

LES CAHIERS DE LA SÉCURITÉ INTÉRIEURE

Les métiers de l'urgence

Le travail dans l'urgence : un métier ?

Dominique BOULLIER, Stéphane CHEVRIER,
Michel DARTEVELLE, Louis LARENG, François RUELLAN

Peut-on rationaliser l'urgence ?

Marc BESSIN, Louis-Christian JULLIEN,
Xavier PRÉTOT, Jean-Philippe ROCHON

Coordonner les métiers de l'urgence

Claude COLLIN, François ESCAFFRE, Claude GILBERT

Table ronde

Détecter l'urgence : acteurs et perceptions



Une justice à deux : la procédure pénale au quotidien

Christian MOUHANNA, Werner ACKERMANN



N° 22 - 4^e trimestre 1995

Conditions de publication

Les Cahiers de la sécurité intérieure publient des articles, des débats et des notices bibliographiques relatifs aux différents aspects nationaux et comparés de la sécurité intérieure et de ses acteurs.

Les propositions d'articles doivent être adressées à la Rédaction pour évaluation.

Les manuscrits soumis ne sont pas retournés à leurs auteurs.
Toute correspondance est à adresser à la rédaction de la revue.

© Paris, 1995
ISSN : 1150-1634
N° de commission paritaire : 2 325 AD

Les articles publiés dans les *Cahiers de la sécurité intérieure* ne représentent pas une opinion de l'IHESI et n'engagent que la responsabilité de leurs auteurs.

SOMMAIRE

Avant-propos.....	5
DOSSIER : LES MÉTIERS DE L'URGENCE	7
Le travail dans l'urgence : un métier ?	
Grammaire de l'urgence : les sapeurs-pompiers, experts du risque Dominique BOULLIER, Stéphane CHEVRIER	9
Le 17 ou les ressources d'une police de proximité à distance Michel DARTEVELLE.....	22
Les médecins face à l'urgence pré-hospitalière Louis LARENG	36
Le juge et l'urgence François RUELLAN.....	47
Peut-on rationaliser l'urgence ?	
Le social aux urgences hospitalières : les enjeux d'une restructuration Marc BESSIN.....	57
L'organisation des secours médicaux d'urgence Xavier PRÉTOT.....	66
L'urgence en zone rurale : la création des Centres opérationnels gendarmerie (COG) Louis-Christian JULLIEN.....	77
Gérer l'urgence dans une grande organisation : l'exemple D'EDF-GDF Jean-Philippe ROCHON.....	83
Coordonner les métiers de l'urgence	
Plan ORSEC et gestion de crise : bilan provisoire des débats Claude GILBERT.....	91
Vingt-cinq ans d'urgence en mer : les CROSS François ESCAFFRE.....	101
l'urgence et la commune : l'interface entre l'Etat et les collectivités locales Claude COLLIN	112
Table ronde	
Détecter l'urgence : acteurs et perceptions	123

REPÈRES 135

Notes et études

Une justice à deux : la procédure pénale au quotidien
Christian MOUHANNA - Werner ACKERMANN 137

La violence à l'école
Xavier RICHARME 149

Chronique internationale

La police de Montréal se forme aux relations interethniques
Maurice CHALOM 159

ACTUALITÉS 173

Notes bibliographiques 175

Rapports et travaux inédits 183

Revue des revues 189

Colloques et rencontres 191

Regards institutionnels 197

Liste des auteurs 207

Abstracts 211

GRAMMAIRE DE L'URGENCE : LES SAPEURS-POMPIERS, EXPERTS DU RISQUE

Dominique BOULLIER
Professeur associé à l'Université de Rennes 2

Stéphane CHEVRIER
Sociologue

Au coeur d'une culture de l'urgence, les sapeurs-pompiers, initialement « soldats du feu », assument efficacement des impératifs contradictoires : la polyvalence, la spécialisation des rôles dans chaque phase du traitement, l'articulation du montage technique et humain. L'urgence est rationalisée en vue d'une intervention parfaitement construite et modélisée en amont.

Chacun de nous possède une expérience particulière de l'urgence, mais l'une des images associées le plus spontanément dans le public demeure la vision fugitive et stressante d'un camion rouge traversant la ville à toute allure, le « camion des pompiers ». S'il frappe l'imagination enfantine, cet objet catalyse aussi la représentation de l'urgence mais encore, nous le verrons, toute la compétence des sapeurs-pompiers. Deux traits essentiels s'attachent à cette vision spontanée et nous disent quelque chose de la nature du phénomène « urgence » : le déplacement ; la rupture d'un ordre existant.

