver dans les délais et à bon port. L'impératif industriel domine, on y parle machine, fiabilité, efficacité, horaire et performance. Dans ce monde où tout ce qui compte est le bon fonctionnement, la moindre panne, le moindre accident entraîne une perturbation qui n'est que très rarement anodine. Les postes de régulation ressemblent à une belle mécanique que le moindre grain de sable peut mettre à mal. Qu'un accident survienne et les trains peuvent s'entasser les uns derrière les autres, rester bloqués. Il faudra parfois plusieurs heures pour res-

taurer le trafic. Le graphique de suivi des trains sera la mesure de la défaillance, l'entassement des voyageurs sur les quais sa conséquence.

Dès le premier signe de perturbation le personnel doit réagir avec une extrême rapidité : c'est le cas du chef de circulation qui, dès l'avis du conducteur, coupe le courant.

« Dès que l'on reçoit par sol/train un appel comme ça, je coupe toute la ligne de suite ; parce que c'est pas la peine de laisser s'engouffrer les trains dans une voie bouchon. C'est pas le moment de se poser des questions, faut couper tout de suite, après on avise, je transmets au régulateur » (agent de circulation).

L'agent de circulation prévient de la sorte ce que l'on nomme l'effet boule de neige : sans concertation, il coupe le courant, il ne le remettra que sur ordre du régulateur. La rapidité de la manoeuvre a permis de n'avoir qu'un seul train bloqué derrière la rame immobilisée. Le régulateur nous explique qu'à l'heure où l'incident s'est passé, la situation perd en gravité.

« Sur l'incident du 22 mai, ça va parce que l'agent de circulation a réagi très vite. Quand les trains sont cul à cul en général on peut rien faire, vous avez trois trains immobilisés sur le bouchon, si ça dure deux heures et que vous pouvez pas les faire reculer alors c'est la fin. Mais là l'incident a eu lieu bien après 19 heures, or comme vous pouvez le constater sur le graphique, ça s'éclaircit alors bon on a juste à dévoyer le train, il faut pas que ça dure trop longtemps quand même. » « Nous on a une seule question, combien de temps ? Comme personne ne peut nous répondre c'est pour ça que l'on envoie un agent transport » (régulateur).

Lorsqu'il y a un incident les professionnels mettent en place un système provisoire, ils font passer les trains au coup par coup, le trafic continue mais est ralenti.

Il faut changer à plusieurs reprises toutes les annonces en gare, et choisir un plan d'arrivée des trains. Plus l'incident dure, plus la perturbation et les retards s'accroissent. Il faut donc rétablir au plus vite une situation normale et pour cela libérer la voie. C'est pourquoi la question première que pose le régulateur c'est « combien de temps ? », c'est-à-dire dans combien de temps les pompiers donneront leur feu vert pour le redémarrage du train. Ce sont en effet, comme nous l'avons vu, les pompiers qui prennent en charge les opérations de secours. Ils décident du moment où le trafic pourra être rétabli. Lorsque, par exemple, ils sont appelés sur un suicide, ils commencent toujours, en secteur RATP, par retirer un ou plusieurs rupteurs d'alarme, de cette manière, l'arrêt de la rame et la coupure de courant sont garantis.

Nous avons déjà dit que l'exigence de sécurité était un principe extrêmement fort. Dans tous les cas, dans tous les services il est évident pour le personnel que la sécurité de la victime et des personnes doit passer avant toutes les autres considérations. C'est pourquoi la mission secours est toujours prioritaire. Cette subordination de tous les impératifs au secours des victimes est un préalable défini dans tous les textes.

Indiscutable et indiscutée, la priorité aux secours n'est jamais en tant que telle remise en cause. Toute la différence entre le monde du trafic et celui du secours ne débouche pas forcément sur la dispute : le compromis forgé par l'exigence de sécurité permet seulement de suspendre le différend. Pour autant, les divergences ne sont pas résolues entre les services. L'urgence est toujours là et le régulateur ne peut laisser ses trains s'empiler sans rien dire.

Il existe donc toujours un risque de faire éclater le différend en relançant la controverse des priorités. En fait, ce qui va poser le plus gros problème dans la coopération c'est la façon dont chacun va percevoir la manière dont l'autre prend en compte ses impératifs. La dénonciation du fait que les autres intervenants ne prennent pas en compte leurs problèmes est le point de départ de la critique. C'est-à-dire que ceux qui ont en charge le trafic estiment le plus souvent que ceux qui s'occupent des secours auraient la possibilité d'autoriser la reprise du trafic plus vite qu'ils ne le font.

« Ce qui est sûr c'est que la BSPP ne prend pas tellement en compte nos problèmes, il ne savent pas ce que c'est que de bloquer un train » (régulateur).

Il ne s'agit pas d'une remise en cause formelle du compromis, mais plutôt d'une critique qui se fait jour contre l'agissement des personnes du monde de la « sécurité civile » accusées de ne pas mettre tout en oeuvre pour maintenir la cohésion entre la logique transport et la logique secours. D'où une certaine menace de défaire le compromis.

De ce fait, ceux qui ont en charge le trafic mettent en place diverses stratégies pour essayer de faire dégager la voie au plus vite.

« Si on est sûr que la personne ne risque rien et que l'on peut faire dégager le train en la mettant sous le gabarit, on le fait sans attendre les pompiers, parce que quand ils arrivent c'est terminé il faut les subir » (responsable de permanence).

C'est donc bien l'idée que les décisions des pompiers ne tiennent pas compte des questions de trafic qui poussent parfois les professionnels du poste 1B à agir avant leur arrivée. Cette décision n'est pas une remise en cause de l'exigence de sécurité mais un arrangement entre la nécessité de tout entreprendre pour rétablir au plus vite le trafic, et l'obligation de tenir compte de la sécurité de la victime : les professionnels du trafic prennent l'initiative d'arranger ces impératifs contradictoires à leur façon, en évitant d'avoir à engager une dispute avec la BSPP.

La mobilisation des ressources du trafic irait, dans la coopération entre les pompiers BSPP et la régulation, dans le sens d'une mise à disposition des techniciens transport au profit des techniciens secours. Arrêt du train, coupure de courant, informations techniques. Ici, par exemple, le conducteur et l'agent de circulation accompagnent vers la victime un des pompiers SNCF.

« J'étais pas très rassuré, j'avais peur de me prendre une châtaigne, heureusement que le conducteur et l'agent étaient là et qu'ils m'ont rassuré en me disant que je ne craignais rien, que tout était coupé » (pompier SNCF).

Le capitaine de Château-Landon considère quant à lui que lorsque le trafic est bloqué, c'est qu'il ne peut en être autrement et signale que les pompiers doivent rendre compte et justifier auprès de leurs supérieurs du temps d'arrêt du trafic. Les pompiers SNCF affirment quant à eux que dès qu'il le peuvent, dès que l'état de la victime le permet, ils font sortir la victime d'un train dans le but de limiter au maximum l'interruption du trafic. Les pompiers de la BSPP ou SNCF, manifestent ainsi la prise en compte des impératifs fonctionnels et se défendent de l'accusation éventuelle de négligence vis-à-vis des soucis des professionnels du trafic. Mais s'il y a impératif de justification après coup, en situation d'intervention, rien ne règle *a priori*, dans les "scripts", ces délais de rétablissement du trafic. Tout repose donc sur un ajustement éventuel dans lequel la priorité aux secours demeure indiscutable. On comprend dès lors que la présence de pompiers SNCF, membres hybrides sécurité et institution transport, puisse favoriser cet ajustement.

Au poste 1B, certains remarquent une amélioration depuis la mise en place des pompiers du CDS.

« Maintenant il faut reconnaître que cela va un peu mieux, surtout depuis qu'il y a des pompiers au CDS, eux connaissent nos problèmes et ils demandent à la BSPP de ne pas trop bloquer le trafic, ils essayent de faire avancer le mouvement. Et puis, on ne peut pas en vouloir à la BSPP parce qu'ils ont de grosses responsabilités » (régulateur).

Le fait que des pompiers affiliés à la SNCF collaborent sur les interventions a semblé-t-il atténué le sentiment qu'avait le personnel de régulation que les hommes du secours se désintéressaient de leurs problèmes. Cela semble faire communiquer sous le label « pompier SNCF » le monde du secours avec celui du transport.

L'expression « on ne peut pas en vouloir aux pompiers » montre à quel point il est difficile et incongru de s'attaquer au principe de sécurité et à un service reconnu par tous. Cet aspect « interdit » de discussion, refoulement de la critique n'est pas cependant, du point de vue des professionnels de l'urgence, le meilleur moyen d'élucider les divergences, les frictions et de parvenir à forger un véritable accord. Inévitablement, ce refoulement suscitera des « passages à l'acte », tels que sortir rapidement une victime de la voie ou des voitures avant même l'arrivée des pompiers. Dans ces cas-là, la sécurité des personnes peut être mise en cause : à l'inverse, le respect trop strict des formes légales et expertes de secours alimente la critique sur un certain « abus de pouvoir » des professionnels du secours. Cette critique doit pouvoir être entendue, et le compromis entre impératifs de sécurité et de trafic doit pouvoir être débattu de façon explicite. Sans cette volonté de forger un accord, on laisse la place à la domination absolue de l'exigence de sécurité mais en apparence seulement : tous les arrangements,

les évènements seraient dans la pratique autorisés par le groupe des professionnels du trafic. On se retrouverait dès lors, en économisant une controverse et une dispute explicites, en présence de procédures formelles, non partagées par les autres professionnels que les pompiers. Précisons que ce n'est pas ce qui se déroule. Les enjeux de responsabilité légale bien perçus par les agents s'ajoutent aux impératifs moraux vis-à-vis des personnes victimes pour interdire cette dérive : mais les multiples arrangements montrent une pente possible.

POLICE JUDICIAIRE, SECOURS ET TRAFIC : LE COMPROMIS DIFFICILE

Lorsqu'une personne se suicide ou tombe sous un train, des problèmes d'un autre ordre viennent se poser.

La question centrale n'est plus le secours à victime mais la recherche des responsabilités de l'incident. Cette confrontation oppose la régulation du trafic avec les forces de police judiciaire. Ici le compromis paraît encore moins abouti que le précédent, ce qui va accentuer les problèmes de coopération qui sous une forme quasi identique viennent se poser au niveau de la coopération avec les pompiers. Moins abouti, l'arrangement entre une volonté de faire fonctionner le trafic et une volonté de déterminer les causes et les responsabilités à l'aide des méthodes et des formes juridiques et policières, ne permet pas d'établir clairement les priorités.

L'enquête peut être menée au niveau interne : dans ce cas la SNCF indique clairement qu'elle est subordonnée au rétablissement du trafic. « Tous les documents, pièces ou appareils ayant un rapport avec l'incident et qui ne sont pas indispensables au rétablissement de la circulation doivent être mis à l'abri et conservés avec soin pendant la durée de l'enquête. » (IG TR4 D1 n° 1, p. 511)

Les textes SNCF prévoient la possibilité de faire passer certains objets de leur statut fonctionnel à celui de « pièce à conviction », de traces juridiquement mobilisables : par exemple l'article 8 de l'IG TR4 D2 n° 2 : « si la justice le demande, la voiture est différée afin d'être mise à disposition de la justice ». Elle peut aussi mettre des techniciens à disposition des enquêteurs, afin de faciliter les constatations légales nécessaires, toutefois la note précise que cela ne devra pas faire encourir au train de retard supplémentaire. D'une manière générale, les textes SNCF laissent un doute sur la priorité de l'enquête sur le trafic.

L'article 11 de la même note en donne l'exemple : « Lorsqu'un train est impliqué dans un accident et que toutes les conditions de sécurité sont réunies pour que la circulation reprenne normalement, les dirigeants locaux doivent mettre tout en oeuvre vis-à-vis des autorités judiciaires, de la gendarmerie ou de la police pour limiter au strict minimum l'arrêt du train sur voie principale, et permettre la circulation des autres trains ». Mais peut-être peut-on aller plus loin. L'instruction générale TR4 D2 n° 1 rappelle le principe selon lequel le corps d'une personne morte ne doit pas être

touché, afin que les autorités judiciaires puissent faire leur enquête, mais la note précise également que dans le cas où le corps empêcherait la circulation du train, les agents pourraient, après avoir marqué l'emplacement, déplacer au minimum le corps de manière à permettre la circulation du train. Dans cet instruction générale, il apparaît clairement que la priorité entre trafic et enquête judiciaire n'est pas clarifiée.

Sur le terrain, les dissensions entre les forces de l'ordre et le personnel de régulation ne sont pas des cas isolés. Plusieurs anecdotes, plusieurs commentaires mettent en avant ce problème de coopération. Au cours d'une discussion informelle, le responsable de secteur RATP fait part d'une de ses expériences de terrain. Il s'agissait d'une personne décédée dans un train, les pompiers avaient laissé entendre qu'il s'agissait d'une crise cardiaque. Les pompiers signifièrent au chef de secteur que la victime pouvait être sortie de la rame et que le train pouvait circuler. Mais les agents de police s'opposèrent à la remise en marche avant que l'officier de police judiciaire ne soit arrivé. Malgré les invites du chef de secteur, il fallut attendre l'OPJ, qui arriva sur place près de dix minutes plus tard. L'OPJ pénétra dans la rame, jeta un oeil sur la victime, adressa un mot aux pompiers puis dit qu'il n'avait pas d'autres constatations à faire. Pour le chef de secteur une conclusion s'imposa : la circulation avait été interrompue sans raison valable.

D'une manière générale, que ce soit à la RATP ou à la SNCF, les forces de police judiciaire sont souvent l'objet de critiques, notamment en présence d'un suicide.

Tous ont l'image du policier taillon qui ne cesse de poursuivre son enquête et n'a que faire des problèmes ferroviaires. En ce cas, les participants ne sont plus des coopérants mais des bretteurs. Nous disons «bretteur» parce que l'un d'entre eux nous racontait, à l'occasion du suicide de Cité, qu'un jour il avait failli en venir aux mains avec un OPJ par trop zélé. Autres anecdotes révélatrices de cette coopération difficile : lors d'un suicide sous un train à la station Cité, l'officier de police judiciaire demanda au conducteur de la rame de subir un alcootest, le chef de secteur présent sur les lieux s'y opposa formellement considérant que cette mesure avait valeur d'accusation et n'était pas nécessaire, surtout compte tenu de l'état de choc du conducteur. L'officier signifia qu'il notait son refus et l'informa que puisqu'il en était ainsi, l'enquête allait encore se poursuivre quelque temps !

Le temps, voilà tout le problème. La situation fait se confronter un monde qui a le temps et qui doit se donner le temps de la réflexion avec un monde pris dans l'urgence qui doit rétablir au plus vite une situation normale. C'est bien la lenteur et le formalisme qui sont mis en accusation. Cette critique est dirigée contre ce qui est perçu comme l'inefficacité des procédures administratives.

Autant l'impératif supérieur qu'était la vie humaine pouvait faire l'unanimité et contraindre au refoulement les exigences du trafic, autant l'impératif judiciaire, après la mort de la personne ou après son dégagement, ne fait pas le poids face à cette même

pression du trafic. Dans ce cas, ni accord, ni même refoulement : les autres peuvent en venir à la dispute publique et explicite. Les professionnels du trafic le feront d'autant plus facilement qu'ils mobilisent (implicitement ou parfois bruyamment) à ce moment la foule des usagers contre la «bureaucratie».

POLICE URBAINE ET SECOURS

Ces situations d'intervention de la police judiciaire doivent être bien distinguées du rôle de la police en tant que force de maintien de l'ordre. Le récit n° 5 sera le plus explicite de ce point de vue et le lecteur pourra s'y reporter.

La division des rôles entre les professionnels de l'urgence, du secours et ceux du maintien de l'ordre paraît plus simple à établir. Dans l'incident n° 2, nous voyons cependant que l'agent RATP faisait circuler les curieux et notamment un «faux ami» de la victime : les policiers de passage jouaient leur rôle sans trop de conviction et partaient rapidement sur une autre affaire, ils n'avaient pas été appelés à l'aide sur cet incident et le trouble à l'ordre public était faible. Dans d'autres cas, les pompiers SNCF n'hésitent pas à appeler les services de police pour qu'ils «obligent» la BSPP à intervenir. La position de représentant de l'autorité policière n'est donc pas négligeable dans le montage et notamment dans le respect des formes légales.

Mais l'histoire des relations entre la BSPP et Police Secours intervient aussi. En effet, Police Secours recevait jusqu'en 1987 tous les appels d'urgence et les répercutait sur la BSPP si nécessaire. Pour clarifier les rôles, le 18 est désormais pris en charge directement par la BSPP. Mais ce déplacement ne conduit pas pour autant à une clarification : car la BSPP se voit débordée par une masse d'appels qui pourraient relever d'autres intervenants. L'idée était même lancée par le colonel de la BSPP de développer des services privés pour lutter contre les nids de guêpes, qui font, à une période de l'année, une quantité d'appels jugée abusive et pénalisante pour les interventions sérieuses.

Dans l'incident n° 5, la dimension maintien de l'ordre apparaîtra tout aussi importante que la dimension secours : la victime, qui a fait une tentative de suicide, refuse violemment de se faire conduire à l'hôpital. Les services locaux de maintien de l'ordre (Hyperservice) se déplacent mais sont insuffisants : c'est la brigade voisine (du Xe arrondissement) qui devra venir en renfort et même emmener la victime dans son car de police : ils veilleront à se faire accompagner par un pompier pour ne pas prendre à leur compte une responsabilité de l'ordre du secours. La coopération ne signifie pas la dilution des frontières entre responsabilités. L'impératif d'ordre public parvient, en fait, à un compromis avec l'impératif du secours, sans trop de conflits.

TENTATIVE DE SUICIDE

(SNCF Grandes Lignes)

Le 20 avril 1993 les pompiers du CDS ont dû faire face à onze interventions. Pour les professionnels rien n'explique ce chiffre élevé, sinon « qu'il y a des jours comme ça où ça n'arrête pas ». Sur les onze interventions répertoriées sur la main courante des pompiers du CDS, nous retenons un incident qui semble avoir marqué les esprits. Nous commençons notre récit au quai zéro, à la régie Grandes Lignes, les pompiers de la BSPP viennent juste de quitter la gare. L'opérateur régie relate le début de l'incident :

« Il était environ 20h30, l'opérateur commercial était parti, lorsque le PC nous a appelé pour nous dire "Personne malade dans le train 86, on sait pas quelle maladie". Le PC a dû être prévenu par le mécano qui a dû prévenir le chef de train. J'ai regardé sur quel quai était le 86 et j'ai appelé le CDS, je leur dis ce qu'on m'avait dit. "Personne malade dans un train voie 4" (liaison téléphonique : 08). J'ai informé le chef d'escale qui est aussitôt descendu voir. » (Opérateur régie)

L'opérateur régie a donc appelé le CDS pour demander aux pompiers SNCF d'intervenir. Le pompier SNCF qui a reçu l'appel s'en souvient : « C'est moi qui ai décroché, la régie nous a appelé pour nous dire qu'il y avait une personne malade dans le train 86 au quai 3 ».

Deux pompiers du CDS se rendent sur les lieux pour s'occuper d'un malaise.

« Quand on est arrivé sur les lieux, on n'a pas vu de train, alors on comprenait rien, il n'y avait pas de train à la voie 3. On a demandé, c'est le type de la régie qui nous a dit que le train n'était pas encore là. » (Pompier SNCF)

Le chef d'escale s'est rendu sur le terrain à l'arrivée du train 86, et a informé les pompiers. Comme pour ces derniers, il s'agissait pour lui d'un malaise dans un train. A l'arrivée du train, le chef d'escale et les pompiers cherchent la voiture où se trouve la victime. Ce n'est qu'au bout de quelques minutes qu'ils la trouvent, semble-t-il aidés par le contrôleur. « Quand on est montés dans le train, il était plein de voyageurs, on les a poussés, il y avait le contrôleur et une personne à côté. »

« Quand on l'a vue, on n'a pas vu tout de suite qu'elle s'était tranché les veines. Là, elle était encore calme, elle disait seulement qu'il fallait la laisser tranquille. C'est la raison pour laquelle on nous a signalé un malaise et non une tentative de suicide. Elle cachait son bras le long du corps, c'était pas très visible, c'est quand elle a jeté son bras en l'air pour se débattre qu'on a vu qu'elle pissait le sang. Quand on a voulu la soigner, elle s'est mise en furie. Faut voir, c'était une vraie folle, un bulldozer. Heureusement qu'Hyperservice était là, parce qu'il avait entendu l'appel sur les ondes pour nous aider. Après la vigie est venue, il y avait deux filles et un appelé, et avec tout ça on n'arrivait pas à la maîtriser, elle était pas dans un état normal, elle avait bu, on a retrouvé plein de fioles à côté d'elle. C'était une vraie furie, parfois elle reprenait son calme, et d'un coup c'était reparti. » (Pompier 1)

Le chef d'escale a fait évacuer les voyageurs, puis il a rappelé la régie :

« Le chef d'escale m'a appelé par radio et m'a dit que c'était une tentative de suicide et que la nana c'était une vraie furie. »

« Pendant ce temps, les pompiers du CDS étaient déjà sur place, mais ils ne pouvaient rien faire, ils n'ont aucun matériel, ils sont là pour le bilan. Il paraît que la nana, c'était une vraie folle, c'est pour ça que le chef d'escale est parti chercher la vigie (annexe police à côté de la régie). Lorsque je les ai vu passer par la fenêtre, j'ai rigolé parce que c'était deux femmes, je suis pas contre l'égalité des sexes, mais déjà si personne n'arrivait à la saisir, c'est pas deux femmes qui allaient y arriver. » (Opérateur régie)

Le comportement de la victime oblige à avoir recours à une aide extérieure. Le chef d'escale demande par radio à l'opérateur régie d'alerter la police.

« J'ai fait le 17, mais je suis tombé sur un disque, voyant que ça répondait pas, j'ai appelé la police du Xe. "Ici Régie SNCF Gare du Nord", j'ai dit, "appel renfort pour maîtriser une personne", j'ai pas eu à parler beaucoup parce que la vigie les avait déjà mis au courant. (Opérateur régie). L'opérateur nous fait remarquer qu'il n'y avait pas lieu de mettre un dispositif de maintien de l'ordre trop poussé parce que les voyageurs semblaient s'être dispersés très vite : "quand c'est trop violent, et que les pompiers ou que la police ne sont pas là, ils ne restent pas. Ils s'attroupent seulement lorsque les secours sont là. Là, il y avait du sang partout, et la fille elle voulait pas se laisser faire, alors là y a plus personne". »

Les pompiers SNCF, aidés par le personnel d'Hyper Service, tentent de soigner la

victime. Ce qui n'était apparemment pas une mince affaire. « On avait beau lui faire des pansements comme on pouvait, elle les arrachait tous au fur et à mesure. Heureusement qu'au fond du sac on avait un pansement américain, on l'a pas cherché avant parce qu'on n'en a pas normalement, c'est un copain qui l'avait mis dans le sac, il travaille dans un centre commercial, ils ont tout ce qu'il faut là-bas, alors comme il sait qu'on n'a rien, il nous l'a donné, après ça allait mieux, parce qu'elle pouvait plus l'arracher, comme ça on a arrêté l'hémorragie. » (Pompier SNCF)

« La police du Xe est arrivée, c'est eux qui ont prévenu la BSPP. Avec la PS (Police Secours), on a essayé de mettre une ceinture de maintien, c'était pas facile, elle nous en envoyait des vertes et des pas mûres, elle m'a griffé, elle s'accrochait à moi, j'ai demandé au policier "vous pouvez pas lui mettre un p'tit coup de matraque pour la calmer, là", il a pris ça au sérieux, il m'a dit que "non, on l'a pas fait parce qu'elle aurait porté plainte" (rires). Il aurait fallu lui faire une piquouze, mais on n'a rien pour le faire, et puis on a pu la capturer. Quand la BSPP est arrivée, on a essayé tous de la sortir, on était six pour le faire. » (Pompier)

Policiers, pompiers BSPP et SNCF se mobilisent et parviennent à faire sortir la victime de la voiture. Elle n'est toujours pas calmée, aussi c'est dans le car de la police que la victime est transférée à l'hôpital Fernand Vidal. Le camion de pompiers BSPP suit les policiers. Les policiers requièrent la présence d'un pompier de la BSPP dans le véhicule, ils refusent en effet de prendre le risque d'une éventuelle aggravation de l'état de la victime sans s'assurer par la présence d'un pompier contre d'éventuelles accusations. La victime pour une part victime et pour une part « délinquante » oblige à recourir à deux institutions. Sa prise en charge par l'une ou l'autre des institutions crée débat et débouche sur un compromis. Les pompiers ne veulent pas prendre une personne en furie dans leur camion et les policiers ne veulent pas emmener une personne blessée. C'est pourquoi elle est conduite de manière tout à fait originale à l'hôpital.

DISTRIBUTION DES RÔLES

Ce récit d'incident permet de mettre en scène toute la chaîne de transmission de l'information. Comment les acteurs reçoivent et communiquent l'information. Aussi est-ce dans cette perspective que nous décrirons le rôle de chaque acteur.

- **Le contrôleur** : Il prévient le conducteur du train qu'une personne est malade dans le train.
- **Le conducteur** : Il alerte par liaison sol/train le régulateur du PC. Il signale « personne malade dans le train 86 ».
- **Le régulateur du PC** : Il prévient par téléphone la régie Grandes Lignes. « Personne malade à l'arrivée du train 86 ».

- **L'opérateur régie** : Il informe le chef d'escale et prévient le CDS. Il retient comme catégorisation « personne malade dans le train 86 à l'arrivée voie 4 ».

Par la suite, n'obtenant pas Police Secours il alertera la police du Xe.

- **Hyper service** : Ils ont entendu le message radio et se rendent de leur propre initiative sur les lieux.

- **Les pompiers SNCF** : Ils se rendent sur le terrain. Dans un premier temps ils ne trouvent pas le train. Sur les informations du chef d'escale, ils apprennent que le train n'est pas encore arrivé. Un fois le train à quai, c'est le contrôleur qui semble-t-il mettra un terme aux recherches des pompiers qui ne trouvaient pas le wagon où se trouvait la victime.

Ce n'est qu'après quelques instants qu'ils constatent que la personne malade est en fait une personne qui a fait une tentative de suicide et est manifestement atteinte de delirium.

- **Le chef d'escale** : Il fait évacuer les voyageurs. Il demande à l'opérateur régie d'alerter Police Secours. Puis va requérir l'aide de la vigie.

- **La vigie** : Alerte la police du Xe et leur demande l'intervention de la BSPP.

LES TRACES ÉCRITES DE L'INCIDENT

• *Rapport CDS- PVS*

- Appel régie : 20h36 Départ PVS 20 h37
Arrivée sur les lieux 20h40
Retour CDS 21h43

Intervention : Personne malade dans un train arrivé à 20h48 voie 4

- Tentative de suicide + delirium. Plaie profonde au poignet gauche.
- 20h50 appel PS Xe (Police Secours)
- Police vigie déjà sur place. Arrivée police Xe 21h05
- Aucune identité n'a pu être relevée
- BILAN + PANSEMENT COMPRESSIF . POSE DE SANGLE DE MAINTIEN AVEC POLICE.

CH Fernand Vidal

• *Rapport CDS - REG*

- 20h36 : Appel régie pour personne arrivant par le train n° 86 par la voie 4.
- 20h37 : Départ pompier CDS
- 21h17 : Arrivée BSPP prévenu par la police.
- 21h40 : Départ BSPP et PS pour Fernand Vidal

LE RELAIS DE L'URGENCE : D'UN MESSAGE À L'AUTRE

Pour coopérer, les individus ont besoin de communiquer. Il faut donc s'interroger sur les conditions qui permettent aux personnes d'entrer en contact les unes avec les autres. Il nous faut connaître la manière dont l'information d'urgence va se répercuter d'intervenant en intervenant et cerner ce qu'a de spécifique le message d'urgence.

Nous avons déjà dit toute l'importance du travail de mise en forme, de présentation que devait fournir l'intervenant pour l'intervenant suivant. Ce travail consiste avant tout à anticiper des questions qui seront posées par le prochain intervenant. C'est ici que l'expérience prend toute son importance. Les agents RATP, par exemple, posent à une jeune fille des questions sur son alimentation parce qu'ils savent que les pompiers de la BSPP feront de même.

Nous avons surtout vu pour l'instant cette mise en forme en situation de face-à-face, c'est-à-dire en situation où un complément d'information est toujours facile à demander, il est bien évident que lorsqu'il s'agit des situations de communication à distance, il n'est pas toujours possible d'obtenir ce complément.

Dans ce cas par exemple, pour peu que le pompier du CDS ait souhaité disposer d'autres informations, — la position de la voiture où se trouve la victime, par exemple —, il n'est pas sûr qu'il ait pu les obtenir dans les temps car il eût été obligé de refaire toute la chaîne de transmission dans le sens inverse. C'est pourquoi le message doit être suffisamment précis pour que l'interlocuteur n'ait pas à recontacter l'informateur.

UNE CHAÎNE D'INFORMATION LONGUE.

Les textes décrivent les modalités régissant le cheminement que devra suivre l'information. Ce cheminement dépend en partie des systèmes techniques qui devront être utilisés.

SNCF : « L'utilisation des liaisons "train/machine" et "sol/train", lorsqu'elles existent, permet d'aviser le régulateur qui alors décide d'un arrêt dans une gare judicieusement choisie où il fait venir les secours » (IG TR4 D2 N° 2 p 545).

Les liaisons sol/train ou train/machine permettent d'éviter au train de s'arrêter dans une gare non desservie pour prévenir le PC. L'appel peut être lancé directement du train et n'a plus à transiter par la gare. C'est le régulateur qui choisira la gare d'arrêt du train (sauf si un médecin ordonne l'arrêt du train dans la gare la plus proche).

Pour pouvoir adapter le traitement à la situation, il faut que le régulateur du PC ait une vue précise de l'incident. C'est pourquoi l'IG TR4 D1 N° 1 signale que :

« L'avis donné peut être succinct. Il est alors à compléter le plus rapidement possible par des informations détaillées. L'ensemble des renseignements communiqués doit permettre de définir avec la plus grande précision possible : le lieu de l'incident, sa nature, ses conséquences et, éventuellement, sa cause. »

Une fois alerté le PC doit transmettre l'avis aux services concernés :

- gendarmerie ou police, lorsqu'il s'agit d'un suicide, d'un acte de malveillance, d'un meurtre, d'une personne morte ou grièvement blessée, lorsqu'il y a un risque d'événement susceptible d'apporter une perturbation dans la circulation des trains,
- service de secours en cas d'accident de personnes. Les textes insistent sur le fait que lorsque tous les renseignements nécessaires n'ont pas pu être recueillis aussitôt après l'incident, les informations utiles donnent lieu à une transmission complémentaire aux mêmes destinataires.

Or tout le problème que pose une chaîne de traitement de ce type vient du fait qu'il est difficile de revenir sur les informations données en première instance. Aussi peut-on dire que, dans l'hypothèse où un complément d'information devrait être fourni, il paraît grandement préférable que ce soit le premier informateur qui de sa propre initiative complète l'information, plutôt que ce soit le dernier intervenant qui en fasse la demande, sinon le temps de transmission de l'information risque fort d'être incompatible avec le temps de l'urgence. Il faut donc que le premier émetteur prenne en compte la totalité des informations susceptibles d'être utiles par la suite. Ceci est d'autant plus important lorsque la chaîne d'information est longue et que le système technique ne permet pas au dernier informateur de rentrer directement en contact avec le premier. Aussi est-il manifeste que plus la chaîne de l'urgence se rallonge, plus la catégorisation et le lieu de l'incident devront être clairement définis. On voit bien ici que ce n'est pas le cas, les pompiers SNCF s'interrogent sur le lieu exact de l'incident et ne s'attendent absolument pas à être confrontés à un suicide. Ceci pose des problèmes dont tous les intervenants ont conscience.

L'appel BSPP aurait pu être lancé avant l'arrivée du train en gare.

« S'ils avaient su de quoi il s'agissait ils auraient directement fait un coup de TASAL, mais là évidemment ils ne pouvaient pas deviner. » (Opérateur régie)

La surveillance générale aurait pu intervenir immédiatement.

« C'est la Régie qui nous a appelés (c'est les pompiers qui ont décroché). Ils avaient dit qu'il s'agissait d'un malaise. C'est pas très précis ça, on ne savait pas du tout que c'était une furie. Alors bon on n'a envoyé personne. » (Opérateur SG)

L'IMPORTANCE DU PREMIER TÉMOIN

Les problèmes se posent en amont dans cette chaîne de l'urgence, il faut, en effet, revenir au contrôleur et à la victime. D'après les informations que nous avons pu obtenir, l'état de gravité n'était pas visible et la victime n'était pas encore "en furie", de sorte que le pompier SNCF qui a conditionné la victime estime que l'erreur de caté-

gorisation était justifiable. D'autres, qui ne comprennent pas pourquoi l'information a été répercutée de la sorte, dénoncent là une multitude d'intermédiaires, d'autres mettent en doute la compétence des uns ou des autres. Toujours est-il que de telles situations nuisent à la coopération entre les divers services.

Dans la chaîne de l'information, le rôle du premier témoin est capital. Si dans cet incident les pompiers SNCF n'ont pas émis de vives critiques à l'encontre de ceux qui ont en premier défini l'incident, ce n'est pas toujours le cas.

« On est méfiant vis-à-vis de la régie parce qu'en général, ils nous lancent des appels trop succincts. Ils nous disent "venez vite. En grande ligne, on a une personne prise de malaise". D'abord ils n'ont pas à nous dire "venez vite", parce qu'on le sait, et puis il faut qu'ils soient plus précis, tenez par exemple tout à l'heure, ils nous ont dit "côté sortie", vous avez vu où on l'a trouvé » (Pompier SNCF).

Les pompiers de la BSPP n'ont pas fait de telles critiques. La logique du rendez-vous fonctionne. Il n'y a plus de problèmes pour accéder sur les lieux de l'incident. En fait le problème semble s'être déplacé au niveau de la coopération entre pompiers SNCF et cheminots. D'après les pompiers SNCF, la mise en place de leur service aurait dispensé le personnel SNCF de s'investir dans le traitement de l'urgence. Le fait que le personnel SNCF, contrairement au personnel RATP, ignore pour la majorité l'emplacement des boîtes de secours, pour ne pas dire leur existence, irait peut-être dans ce sens.

« D'abord, ils devraient nous dire où c'est, et il devrait toujours y avoir un cheminot près de la victime. Il y a presque toujours un usager à côté d'elle qui reste pour la reconforter, c'est très utile parce qu'elle peut nous renseigner s'il y a eu des complications entre l'appel et le moment où on arrive, en plus il nous guide. Les usagers abandonnent moins souvent la victime que les cheminots, les cheminots, eux, ils se sauvent. C'est une histoire de civisme, vous savez. Les cheminots quand ce n'est pas écrit, ils font rien. "Moi je suis pas formé pour". On demande pas de faire une intervention, on demande de rester à côté et de prévenir correctement, de nous dire la gravité apparente. C'est toujours la même histoire, c'est des histoires de compétence, "c'est pas marqué, alors je fais rien". » (Pompier SNCF)

Cette dénonciation de l'attitude incivique des cheminots par les pompiers SNCF peut être mise en parallèle avec la décision de l'institution SNCF de créer la formation «premier témoin». Cette formation a pour objet de donner aux agents les connaissances nécessaires pour alerter, mais aussi, par son existence même, de réinscrire le secours à victime dans la fonction cheminot. La conférencière présente la formation comme « un apprentissage destiné à permettre au personnel de répondre à l'urgence de manière adéquate et d'appeler les secours de façon correcte ». Celle-ci insistait sur le fait que les agents dans leurs messages d'alerte devaient spécifier : le nombre et l'âge des victimes, le lieu exact de l'incident, la nature de cet accident, et le risque éven-

tuel de suraccident. Elle répéta également plusieurs fois la nécessité de rester auprès de la victime.

DÉFORMATION DU MESSAGE

On a souvent dit que plus il y avait d'intermédiaires, plus l'information se déformait. Nous n'avons pas constaté de pareils phénomènes dans le relais de l'information d'urgence. La nature du message d'urgence ne se prête d'ailleurs pas à la distorsion, en effet les messages sont le plus souvent courts, précis, notés et collationnés auprès de l'informateur. *A contrario*, nous pouvons dire que les messages s'enrichissent le plus souvent au fil de leurs parcours, chacun apportant les informations capitales pour l'informateur suivant. Ici par exemple, l'opérateur régie rajoute au message la désignation du quai sur lequel le train va arriver. Dans cet incident d'ailleurs, il n'y a pas eu de déformation du message et ce malgré la présence de nombreux relais. La transmission du message d'alerte ne pose guère de problème de déformation du contenu. Ce qui nous amène à la conclusion qu'il n'y a pas à ce niveau d'inconvénient à rallonger la chaîne de traitement, du moins tant que le message reste concis.

En effet, des problèmes liés à la transmission des messages d'urgence ne semblent apparaître que lorsque le message se complique, comme lorsqu'il s'agit d'un message faisant état du bilan de l'état de la victime.

« On préfère passer par le CDS parce qu'on est sûr que le REG ou le pompier qui est là transmettra bien notre bilan primaire au régulateur. En plus on se connaît bien, et le REG sait, puisqu'il était au départ de l'action, de quoi il s'agit, y a pas besoin de réexpliquer. A la régie, ils transmettaient mal nos bilans, ils en oubliaient la moitié, c'est normal ils n'ont pas l'habitude. En plus la régulation connaît le CDS, c'est plus facile pour les points d'entrée. » (Pompier SNCF)

Il y a peu encore, la régie appelait elle-même les pompiers BSPP lorsqu'elle l'estimait utile, puis il fut décidé qu'elle devait avoir l'aval du CDS avant tout appel à l'intervention des pompiers BSPP. Finalement, la régie s'est vue retirer l'appel à la BSPP. Le CDS a pris en charge la totalité de l'intervention. Dans la chaîne de l'urgence, la SNCF, en désignant un relais obligé, a misé sur la professionnalisation de la médiation de l'urgence, c'est-à-dire sur l'expérience spécialisée plus proche des experts. Professionnaliser l'alerte, c'est construire un système organisationnel qui permette de rapprocher des êtres de mondes différents en les formant à adopter le même regard sur l'incident dans une logique plus fonctionnelle du secours.

Concernant la professionnalisation de l'alerte, les pompiers SNCF émettent l'hypothèse que, dans cet incident, les pompiers BSPP ont mis longtemps pour parvenir sur les lieux parce que l'alerte avait été mal formulée.

« A mon avis, ils ont mal lancé l'appel, parce que là c'est vrai ils étaient débordés, mais

quand même ils auraient su ce que c'était, ils seraient arrivés plus vite. L'appel a sûrement été mal fait.» (Pompier SNCF)

Il est temps de s'interroger sur ce qu'il y a de spécifique dans le dialogue qui s'instaure entre les interlocuteurs à distance dans une situation d'urgence.

TRADUIRE LE MESSAGE

La communication à distance présente des caractéristiques différentes du face à face qui tiennent notamment au fait que l'interlocuteur ne voit pas ce dont parle le locuteur. Il doit donc faire un effort d'imagination et user de toute son expérience pour appréhender la situation, ceci est surtout vrai lorsqu'il doit prendre une décision, c'est-à-dire lorsqu'un choix se présente à lui. Pour adapter les moyens ou l'alerte à la situation, il doit se faire, à distance, une idée précise de la situation. Dans le cas précédent, nous avons vu que le pompier avait décidé d'appeler la BSPP par TASAL, parce qu'il avait jugé par expérience qu'une personne sous le train nécessitait la mise en place d'un système d'intervention exceptionnel. Plus compliqué encore, l'interlocuteur doit réajuster ce que dit le locuteur pour avoir une vue la plus précise possible de l'incident. Il doit faire un effort de traduction. En effet, le message d'urgence comporte toujours une appréciation sur la gravité qui transparaît dans le ton de la voix ou dans la manière de formuler le message. La situation d'urgence génère une émotivité qui participe à la formulation du message d'alerte. Cette émotivité est atténuée chez les professionnels, sauf dans les cas où l'urgence dépasse leur conception de « l'ordinaire ». A cet égard la différence entre l'appelant novice confronté en direct à la situation et le professionnel « qui a l'habitude » est tout-à-fait surprenante.

Alors que le professionnel relativise par son calme la gravité de l'incident, le novice en accentue la gravité soit par le ton de sa voix, soit en ponctuant son message de « venez vite c'est très grave », « dépêchez-vous ». Tout se passe comme si l'annonceur à distance était persuadé que ses interlocuteurs ne comprenaient pas toute la gravité de la situation de sorte qu'il cherchait à en augmenter la mesure pour déclencher l'intervention. Peut-être l'usager pense-t-il qu'on ne le prend pas au sérieux en raison de la multitude d'appels exagérés dont, suppose-t-il, les professionnels sont assaillis. Les professionnels ont cette phrase pour décrire cette situation : « c'est toujours grave ». Puisque « c'est toujours grave », les professionnels ne peuvent se fier totalement à la présentation faite par l'annonceur du degré de gravité de la situation, c'est-à-dire que les professionnels vont essayer de ne tenir compte que de la gravité « objective », « réelle », de la situation. La gravité doit être correctement appréciée pour décider du type de coopération et de rapidité que l'intervention va nécessiter. Il s'agit d'une sorte de traduction du message qui ferait passer un message initial dans lequel seraient associés les registres domestique (bon sens, devoir) et civique (solidarité) vers un message à visée opérationnelle de type fonctionnel (mesurer, entreprendre). Cette traduc-

tion va, dans la chaîne de l'urgence, atténuer l'urgence apparente qui transparaissait dans le premier message. Quelques anecdotes significatives.

Nous sommes au poste 1B, un conducteur demande d'urgence le SAMU pour un malaise dans son train. Le régulateur lui fait savoir qu'il lui envoie les secours. Il téléphone au CDS et demande l'intervention des pompiers SNCF. Une fois dans la rame les pompiers constatent une petite crise d'hypoglycémie et laissent la jeune femme, qui le désirait, reprendre son trajet. Le régulateur a réajusté la gravité présentée par le conducteur: « il faut appeler le SAMU d'urgence », pour associer à l'incident une procédure d'intervention normale. La traduction du message peut aller dans certains cas jusqu'au refus d'intervenir, c'est le cas de la traduction faite par le REG dans le cas de la crise d'épilepsie RER. C'est aussi le cas d'un incident en territoire RATP : le chef de secteur demande l'intervention de la BSPP au standard Bourdon, il précise que le cas est grave. Le standard Bourdon n'ayant pas répercuté l'appel « parce que la victime serait un simulateur connu », le chef de secteur dut appeler lui-même les pompiers par téléphone.

RALLONGER LA CHAÎNE DE L'URGENCE

Nous avons dit qu'il n'y avait pas, en ce qui concernait la transmission des messages concis, de handicap à rallonger la chaîne de traitement de l'urgence. Cependant, lorsque l'on rallonge la chaîne des intervenants, on augmente également la durée de l'intervention. Si la BSPP a institué des courts-circuits comme le TASAL, c'est bien pour limiter le nombre des intervenants au maximum. Or la mise en place du CDS a rallongé la durée d'intervention d'au moins cinq minutes, ce qui dans le temps de l'urgence est loin d'être négligeable. Lorsqu'il s'agit d'accident bénin, il n'y a pas grand dommage à faire patienter la victime quelques minutes de plus, par contre dès qu'il y a urgence, les cinq minutes peuvent devenir les « cinq dernières ».

La question du délai d'intervention et des moyens attribués aux pompiers SNCF va inévitablement se poser. Une grande partie du personnel SNCF évoque ces questions de délai d'intervention et d'insuffisance de moyens. Les pompiers SNCF ont à plusieurs reprises proposé qu'une antenne pompier soit mise en Grandes Lignes. Mais ce que les pompiers SNCF réclament surtout, ce sont des moyens. Peut-être en ont-ils assez d'entendre les cheminots dire « de toute façon ils ne peuvent rien faire, ils n'ont rien ». Le pansement américain trouvé par hasard au fond du sac, parce que laissé par un pompier qui travaille dans un centre commercial, ne peut desservir leurs propos. Il est d'ailleurs certain que, si l'on se place dans une optique premier secours, les pompiers n'ont guère les moyens de leurs attributions.

« C'est simple, on n'a rien, pas de trousse de secours, pas de housse, pas d'oxygénothérapie, pas de masque anti-fumée (comment vous y allez, sur un début d'incendie sans masque ?), pas de chaise roulante, bref rien. »

« Nous on est presque tous pompiers d'origine, et même si on est là "pour les assurances", on pourrait mieux travailler si on avait du matériel, parce que notre présence rallonge le délai d'intervention de 5 minutes alors autant qu'on ait des moyens de premier secours. » (Pompier SNCF)

« On manque de matériel. Surtout l'oxygénothérapie, dans les cas d'overdose. C'est vraiment crucial. Je me rappelle, au début de l'année, on a eu un camé, il était complètement parti, lorsqu'on est arrivé sur les lieux, on avait rien pour le soigner, alors on lui donnait des baffes. Heureusement que quelqu'un avait appelé la BSPP avant qu'on les préviennent, ils sont arrivés deux minutes après nous, ils lui filaient des tornioles, faut voir, ils lui ont donné de l'oxygène, le type est revenu à lui en deux-trois minutes. Donner des baffes sans oxygène ça sert à rien, il a bien failli y passer ; après il est reparti chez lui tranquillement. » (Chef de poste)

« Le problème c'est que le matériel, personne veut nous le donner : ni notre société qui dit qu'on est là pour les assurances, ni la SNCF. Pourtant tout le monde y gagnerait : les usagers, la SNCF, nous et la BSPP. Les usagers parce qu'ils seraient plus en sécurité, nous parce que nous gagnerions en crédibilité, la BSPP parce que nous pourrions filtrer davantage. C'est comme partout, faudra attendre le gros accident avant de l'avoir. Si la SNCF a ce matériel, le jour où elle sous-traite à une autre société, elle pourra garder le matériel et même s'il a seulement servi à sauver une personne, il sera rentabilisé. »

Tout se passe comme si la mise en place d'un service pompier n'avait été envisagée qu'en tant que service de filtrage ayant pour objet d'éviter à la BSPP de se déplacer pour rien. Or, ce service est aujourd'hui par la force des choses devenu un service de premier secours.

Ce manque de matériel, outre les risques qu'il crée d'après les pompiers SNCF, nuit comme nous l'avons dit à la crédibilité des pompiers et ce tant auprès des usagers et de la victime qu'auprès des autres services SNCF.

Dans leur « cahier de doléances », les pompiers SNCF demandent également que soit mis à leur disposition un canal radio spécifique.

« On est en train de passer un bilan et on est coupé par un gus qui parle de truc et de machin ou qui dit Salut à un pote. J'ai même entendu une fois : "Pompier Silence Radio". C'est pas normal qu'on n'ait pas de canal, d'abord au niveau efficacité et ensuite au niveau morale, les gens n'ont pas à savoir ce qui se passe. C'est vraiment un bazar monstre la radio. Il nous faudrait un canal à nous. Encore heureux qu'on ait de nouveaux postes. Avant, en patrouille, le REG n'arrivait pas à nous joindre, il était obligé de passer une annonce générale en gare pour nous dire qu'il fallait appeler par téléphone ou par interphone. »

Cette dernière requête nous amène à nous interroger sur la question des communications radio. Le canal utilisé par les pompiers est le même que celui utilisé par l'en-

semble des cheminots, aussi se posent des problèmes lorsqu'il s'agit d'agencer les tours de parole. Ceci est d'autant plus vrai lorsque les logiques sont différentes. Faisant cohabiter sur une même fréquence des êtres provenant de mondes différents, il est nécessaire que ceux-ci s'arrangent à distance sur le « qui parle en premier ». On voit dans l'exemple cité par le pompier ci-dessus que cela n'est pas toujours évident.

Une mauvaise maîtrise des communications radio a trop souvent été à l'origine d'incidents. C'est pourquoi beaucoup cherchent à imposer un langage préformaté, une sorte de langage opérationnel et fonctionnel qui permettrait d'éviter des confusions aux conséquences dramatiques. Toutefois, si une certaine confusion est à l'origine de certains incidents, c'est-à-dire en amont de l'urgence, nous avons remarqué qu'en situation d'urgence, comme le suicide à Cité ou lors d'une perturbation de trafic importante sur le RER SNCF, les communications se professionnalisent, et l'on n'entendait plus ces messages conviviaux qui s'échangent entre conducteurs. Tout se passe donc comme si, en situation d'urgence, les communications s'adaptaient à un principe d'efficacité en éliminant les autres dimensions (relations personnelles...). Ce phénomène doit être inscrit dans les effets de l'accélération imposée par l'urgence.

L'un des avantages et des inconvénients des transmissions radio, c'est que tous les détenteurs de récepteurs peuvent recevoir le message. Avantage, par exemple, lorsque la société Hyperservice prend connaissance de l'incident et se rend de sa propre initiative sur les lieux. Inconvénient lorsque des personnes qui n'ont pas à recevoir le message le reçoivent quand même. Nous avons vu que les pompiers de la BSPP, dans l'incident « crise d'épilepsie RATP », avaient recours à la ligne téléphonique de NSS pour aviser le médecin régulateur. Interrogé sur la raison de cette pratique, le capitaine de Château-Landon nous dit qu'il était toujours préférable d'opter, lorsque cela était possible, pour une communication filaire afin de tenir à l'écart de la discussion les indésirables.

C'est-à-dire les journalistes qui sont à l'écoute des communications pompiers et qui par essence sont toujours prêts à révéler ce qui devrait être secret. Il est certain que l'urgence fait toujours recette pour ceux qui vivent en référence à l'opinion. Pour les professionnels du monde du secours, la victime doit au contraire être préservée de l'opinion. C'est pourquoi les pompiers regrettent de ne pas avoir de canal spécifique afin de pouvoir garder dans le monde du secours une information qui selon eux n'a pas à en sortir.

Une autre raison est avancée par les pompiers SNCF pour l'attribution d'un canal radio, il s'agit de la convivialité.

Les pompiers se connaissent très bien puisque d'une manière générale les équipes ne changent pas. Aussi regrettent-ils d'avoir à adopter un langage rigidifié alors qu'ils s'adressent à des intimes. La radio a ce handicap qu'elle expose celui qui l'utilise à l'appréciation d'une multitude de personnes, de sorte que celui qui l'utilise ne peut aussi

facilement rectifier, compléter, argumenter, revenir sur ses dires, réinterroger, comme cela est possible dans les discussions de face à face. On constate ainsi que le formatage des communications, leur dimension technique, professionnelle, centrée sur l'efficacité, sont aussi produits par la contrainte d'exposition en public : les formes convenables en public sont aussi des formes d'échanges plus contrôlées, plus techniques. Or, la fréquentation de tout milieu professionnel montre vite qu'un vernaculaire propre à un groupe se crée, où sont autorisés des registres multiples, non fonctionnels. Ce constat a été fait, notamment à la RATP, dans plusieurs notes en 90, 91 et 92 : « difficulté pour formuler leurs messages, certains cherchent leurs mots, allongent inutilement leur phrases », « anarchie verbale » : « ouais - D'accord, j'ai rien compris », « qu'est-ce t'as dit ?... entendu » (= « bien reçu » ou « je n'ai pas entendu ? »). Ces constats valent pour toutes les communications radio RATP et non seulement pour l'urgence, qui tendrait, selon nous, à être plus formalisée. Les recommandations visaient à mettre en place une phraséologie radio pour rentrer dans le cadre de la réglementation nationale « utilisée par la quasi-totalité des organismes d'État ». Il s'agissait ainsi à la fois de respecter les formes légales et de gagner en « rigueur et sûreté professionnelle », c'est-à-dire en efficacité. Les formations, les documents fournis se sont avérés parfois insuffisants, « de nombreux agents, déjà formés, reviennent rapidement au langage anarchique habituel ». Dans le cas de l'urgence, la BSPP représente une référence dans ce domaine et sa fréquentation conduit à introduire des formes à la fois plus légales et plus efficaces. Pour autant, on constate que les pompiers SNCF sont capables de passer très rapidement d'une langue à l'autre, et plus souvent au vernaculaire des agents qu'à celui de la BSPP.

Les difficultés de la *formation* à ce langage codifié, de même que les limites des formations « premiers témoins », montrent bien que ce type d'investissement (la formation) n'a de rentabilité que s'il est porté et repris par toute une organisation pour s'intégrer à une expérience de plus en plus professionnalisée. Sinon la langue se « déforme » à nouveau. L'urgence, par son exigence d'accélération, limite les dérapages importants (il faut faire court) mais, là aussi, seuls une pratique quotidienne plus formalisée et un contrôle hiérarchique de cette mise en application peuvent faire capitaliser la formation. La BSPP ne parvient à maintenir ce haut niveau de formalisation dans les échanges qu'en raison de ces deux propriétés :

- une pratique fréquente due à la spécialisation dans le secours,
- une discipline de type militaire qui assure le contrôle de l'application des consignes.

Ces deux axes organisationnels, spécialisation et discipline militaire, ne peuvent cependant être transposés tels quels aux intervenants des institutions de transport. De plus, la discipline constitue une méthode de socialisation, d'intégration et de contrôle des acquis mais ne contribue à la performance de l'intervention qu'à la condition d'être

relativisée selon la situation. Ainsi Todd La Porte, (Université de Californie, Berkeley) a étudié les manoeuvres d'appontage sur les porte-avions nucléaires de l'US Navy et a constaté que, durant cette phase critique, tout participant à l'opération, notamment dans la salle de contrôle, peut exiger l'arrêt de la procédure si un doute lui apparaît dans son secteur de responsabilité : dans la langue elle-même, toute marque de hiérarchie disparaît au profit d'un impératif fonctionnel qui encourage chaque participant à un haut degré de responsabilité. Le paradoxe de ces situations tendues, limites, tient dans cette exigence de discipline pour atteindre un haut degré de coopération de type réactif et non réflexif, exigence de discipline qui ne doit jamais annihiler la claire perception du but (urgence : sauver une personne), ce qui peut justifier, voire exiger, des dérogations à la procédure pour l'adapter immédiatement à la particularité de la situation. Il s'agit toujours de veiller à ce que les consignes ou la discipline requises ne produisent jamais de *routines* mais au contraire des *cadres partagés* pour l'*initiative* adaptée, c'est-à-dire une *expertise partagée*.

Harry Collins (1992) donne un exemple des débats que peut faire naître la tension entre routines et initiatives adaptées, dans un cas d'urgence précisément.

Le journal *Arizona Daily Star* du samedi 31 mai 1986 a rapporté l'histoire suivante :

CHICAGO - Un conducteur d'autobus, suspendu pour n'avoir pas suivi les procédures correctes d'urgence au moment où une jeune fille a eu une crise cardiaque dans le bus qu'il conduisait, ne faisait que suivre des règles trop strictes qui interdisent aux conducteurs de s'écarter de leur itinéraire sans autorisation, nous a dit hier une personnalité syndicale.

« S'il faut absolument trouver un coupable, alors ce sont les règles que ces gens sont tenus de suivre » (a-t-elle déclaré).

Un porte-parole officiel de la compagnie de transports a pris la défense des règles. Il a dit : « Si vous leur donnez un peu de mou, jusqu'où cela peut-il nous mener ? »

[Le conducteur] a été suspendu trois jours pendant lesquels il suivra un cours sur le règlement et les procédures, et aura à faire la preuve d'une compréhension correcte des règles qui lui auront été rappelées.

Notre conclusion permettra de rassembler tous ces éléments qui, tout au long de nos observations, ont manifesté ces écarts entre savoir-faire et savoir, expérience et expertise.

CONCLUSION

La construction de l'expertise partagée dans le traitement de l'urgence

De nombreux autres incidents auraient pu être relatés, qui pour beaucoup sont très similaires à ceux présentés. Mais ce qui nous importe ici, c'est d'exploiter les données déjà fort riches selon une question à l'origine de notre projet : les formes de coopération entre professionnels dans le traitement de l'urgence.

Cette étude intervient à un moment donné dans l'histoire des services d'urgence, celui où la BSPP, après avoir étendu son intervention à tous les secours aux personnes depuis 1986 (à la place de Police Secours) se voit à la fois créditée d'un haut niveau de professionnalisme et en même temps « victime de son succès », débordée par les demandes tant des particuliers que des institutions comme la SNCF ou la RATP. (A effectif constant, la BSPP effectuait en 1968 : 50 000 interventions par an, en 1992 : 350 000). Cette pression conduit la BSPP à demander aux institutions de transport, qui seules nous intéressent ici, de prendre en charge une partie du traitement de l'urgence et/ou de s'intégrer de façon plus performante à la chaîne de coopération qui nécessairement se met en place.

La coopération entre professionnels existe bien déjà : il s'agira plutôt, comme nous l'avons évoqué à travers les récits d'incidents, de coopération au sein de chaque institution entre différentes fonctions (trafic/ordre public/sécurité civile) et avec les spécialistes externes (BSPP) : la coopération entre la SNCF et la RATP dans le traitement de l'urgence est apparue si rare et finalement peu justifiée (territoires plus définis que nous le pensions) que nous ne reprendrons pas les quelques exemples qui ont parsemé nos récits.

Le pôle de référence de toute la chaîne de traitement de l'urgence est bien, pour tous les intervenants, la Brigade des Sapeurs Pompiers de Paris. La plupart des interactions,

et notamment des dysfonctionnements, ne peuvent se comprendre qu'en référence au modèle de professionnels que portent les pompiers de la BSPP et à sa confrontation à des pratiques formées autrement au sein des institutions, RATP ou SNCF. Le travail qui se déroule actuellement dans le traitement de l'urgence relève d'une construction d'une expertise partagée, terme que nous définissons dans les lignes qui suivent mais qui permet d'insister à la fois sur la dimension coopérative, sur la diffusion problématique d'un modèle, sur la mobilisation de ressources multiples pour parvenir à cette construction.

Dans ce travail de construction, tous les acteurs ont leur place et comme nous l'avons montré, les usagers comme les victimes n'en sont pas exclus. En ce sens, ils coproduisent cette expertise partagée. Précisons enfin, que «expertise partagée» ne signifie pas que tous ces acteurs deviennent des experts : nous verrons au contraire que les débats portent sur qui est qui et qui fait quoi, sans définition a priori d'un idéal inaccessible. Mais le mouvement vers une expertise partagée dans le traitement de l'urgence participe, à n'en pas douter, d'un mouvement plus général de mise en forme de tous les services, y compris publics, au nom de l'efficacité, démarche qui touche même la vie privée et nos plus «petits bobos» qui font «l'urgence ordinaire».

I - COMPÉTENCES ET FORMES DU TRAITEMENT DE L'URGENCE

Nous distinguerons quatre compétences dans le traitement de l'urgence qui permettent d'organiser nos observations selon les capacités que les humains possèdent pour traiter leur représentation, leur action, leur condition (leur organisation) et leur «volition» (leur vouloir). Pour chacune de ces quatre compétences, les récits que nous avons reconstitués montrent qu'une tension existe entre une forme qui serait plutôt portée par la BSPP et une autre forme, à un autre pôle, portée tantôt par les usagers ou par certains agents. C'est ce débat, cette tension qui nous paraît expliquer la plupart de nos observations et que nous voudrions restituer, en nous appuyant sur les jeux d'accusation, de dénonciation, de critiques qui se font jour entre les acteurs concernés.

SAVOIR FORMATER ET SAVOIR-FAIRE

La première compétence que nous voyons à l'oeuvre ici, c'est celle de la cognition et plus spécifiquement de la mise en forme langagière. C'est le point essentiel des évolutions actuelles car il s'agit de décrire, de déclarer des façons de faire, des gestes qui ne l'étaient pas il y a quelques années et surtout de les organiser en règles (au sens cognitif) et en systèmes. L'opposition peut s'énoncer comme celle entre le savoir formater et le savoir-faire. Le propre de l'efficacité de la BSPP tient à cette part importante du *script* (Akrich, 1987), c'est-à-dire du déclaratif, par rapport à l'inscrit. La for-

malisation du langage, souvent évoquée dans les observations, n'est que le point le plus visible de ce savoir formater. Toute la pratique du pompier professionnel a été décrite, analysée, énoncée et transmise à travers une formation : l'interrogatoire de la victime, les gestes de mesure (le pouls), la terminologie pour désigner les victimes et les pathologies, ou pour signaler l'incident font l'objet d'une systématisation qui vise à réduire l'ambiguïté propre au langage.

Le travail passe nécessairement par un «outillage» cognitif spécifique : au départ, l'écrit, «qui reste», qui schématise, qui circule avec, croit-on, moins de déformations, et depuis quelques années l'informatique, qui procède par codage et qui en retour diffuse de nouvelles formes de catégorisations (cf. le système Syntia de la BSPP). C'est en ce sens que nous parlons de «savoir formater» pour éviter le trop vague «savoir formaliser», car formater signale l'intérêt opératoire de ces nouvelles catégorisations, tout aussi formelles qu'avant, mais désormais intrinsèquement liées à des systèmes techniques qui, dans certains cas, aident à la décision.

Au pôle opposé à ce «savoir formater» incarné par la BSPP, nous trouvons le «savoir-faire» des agents ou des usagers : sa dimension cognitive de «savoir» existe aussi mais elle est entièrement effacée dans le faire. C'est pourquoi on constate d'ailleurs que de nombreux artisans ne peuvent transmettre ces savoir-faire, dans la mesure où il faudrait les mettre en forme verbale, les expliciter, les «extraire», dit-on. Bien sûr, il y a représentation, catégorisation, etc. mais elles ne se disent pas hors d'un contexte donné dans le cours d'une action donnée. Les circuits de diffusion de ces savoir-faire sont, de plus, imprévus : le pilote de la RATP a retenu la position latérale de sécurité en regardant «la Nuit des Héros» à la télévision.

Un cadre institutionnel didactique va de pair avec ce «savoir formater». C'est pourquoi la RATP et SNCF mettent en place des *formations*, qui ne sont finalement qu'un temps et un lieu de formalisation pour sortir du faire et parvenir à *dire* ce savoir. Il s'agit bien là d'un «investissement de forme» (Thévenot) qui vient modifier la qualité des êtres pour les rapprocher des experts. Il est présupposé que ce savoir formater est plus *efficace* que le savoir-faire : il convient de préciser par quelles médiations cette argumentation peut tenir. Dreyfus et Dreyfus (1986) ont développé un modèle de l'acquisition du savoir-faire, basé entièrement sur la référence de l'acteur à des occurrences antérieures semblables : ils parlent d'ailleurs d'experts, dans ce cas, pour un conducteur « qui ne fait qu'un avec sa voiture ». Or, il s'agit là, selon nous, d'expérience (on parle d'un conducteur expérimenté) et Harry Collins, en faisant la même critique distingue bien cette expérience de l'expertise.

Il est certain que tous les acteurs rencontrés dans nos observations possèdent une certaine expérience, faite d'accumulations, de répétitions et de reconnaissances d'archétypes des situations : ils en sont tous au-delà de l'application de règles formelles, voire même les ignorent totalement. Mais certains exemples nous ont montré com-

ment l'expérience pouvait devenir intoxication par projection abusive de schémas routiniers (cf. le cas de la « crise d'épilepsie banlieue », récit n° 3). L'expérience fait sans aucun doute partie de l'expertise mais l'expert, possède, lui, « en plus », un ensemble de ressources cognitives indépendantes de toute expérience vécue, des modèles de traitement, qu'il n'applique bien sûr pas à la lettre, mais qui servent de référence pour contrôler l'intoxication de l'évidence.

L'expert possède les cadres conceptuels pour pratiquer le *doute*, très important dans le traitement de l'urgence, sans tomber dans l'incertitude ou l'indécision : on comprend mieux dès lors l'attitude de la BSPP qui réinterroge systématiquement la victime, malgré les informations déjà données par les agents ou par les pompiers SNCF.

La capacité à formater l'expérience a des conséquences importantes sur le processus même de l'acquisition des compétences : alors que le professionnel expérimenté *accumulera* des cas et tentera d'ajuster ses interventions futures en fonction de ces cas, le professionnel expert *capitalisera* chaque cas, pour l'inscrire dans une grille, dans un modèle systématique décrivant ses catégories et ses procédures.

Cette différence se traduit dans la place des briefings et des traces écrites (comptes-rendus), place fort différente à la BSPP, chez les pompiers SNCF et chez les agents non spécialistes. Cette forme d'accumulation d'expérience conduit le plus souvent à *confirmer* les schémas existants car il n'existe aucune méthode pour interroger les catégories de pensée elles-mêmes, qui ne sont jamais énoncées ni travaillées comme telles. Être capable de remettre en cause ses présupposés à partir d'une restitution de l'expérience, c'est le modèle de l'expert qui dispose de catégories et de méthodes pour ne pas perdre pied : ce méta-niveau d'analyse de sa pratique ne se retrouve pas dans l'expérience. On comprend dès lors que celle-ci puisse déboucher sur la *routine*. Or, la routine est l'ennemie du traitement de l'urgence. Il faut en effet être capable d'adapter finement ses catégories (signalement), ses méthodes et ses moyens (intervention) à chaque situation : pour cela, les professionnels de l'urgence disposent d'une marge d'*initiative* importante. La mise en place de règles écrites, de formations, voire, nous le rappellerons, de discipline peut très bien produire des routines, alors que ces règles, cette formation et cette discipline doivent déboucher sur une capacité d'initiative élevée, puisque le temps est par définition compté dans les situations d'urgence et n'autorise pas le recours constant aux textes ou à la hiérarchie.

SPÉCIALISTES ET GÉNÉRALISTES

Une deuxième compétence humaine mobilisée ici relèvera de la technique. Déjà évoquée précédemment, la capacité à manipuler des appareils, à disposer et à adapter ces appareils, à effectuer les gestes les plus efficaces, est à la base de l'image professionnelle des pompiers de la BSPP. Leurs véhicules, leur tenue, leurs gestes pour « conditionner la victime », leur utilisation d'appareils de tension, d'oxygénothérapie,

pansements, de brancards parfois sophistiqués, d'appareils de communication, tout manifeste leur excellence dans le domaine de la technique. Les pompiers SNCF pointaient avec amertume leur dénuement de ce point de vue matériel, et, surtout, montraient bien comment ce faible équipement était signe d'incohérence dans leur placement dans la chaîne du traitement de l'urgence : supposés experts et spécialistes, ils ne disposaient que du matériel des généralistes.

Nous opposons ces deux termes (spécialistes/généralistes) ici du seul point de vue de l'activité technique que cela suppose. A la différence des pompiers de la BSPP, le pilote ou l'OCC de la station RATP Gare du Nord ont d'autres compétences techniques à mobiliser que celles du secours aux personnes : ils ne peuvent donc atteindre ce degré de performance qui résulte de la spécialisation. Ils doivent connaître des règles et des techniques liées au trafic, ils doivent être performants dans le domaine commercial, le conseil à la clientèle, l'information ou encore être sensibles à la dimension maintien de l'ordre et «contrôle des foules». La démarche de la RATP, durant les dernières années, fut même de décroïsonner les fonctions et de rendre les agents de station plus polyvalents. Dans plusieurs récits, cette polyvalence s'est exprimée sous forme de tiraillements entre plusieurs exigences : les agents parviennent à se les répartir entre eux, à devenir un peu plus *familiers* de certains domaines. Mais dans une situation d'intervention, ils doivent parfois choisir entre impératifs contradictoires : secours, trafic, ordre public notamment. D'où les tentatives pour sortir la victime du train avant l'arrivée des pompiers pour éviter de bloquer le trafic. Cette attitude ne respecte pas les règles formelles et comporte des risques pour la victime : mais ces professionnels doivent *faire avec* leur appartenance à plusieurs mondes en raison des tâches multiples qui leur sont confiées. On conçoit que ces points de vue ne puissent être équivalents à ceux des pompiers de la BSPP.

UNIVERSEL ET PARTICULIER

La compétence des acteurs à traiter leur organisation marquée par une tension constante entre diverger et converger s'observe dans le traitement de l'urgence selon des lignes de force homothétiques à celles de la cognition ou de la technique.

La force de la BSPP, en tant que corps professionnel, tient à sa capacité à unifier ses pratiques entre ses différentes entités (3 groupements : Nord-Est (Montmartre), Sud-Est (Masséna), Ouest (Courbevoie, La Défense), 8 compagnies, 78 centres de secours sur la région parisienne soit 6,5 Millions d'habitants). Cette capacité à rendre *universelles* des pratiques professionnelles facilite l'*expertise* mais ne doit pas être confondue avec elle. Avoir une procédure systématisée, des codes informatiques, etc. n'implique pas nécessairement le caractère universel de ces éléments. La preuve en est que, précisément, leur universalité ne s'étend pas aux institutions de transport. Les catégories et les méthodes de la BSPP servent sans aucun doute de référence mais n'ont

pas pour autant été adoptées à la SNCF et à la RATP : il faut toujours effectuer des *traductions*. C'est en cela que les agents de ces entreprises se retrouvent en position plus faible, voire en difficulté lors d'interventions : ils ne disposent pas, eux, de procédures, de codes, etc. aussi partagés dans toute leur entreprise. Les pratiques du CDS de la Gare du Nord sont en grande partie locales et pourraient difficilement être transposées ailleurs.

Pourtant, et c'est là que le conflit est productif, la BSPP ne peut jamais universaliser les incidents ni les lieux d'intervention : elle doit elle-même savoir localiser ses procédures, ses catégories, c'est-à-dire les adapter à la situation. C'est même la condition d'une intervention efficace. Cette aptitude à particulariser l'intervention rencontre, dès lors, la pratique des «hommes de terrain» qui sont marqués, eux, par leur relatif blocage à un niveau local. Blocage qui se situe surtout sur le plan des secours, car dans le domaine du trafic, par exemple, la RATP comme la SNCF, dont c'est le cœur du métier, ont atteint un haut degré d'universalisation qui permet de rendre équivalentes des situations de trafic situées pourtant dans des contextes très différents. La politique de particularisation des lignes à la RATP représente sans doute un moment inverse dans la tradition «universaliste» à l'échelle de l'entreprise.

FORMES DE GOUVERNEMENT

La politique d'universalisation peut se mener de plusieurs façons et, là encore, des formes différentes s'opposent.

Nous avons déjà analysé, à partir des incidents (notamment, le récit n° 4 « personne sous le train ») comment chaque organisation parvenait à atteindre ses buts en formalisant plus ou moins les modes de fonctionnement et plus précisément de gouvernement. En effet, la procédure adoptée par la BSPP, qui nous sert toujours de repère, pour diffuser le savoir formater à caractère universel et efficace qui fait sa réputation, s'appuie essentiellement en interne sur la formation, sur l'exercice et sur la discipline. Cette discipline, prise dans la tradition militaire, différencie la BSPP des institutions avec qui elle travaille. La discipline, seule, comme l'expérience, ne suffirait pas à expliquer le statut d'experts des pompiers de la BSPP : par contre, elle est une forme de régulation et de sanction des différends ou des dysfonctionnements qui, semble-t-il, et à certaines conditions, s'harmonise bien avec la performance technique et l'expertise. Ne dit-on pas que, du point de vue du trafic qui est le sien, la SNCF a importé des modes de régulation sociale de type militaire ? Dans le cas des secours, cette méthode disciplinaire apparaît, aux yeux des acteurs, comme un atout, puisqu'il convient d'agir « comme un seul homme », avec « l'esprit de corps », qui fait disparaître *a priori* tout espace de débat ou toute individualisation : la hiérarchie statutaire prend ici les formes de la hiérarchie fonctionnelle, qui facilite la décision.

Cependant, le gouvernement par prescription ne s'applique pas avec la même effi-

cacité dans les institutions qui participent à la chaîne des secours. Les textes, les formations sont certes relayés par une hiérarchie mais tout cet ensemble, qui fonctionne correctement pour le monde du trafic, se met difficilement en oeuvre pour les secours (textes non connus, formations oubliées, hiérarchie bien centrée sur ces questions du secours, etc.).

Tout cela marche d'autant moins que l'on a affaire aux usagers dont les interventions peuvent difficilement être prescrites. L'exemple de l'infirmière « civile » descendant sous le train étant le plus « scandaleux » pour les professionnels. On constate alors une grande quantité d'*arrangements*, c'est-à-dire « un accord contingent aux deux parties » (tu fais ça, ça m'arrange, je fais ça, ça t'arrange) rapporté à leur convenance réciproque et non en vue d'un bien général. Le lien qui rassemble les personnes n'est pas universalisable à tous (...). « C'est une tolérance, un accord à l'amiable, entre eux, qui ne fait l'objet d'aucune convention explicite, qui ne peut être justifié publiquement et qui peut être remis en cause à tout moment » (Boltanski et Thévenot, 1987, p. 273). Pourtant, pour que les participants au traitement de l'urgence puissent se déplacer, permuter, et intervenir à tout moment, un cadre commun est nécessaire, un *accord*, qui explicite les principes qui fondent cette coopération. Entre la BSPP, la RATP et la SNCF, cet accord n'est, semble-t-il, pas encore véritablement formalisé mais la BSPP, de par son autorité et le service qu'elle rend, tend par défaut à prescrire les procédures convenables, ce que les pompiers SNCF, par exemple, n'apprécient pas toujours, dans la mesure où, eux, peuvent prétendre participer du même statut d'experts. De ce fait, les contentieux BSPP - SNCF ou RATP sont peu nombreux. C'est plutôt à l'intérieur des entreprises, et particulièrement à la Gare du Nord, à la SNCF, en raison des multiples niveaux institutionnels, qu'il reste difficile d'établir des accords explicites. Or, nous l'avons vu, les arrangements ne résistent pas à l'épreuve de l'urgence, à la fois en raison de l'accélération qui lui est propre, et en raison de l'enjeu de responsabilité qui lui est attaché.

II- JEUX DE FRONTIÈRES

Les formes différentes de traitement de l'urgence ont été décrites en référence aux pratiques « idéal - typiques » de la BSPP. Pour autant, il ne faudrait pas en déduire que les professionnels se divisent entre experts et non experts. D'une part, tous les types de professionnels combinent divers niveaux de formalisation, de spécialisation, y compris au sein de la BSPP, et d'autre part, en situation d'intervention, les échanges doivent s'effectuer entre participants de statuts différents, parmi lesquels les usagers, pour qui la formalisation est impossible à exiger. Il faut bien, dès lors, trouver des solutions pour partager cette expertise. Les frontières sont en fait traitées de quatre façons :

1. Elles sont admises, par exemple par les agents RATP. Ils admettent leur non-spécialisation dans les secours, ils se reposent sur les pompiers de la BSPP et les appellent immédiatement : bien qu'ayant acquis de l'expérience, ils font bien la distinction avec l'expertise de la BSPP et ne prétendent pas les concurrencer sur ce terrain. La coopération dans ce cas n'entraîne pas de controverses, chacun étant à sa place. Malgré tout la prise en charge absolue par la BSPP crée pour celle-ci une lourdeur qu'elle voudrait bien atténuer.

2. Les frontières sont combattues par certains, notamment les pompiers SNCF ou CDS. Leur statut les met constamment en porte-à-faux : anciens pompiers de la Brigade pour la plupart, ils pourraient prétendre à cette expertise et la partager en direct avec la BSPP. Or, leur tenue, leur matériel, leur langue manifestent clairement qu'ils sont seulement expérimentés mais non possesseurs de l'expertise. Leur position sur le terrain, leur proximité avec les autres agents et les autres fonctions sont cependant un atout que les pompiers de la BSPP peuvent exploiter : mais il s'agit encore d'arrangements (des habitudes de rendez-vous par exemple) alors que leur rôle dans le premier secours n'est pas clairement explicité par un accord avec la BSPP. La coopération probatoire que nous avons décrite s'exerce aussi à leur égard et pour ces professionnels, devoir faire ses preuves et justifier son expertise à chaque intervention est mal vécu.

3. Les frontières entre experts et non experts sont aussi constamment contournées par des usagers qui s'attribuent une certaine expertise, cela les conduit à prendre des initiatives qui seront sévèrement critiquées par les professionnels du secours, quel que soit le statut de compétence officiel (infirmière, médecin) : une compétence de type médical n'est pas nécessairement reconnue et exportable dans un contexte d'urgence (ce qui conduit d'ailleurs certains médecins à créer un diplôme de spécialiste «médecine d'urgence»). Cette façon de contourner la division des rôles devient insupportable pour les professionnels quand elle se traduit par des critiques vis-à-vis de leur intervention.

Il faut cependant reconnaître que le code de bonne conduite que nous avons dressé pour les usagers (annonciateur, victime, voyageur) n'est pas vraiment défini et que les moyens pour le diffuser et le faire respecter sont difficiles à imaginer. C'est pourtant ce que divers organismes mettent en oeuvre à travers des formations de secouristes, ouvertes au grand public. Cette culture du secourisme demeure, il est vrai, peu diffusée en France. Les professionnels de l'urgence gardent une attitude ambivalente à ce sujet : faut-il encourager le citoyen à intervenir, à secourir, au risque de ne pas respecter les principes et des techniques adaptées et de mettre la vie des victimes encore plus en danger ? Faut-il au contraire les décourager d'intervenir, alors que les pompiers ont malgré tout besoin d'eux pour le signalement, donner des informations et parfois pour faire le geste élémentaire qui permet d'attendre l'arrivée des secours ?

4. Les frontières sont aussi contournées par les spécialistes eux-mêmes. La dépendance qui s'institue petit à petit vis-à-vis de la BSPP finit par lui peser et par entraver ses missions essentielles. Que la BSPP soit la référence en termes d'expertise dans le domaine des secours lui convient fort bien : que cela conduise les professionnels à ne plus prendre leur responsabilités, à ne plus rien partager de l'expertise en laissant la BSPP intervenir sur tous les incidents, sans «tri» préalable, voilà qui devient contre-productif. La BSPP elle-même souhaite donc que les institutions se dotent de spécialistes internes capables d'assurer un prétraitement des urgences, voire de régler tous les cas « d'urgence très ordinaire ». Sur ce plan, l'apparition des pompiers SNCF est bien perçue mais l'absence de moyens de leur côté et surtout la faible clarification des rôles, et surtout des responsabilités, entretient la controverse : les pompiers SNCF dans certains cas ne font qu'allonger la chaîne des intervenants, donc le délai d'intervention sans apporter un plus véritable (cf. plus bas). L'enjeu relève surtout de la responsabilité, qui conduit chacun à se défausser sur plus expert que lui et surtout sur plus habilité à intervenir : la BSPP étant le point ultime, ne peut pas se défausser et doit donc tout assumer, ce qui est particulièrement rassurant pour le dispositif d'urgence dans son ensemble. Un référent, un responsable, qui assume ces places, voilà la clé d'une institutionnalisation possible de la chaîne des secours : à condition que cela ne devienne pas délégation et prise en charge absolues.

III . LA CHAÎNE DE TRAITEMENT

Ces qualifications différentes, cette division en pôles expertise/expérience, spécialistes/généralistes, prescrit/informel, ne dessinent pas une coupure entre interventions idéales - performantes et interventions «bricolées» : la chaîne de traitement de l'urgence met nécessairement en rapport des acteurs aux savoirs plus ou moins formalisés, à la proximité plus ou moins grande avec le terrain, à la spécialisation plus ou moins forte. La performance d'une chaîne de traitement consistera précisément à admettre cette diversité et à la rendre productive et non à espérer mettre tous les acteurs au niveau des experts ou encore à imposer à des non-experts des procédures qu'ils ne pourraient pas mettre en oeuvre. Il nous faut donc replacer les interventions de chacun en situation pour comprendre comment les débats évoqués précédemment peuvent se concrétiser.

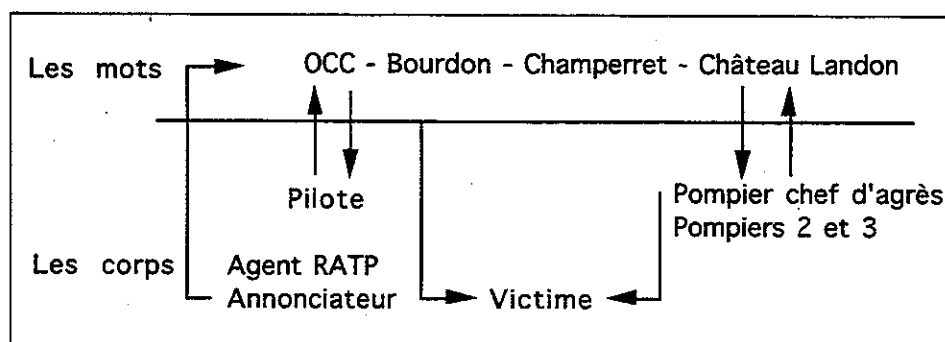
LES MOTS, LES CORPS

Une division des rôles que nous avons évoquée sans jamais l'approfondir mérite d'être précisée : la chaîne de traitement de l'urgence repose en grande partie sur un réseau de communication. La présentation des langues différentes, de la succession

des messages l'a suffisamment documenté : nous n'avons pas signalé cependant que certains acteurs ont pour fonction cette seule communication, alors que d'autres vont être amenés à entrer en contact direct avec la victime. Reconstituons la chaîne de l'incident n° 1 (régime biscotte) et nous verrons qu'au sein même des équipes d'intervenants se produit une division des rôles entre ceux qui traitent des *mots* et ceux qui traitent des *corps*, et que, seuls, certains acteurs jouent sur les deux tableaux.

L'annonceur →	aide la victime (corps), appelle (mots)
L'OCC →	reçoit l'appel, appelle le standard Bourdon (mots uniquement)
Standard Bourdon →	mots uniquement
Champerret (BSPP) →	mots uniquement
	mais comporte une équipe médicale (qui parlera des corps) et des stationnaires (mots uniquement).
Centre de Secours (Château-Landon) →	mots mais détachement d'une équipe.
Pilote RATP →	se déplace sur le terrain, place la victime (corps), interroge, appelle (mots).
Agents RATP →	se déplace et aide (corps).
Chef d'agrès équipe BSPP →	se déplace, «ausculte» (corps), interroge, transmet un rapport (mots).
Pompiers 2 et 3 →	transportent la victime (corps).

La division des rôles de ce point de vue des mots et des corps, peut être représentée comme suit :



Cette division illustre plusieurs points clés :

1. L'essentiel de l'intervention consiste à pouvoir *boucler*, c'est-à-dire, partant d'une victime dont le corps présente un trouble quelconque, à parvenir à retrouver ce même corps et à faire se rejoindre pompiers experts et victime. Les réseaux où cheminent

seulement les mots ont pour fonction principale de parvenir à ce bouclage. Le « terrain » reste dans tous les cas le critère essentiel. On comprend dès lors, l'importance de ce qui pouvait apparaître comme un détail, le « rendez-vous » (BSPP/professionnels RATP ou SNCF) : c'est à ce moment que la boucle se referme et c'est là que l'on vérifie à la fois l'adéquation de la transmission et la connaissance partagée (d'où écarts entre Château-Landon, habitués, et Blanche).

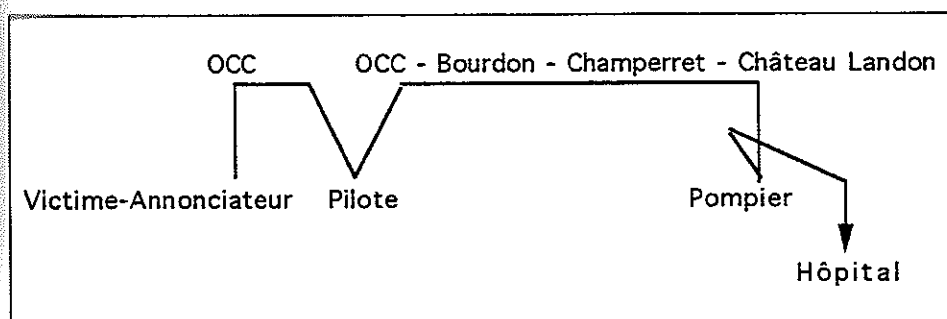
2. Le passage par de nombreux intermédiaires spécialisés dans la transmission des mots ne peut s'expliquer que par des règles hiérarchiques et fonctionnelles : s'assurer à la fois que les formes légales ont été respectées et permettre à l'organisation de rester structurée et de planifier les changements en cours. On pourrait en effet imaginer le passage de l'annonceur, voire de la victime, au pompier le plus proche, court-circuitant tout cet échafaudage. La recherche de la proximité spatiale serait dès lors le critère essentiel : ce critère demeure non négligeable puisqu'une coopération plus régulière a lieu avec le Centre de Secours de Château-Landon et l'hôpital Lariboisière, très proches de la Gare, et constituant l'espace de référence le plus fréquent de l'intervention, alors que l'espace de référence du réseau de communication est beaucoup plus large (Bourdon, Champerret, etc.).

Si le réseau de communication était court-circuité, chaque acteur se retrouverait engagé dans des opérations autonomes, sans possibilité de planification et de contrôle de son action. Ce niveau des mots fonctionne en fait comme un méta-niveau, obligeant les acteurs à justifier leur action, à la formuler explicitement et à la rendre intelligible pour le plus grand nombre (y compris des acteurs non convoqués effectivement, à savoir la justice par exemple). Il ne s'agit pas seulement d'un niveau fonctionnel, ni d'une division des rôles mais d'une réflexivité possible des opérateurs sur eux-mêmes. Réflexivité d'autant plus importante que leur engagement en urgence, soumis à une charge émotionnelle et à un rythme élevés, peut apparaître comme « automatique », basé sur la « réaction » et non sur la « réflexion ». Dès lors, « la maîtrise des moyens de communication » est un souci prioritaire dans l'intervention de la BSPP, particulièrement en situation d'urgence plus grave.

3. Certains acteurs sont à la charnière des deux mondes : l'annonceur, le pilote, le chef d'agrès BSPP. A la fois présent sur le terrain et chargé de retransmettre les informations ailleurs, d'énoncer les événements. A la fois traitant des corps (les plus proches mêmes par rapport aux agents auxiliaires) et mettant ces indices corporels en mots. Leur rôle est certainement décisif dans la *traduction* qui s'effectue du monde des corps à celui des mots et vice versa.

4. Ces traductions ne sont pas effectuées seulement par ces acteurs privilégiés : elles prennent forme dans l'échange. De plus, elles sont reprises et contrôlées de manière itérative, en montant dans l'expertise.

Le schéma des aller-retours corps/mots dans le cas de l'incident n° 1 peut ainsi être précisé :



C'est dans ces aller-retours que se spécifie l'analyse de la situation d'urgence et non par application d'un schéma préétabli : chaque intervenant refait l'analyse pour, à chaque fois, s'assurer de l'équivalence mots - corps et documenter plus finement la situation pour préparer sa décision. Le chef d'agrès BSPP lui-même discute avec le médecin régulateur présent à distance à Champerret, porteur d'une expertise mais non située.

Le médecin, situé à Champerret aussi, a déjà fait une première analyse qui est ensuite reprise par le médecin régulateur : dans ces aller-retours mots-corps, il y a donc, au sein même de la BSPP, affinement du diagnostic, mobilisation de niveaux plus fins de l'expertise, rendue possible par une documentation de plus en plus complète. Petit à petit, le médecin régulateur de Champerret se trouve suffisamment informé, documenté pour décider comme s'il était sur le terrain. Le passage par les mots permet de réduire non seulement la distance physique vis-à-vis du terrain (en faisant venir une équipe de pompiers au bon endroit) mais aussi la distance cognitive. Dans certaines situations d'urgence plus grave, la BSPP déplace carrément sur le terrain un Poste de commandement, voire en plus un PC avancé au bout du quai par exemple.

5. Enfin, les «produits finaux» de cette intervention manifestent la séparation des corps et des mots qui clôt l'intervention : la victime est transportée et laissée à l'hôpital, l'équipe RATP et l'équipe pompiers (chef d'agrès et régulateur) remplissent des fiches, font des comptes-rendus, sur une main courante ou de façon plus détaillée. La seule trace de l'action demeure ces mots, le succès de l'intervention se mesurant à la rapidité avec laquelle on a pu finalement transporter les corps vers l'institution qui en prend à son tour la responsabilité. Le succès médical, le sort exact de la victime ne peut guère être pris en compte, à partir du moment où tout a été fait (c'est-à-dire ce qui convient dans le temps qui convient) pour transporter le corps. De ce fait, les

comptes-rendus et autres main courante ou fiches s'attacheront beaucoup plus comme on l'a vu à garder trace des opérations, du moment précis où elles ont été effectuées et du statut de l'intervenant. Là encore une fonction légale des mots apparaît prioritaire : l'analyse possible de ces traces devrait permettre un *méta-usage* du point de vue des méthodes, de la pertinence de l'intervention. La BSPP fait régulièrement ce travail mais pratiquement jamais les institutions RATP et SNCF : en fait, notre recherche elle-même s'inscrit bien dans ce travail de compte-rendu à vocation réflexive.

CONSTRUIRE UNE CHAÎNE HÉTÉROGÈNE

La chaîne de traitement de l'urgence demeurera nécessairement hétérogène à plusieurs titres :

- le circuit des mots/celui des corps que nous venons de voir.
- les impératifs du trafic, du maintien de l'ordre et de la sécurité civile, que doivent prendre en compte la plupart des acteurs simultanément (et non uniquement un impératif spécialisé comme les pompiers de la BSPP).
- l'expertise et l'expérience variables des différents acteurs.

La chaîne de l'urgence doit combiner ces différents facteurs de façon optimale pour remplir son impératif de sécurité, que nous avons déjà décomposé en deux critères principaux : rapidité et pertinence.

La rapidité a déjà été prise en compte très tôt par la BSPP : la règle des 10 minutes (entre un appel et l'arrivée des pompiers sur le terrain) a guidé les choix d'implantation des centres de secours dès 1850 : la vitesse de déplacement de l'époque n'était pas aussi élevée mais la fréquentation non plus. Au bout du compte, les 400 mètres par minute restent valables de nos jours. Six minutes sont accordées au déplacement, soit $6 \times 400 \text{ m} =$ un rayon de 2 400 m d'intervention à Paris pour chaque centre de secours. En petite couronne, la BSPP peut être amenée à faire appel au SAMU si ses centres sont trop éloignés (de même que le SAMU prend en charge tous les transports de victimes à partir des domiciles). Dans le schéma des 10 minutes, il reste donc 30 secondes pour l'appel, 10 secondes pour la sélection, 10 minutes pour avertir le centre de secours, 1 seconde pour le départ du centre de secours (6 minutes pour le déplacement), 2 minutes pour la mise en oeuvre des moyens. Le déplacement vers la Gare du Nord n'est guère problématique à partir de Château-Landon : par contre les points d'accès, comme la distance à parcourir sur les quais ou dans les couloirs du métro peuvent allonger le délai de façon importante. La rapidité, du point de vue de la BSPP, est évaluée à partir de l'appel reçu : mais, on l'a vu, la chaîne peut être longue avant l'appel (cas n° 5, tentative de suicide) et la durée de l'intervention sur place, avant évacuation vers l'hôpital, très variable (cas n° 4, personne sous le train). Il n'existe pas d'engagement sur ce plan.

Mais il est certain, d'une part, que le nombre d'intervenants avant l'appel pompiers

influe sur la rapidité (plus d'intervenants, moins de rapidité d'appel), et d'autre part que la rapidité sur place sera corrélée à la pertinence des moyens mis en oeuvre, et donc du signalement du départ (cas inverse d'un circuit très rapide d'appel, le TASAL, qui aboutit à une faible (!) pertinence des moyens, dans le cas de la personne sous le train, n° 4).

Le critère de pertinence reposera beaucoup sur la qualité du signalement. Le nombre de participants dans le réseau affecte peu la pertinence du signalement : on constate au contraire un enrichissement du message permettant de préparer l'intervention. Cependant un volume d'informations trop important à l'origine encourage la perte en cours d'échange : ce qui explique la volonté de celui qui reçoit le premier appel d'un usager par exemple de limiter les informations à des indications permettant de se rendre sur place avec exactitude. Par contre, la qualité des participants joue beaucoup sur la pertinence. Les professionnels du transport sont ainsi à même d'enrichir les messages de précisions sur les lieux par exemple. Les gens de terrain en général sauront situer l'action et guider les experts pour se représenter le problème. Sur le plan médical, leur expertise peut être variable et leurs routines, on l'a vu (n° 3), peuvent avoir des effets de désinformation.

Du point de vue de la pertinence, on ne rencontre jamais la situation où l'expert est présent sur le terrain et réalise à lui seul la synthèse entre expertise formalisée et adaptation précise à une situation donnée. Il est probable que l'exemple que nous avons donné pour le régime biscotte (n° 1), d'aller-retours mots-corps, représente une *montée progressive en expertise* (annonciateur, pilote, chef d'agrès, régulateur) qui est la mieux à même de répondre aux situations d'urgence ordinaire.

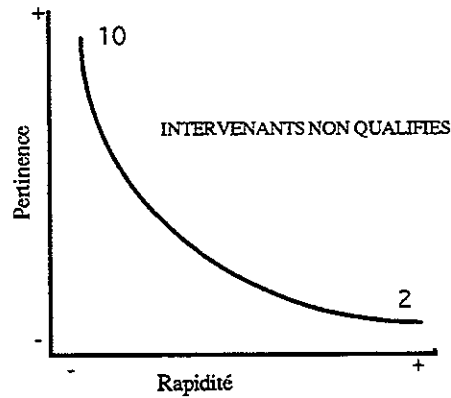
Il est en effet souvent inutile de faire intervenir d'emblée un arsenal, coûteux et rare, d'expertise élevée. Par contre une rupture dans la chaîne quant à la qualité des intervenants conduirait à une déformalisation, à une incapacité à assurer une nouvelle traduction.

Toute la question à laquelle BSPP, RATP et SNCF sont confrontées, tient dans le degré de déplacement de l'expertise vers les entreprises : l'introduction des pompiers SNCF en est le signe le plus explicite. Nous considérons que, selon chaque participant, des actions spécifiques peuvent être menées pour élever le niveau de qualité de son intervention, non pas pour en faire un expert, mais pour rendre son intervention plus compatible, plus en accord avec les principes mis en oeuvre par les experts (pompiers BSPP), tout en restant bien adapté à son niveau, de façon à garder la richesse d'une chaîne hétérogène.

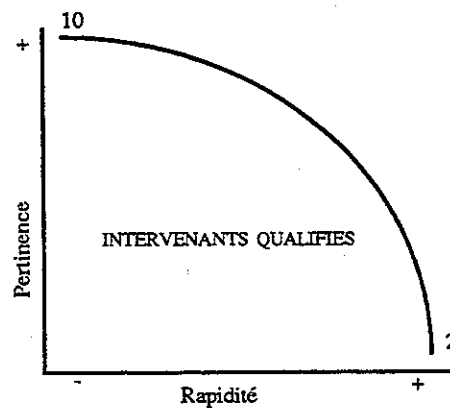
Les pompiers SNCF ont déplacé vers l'entreprise, vers le local, des éléments d'expertise : leur formation pompiers, spécialistes donc, le permettait, leur équipement insuffisant freine ce même mouvement.

Le gain en pertinence est quasiment indiscutable même si les formes langagières de ces pompiers restent marquées par l'univers du terrain, non expert. Mais dans le

même temps, la rapidité a été mise en cause, ce qui a pu apparaître comme un point critique dans le cas n° 3 de «crise d'épilepsie». Des procédures plus courtes ont d'ailleurs été prévues pour corriger ce risque, telles que le TASAL. Le dilemme entre rapidité et pertinence peut s'exprimer sous forme du graphe suivant. L'hypothèse de base en est la suivante : le nombre d'intervenants et la quantité d'informations varient de façon concomitante. La pertinence est maximale avec beaucoup d'intervenants qui apportent beaucoup d'informations. La rapidité est maximale avec peu d'intervenants.



Il s'agit dès lors de trouver le point d'équilibre le plus satisfaisant entre ces impératifs contradictoires. On peut aussi agir sur la qualité des intervenants comme nous l'avons dit et dans ce cas modifier la courbe, voire l'inverser dans la mesure où il est plus aisé de former un nombre restreint d'intervenants. Ce qui nous donnerait une courbe corrigée de ce type.



PROPOSITIONS

A partir de cette étude, un certain nombre de propositions peuvent être faites pour accroître la qualité du service qu'est l'urgence, tout en prenant en compte la spécificité des différents groupes professionnels et leurs modes de coopération.

1. *Engager un mouvement de formalisation* du traitement de l'urgence dans les deux entreprises RATP et SNCF, adapté à chaque groupe professionnel.

Moyens :

- * Aller vers la spécialisation de quelques professionnels sur cette fonction (type pompiers SNCF)
- * Donner une autorité hiérarchique à l'un de ces professionnels pour commander la manoeuvre d'urgence, s'imposant aux autres acteurs.
- * Donner à ce professionnel la tâche de décrire les façons de faire et de formaliser des procédures en situation d'urgence ordinaire (les consignes restent trop orientées urgence extraordinaire) : travail à effectuer par un pompier SNCF.
- * Formaliser les communications radio et contrôler les dérives sur ce plan.
- * Fournir des équipements d'intervention élémentaire à ces professionnels spécialisés (oxygénothérapie, pansements, seringues, etc.)
- * Engager des formations régulières des agents concernés de près par l'urgence en partant de ce qu'ils savent et de ce qu'ils font spontanément et non plaquant des consignes, vite oubliées.
- * Couper les circuits parallèles subsistants (type régie Grandes Lignes).
- * Développer l'information du public sur les pratiques à adopter en cas d'urgence (info écrite, sonore, voire formation secourisme extérieure aux institutions).

2. *Faciliter les rapprochements entre intervenants*

- * Définir un accord explicite entre la BSPP et les entreprises SNCF et RATP en Gare du Nord pour définir les rôles.
- * Spécifier les lieux de rendez-vous, améliorer les accès pompiers, mieux faire connaître les personnes.
- * Constituer au sein de chaque entreprise des noyaux polyvalents intégrant un responsable spécialiste d'un impératif (Secours - Trafic - Maintien de l'ordre), identifier nommément les agents responsables en situation d'urgence, leur donner un espace commun de travail (type CDS à la SNCF).
- * Fournir un canal radio spécifique.

Ces divers éléments ne rentrent pas dans le détail technique des aménagements à réaliser, ce qui serait en décalage par rapport à la mission de départ. Ils ne fournissent

pas d'indication sur la coopération SNCF-RATP car nous l'avons dit, ce problème ne se pose quasiment pas dans le domaine de l'urgence ordinaire. Ils ne concernent bien que «l'urgence ordinaire», mais nous faisons l'hypothèse qu'étant donné sa fréquence, elle contribue à former de façon décisive les attitudes face à des accidents majeurs. Il ne servirait à rien de s'appuyer seulement sur le modèle «Plan Rouge», déclenché 10 fois par an pour toute la BSPP et surtout pour des feux, pour définir des pratiques adaptées aux «régimes biscottes».

BIBLIOGRAPHIE

- AKRICH, Madeleine, CALLON, M. et B. LATOUR - « A quoi tient le succès des innovations ? L'art de l'intéressement ». Gérer et comprendre, *Annales des Mines*, n° 11, juin 1988.
- AKRICH, Madeleine.- « Comment décrire les objets techniques ? », *Techniques et culture*, n° 9, 1987.
- AMAR, Georges, JEANNOT, Gilles et Isaac JOSEPH.- *Services publics. L'espace de l'usager*, Paris : RATP, 1991.
- ANNALES DE LA RECHERCHE URBAINE, Les réseaux techniques urbains, Paris : Dunod, n° 23-24, 1984.
- AUSTIN, J.L. - *Quand dire, c'est faire*, Paris : Le Seuil, 1970.
- BANGE, Pierre. - « Points de vue sur l'analyse conversationnelle », in DRLAV, n° 29 (« Communiversation »), 1983.
- BERNOUX, Philippe - *La sociologie des organisations*, Paris : Le Seuil (Points), 1985.
- BOLTANSKI, Luc et Laurent THEVENOT.- *Les économies de la grandeur*, Paris : PUF, 1987.
- BOLTANSKI, Luc et Laurent THEVENOT.- *De la justification. Les économies de la grandeur*, Paris : Gallimard (NRF), 1991.
- BOULIER, Dominique et Jean-Luc SECHET - *L'interlocution dans le transport urbain. Terminologie et relation de service*, Rennes : Euristic Média, 1992 (Plan Urbain).
- BOULIER, Dominique et Marc LEGRAND (eds) - *Les mots pour le faire. Conception des modes d'emploi*, Paris : Ed. Descartes, 1992.
- BOULIER, Dominique - *Genèse des modes d'emploi : la mise en scène de l'utilisateur final*, (avec Madeleine AKRICH, M. LEGRAND, V. LE GOAZIOU), Rennes : LARES CSI, 1989 pour le CCETT, 418 p.
- BOULIER, Dominique - « Modes d'emploi : traduction et réinvention des techniques », in GRAS, JOERGES, SCARDIGLI (eds), *Sociologie des techniques de la vie quotidienne*, Paris : L'Harmattan, 1992.
- BOULIER, Dominique. - « Quand communiquer, c'est co-opérer », *Bulletin de l'IDATE*, juillet 1985, n° 20, pp. 145-155.
- BOULIER, Dominique.- « La construction d'un parcours d'usager et l'information de l'usager des transports » - Séminaire RATP-Plan Urbain. La relation de service dans le secteur public, Paris, 23 mars 1990.
- BOULIER, Dominique, et Madeleine AKRICH.- « Le mode d'emploi, genèse, formes et usage » in Denis CHEVALLIER (Dir.), *Savoir faire et pouvoir transmettre*, Paris : éd. de la M.S.H. (collection Ethnologie de la France, Cahier 6), 1991, pp. 113 à 131.
- BOUVIER, Pierre.- *Technologie, travail, Transports. Les transports parisiens de masse (1980-1985)*, Paris : Ed. Méridiens, 1985.

- CERTEAU (De), Michel et Luce GIARD.- *L'ordinaire de la communication*, Paris : Dalloz, 1983.
- COLLINS, Harry M.- *Experts artificiels. Machines intelligentes et savoir social*, Paris : Le Seuil, 1992.
- DREYFUS H. et DREYFUS S.-E. - *Mind over Machine : The Power of Human Intuition and Expertise in the Era of the Computer*, New York : Free Press, 1986.
- FALZON, Pierre. - *Ergonomie cognitive du dialogue*, Grenoble : PUG, 1989
- FLAHAUT, François. - « Sur le rôle des représentations supposées partagées dans la communication », *Connexions*, n° 38, 1982.
- GAGNEPAIN, Jean.- *Du vouloir dire. Traité d'épistémologie des Sciences Humaines* (tome 1 : Du Signe, de l'Outil), Paris : Pergamon Press, 1982, (t. 2 De la Personne, de la norme, Paris, Livre et Communication, 1991).
- GOFFMAN, Erving.- *Forms of Talk*, Philadelphia : University of Pennsylvania Press, 1981.
- GOFFMAN, Erving.- *Frame Analysis, An essay on the Organization of Experience*, Harmondsworth : Penguin Books, 1974.
- GUMPERZ, John J.- *Engager la conversation. Introduction à la sociolinguistique interactionnelle*, Paris : Minuit, 1989.
- HANNERZ, Ulf.- *Explorer la ville*, Paris : Ed. Minuit, 1983.
- JOSEPH, Isaac.- *Le passant considérable. Essai sur la dispersion de l'espace public*, Paris : Librairie des Méridiens, 1985.
- JOSEPH, Isaac.- « La relation de service. les interactions entre agents et voyageurs », *Annales de la recherche urbaine*, sept-oct. 88, n° 39, pp. 43-55.
- LATOUR, Bruno.- *La clef de Berlin et autres leçons d'un amateur de science*, Paris : La Découverte, 1993.
- LATOUR, Bruno.- *Aramis ou l'amour des techniques*, Paris : La Découverte, 1992.
- LEGRAND Marc, D. BOULLIER, J.-L. SECHET - *Entre humain et machine : le mode d'emploi*, Paris : IRIS-TS, (CNRS-PIRTEM, Secrétariat d'Etat à la Consommation et CCETT), mars 1991.
- MIDOL, André. - « La sécurité dans le transport et les missions de la RATP » in Midol et al., *Sécurité publique et gestion des espaces de transport*, Paris : RATP, 1992.
- SECHET, Jean-Luc.- *Le métier de contrôleur. Savoirs et savoir-faire professionnel des contrôleurs des transports urbains*, Rennes : mémoire de maîtrise, Université Rennes 2, 1992.
- STRAUSS, Anselm.- *Negotiations*, San Francisco : Jossey-Bass, 1978.
- THEUREAU, Jacques et Geneviève FILIPPI.- « Etude du cours d'action et relation de service » in Actes du Colloque « A quoi servent les usagers », (janvier 91), Paris : Plan Urbain - RATP-DRI.
- THEVENOT, Laurent - « Les investissements de forme » in THEVENOT L. (ed.), *Conventions économiques*, Paris : CEE - PUF, 1986, pp. 21 - 71.