S'il y a déplacement dans l'urgence, et déplacement rapide, c'est que le lieu de l'incident, de l'accident, de l'incendie, etc., n'est jamais immédiatement couvert sur place par les moyens et les compétences nécessaires. Nous pourrions même dire que le qualificatif d'urgence n'apparaît ou n'existe socialement qu'à partir du moment où l'on doit faire appel à des ressources extérieures au lieu de l'événement. De nombreuses situations présentant des caractères d'urgence peuvent en effet être traitées au sein même de la famille ou d'une unité de travail sans trouble extérieur et donc, sans signalement en tant qu'urgence. L'une des tâches essentielles de tout travail d'urgence consiste bien à achemi-

ner les ressources (hommes ou machines) jugées nécessaires au traitement d'un événement. Dans le cas des sapeurs-pompiers, cet impératif de déplacement rapide est devenu central, voire prioritaire. L'événement en question doit cependant présenter une caractéristique essentielle pour conduire au qualificatif d'urgence, il doit être un facteur de rupture d'un ordre existant, il doit avoir un effet désorganisateur. La désorganisation, l'entropie supposée conduit d'ailleurs à mobiliser ces ressources pour lui opposer des forces de néguentropie caractérisées, en fait, par leur extrême degré d'organisation. C'est précisément ce qui justifie le recours à des spécialistes de l'urgence, cette capacité à ne pas se laisser entraîner par la désorganisation. Chacun a pu éprouver cet écart extraordinaire entre l'anxiété, la panique, le désordre, l'agitation caractérisant le vécu d'une situation d'urgence par la victime ou ses proches et le sang-froid, l'économie, la coopération sans faille des intervenants, et des sapeurs-pompiers de façon plus nette encore.

Nous touchons ici au deuxième impératif qui permet de comprendre la structure professionnelle et organisationnelle des sapeurs-pompiers : non seulement se déplacer rapidement, mais résister au désordre en manifestant la maîtrise de toutes les situations. Nous examinerons le montage fort sophistiqué des compétences humaines et des outils nécessaires à cette maîtrise, voire à ce traitement de l'urgence.

UNE STRUCTURE OPERATIONNELLE

La profession compte quelques 230 000 membres, mais tous n'ont pas le même statut⁽¹⁾. Les sapeurs-pompiers de Paris (et petite couronne) et Marseille sont militaires. Ils sont respectivement 7 200 et 1 500 : les premiers appartiennent à l'armée de terre, les seconds à la marine. Les autres, plus nombreux et répartis sur l'ensemble du territoire, sont civils. Parmi ces civils, 20 000 sont professionnels et plus de 200 000 sont boulangers, ouvriers, employés communaux ou médecins, ce sont les volontaires⁽²⁾.

Si la différence de statut ne change pas fondamentalement la profession, civils et militaires n'ont cependant pas exactement les mêmes techniques de travail, les mêmes contraintes⁽³⁾, ni les mêmes engins.

La variété des missions

Si la mission traditionnelle des « soldats du feu » est la lutte contre l'incendie, leur activité s'est aujourd'hui largement diversifiée. De la fuite d'eau dans un appartement à l'attentat terroriste en passant par l'accident de la circulation ou l'incendie d'une maison, les pompiers doivent pouvoir porter secours dans les plus brefs délais pour des missions qui relèvent parfois de « métiers » différents (lutte contre l'incendie, secourisme, etc.). Cette diversité des missions suppose un matériel, des engins adaptés, mais aussi des hommes préparés à la variété de l'urgence. D'emblée, apparaît cette contradiction entre exigence de rapidité d'intervention et pertinence des moyens, adaptés à chaque contexte. Tout l'investissement de la profession consistera précisément à réduire cette contradiction par des montages sophistiqués, répétés et par des procédures d'adaptation codifiées.

Le camion, l'engin, quel qu'il soit, est l'élément de base pour tous les sapeurs-pompiers quel que soit leur statut. Chaque type d'engin est équipé, « armé » d'un certain nombre d'hommes, de matériel spécifique plus ou moins adaptable aux différents types d'intervention.

Des équipements aux vocations diverses, mais identifiées

Les différents engins n'appartiennent pas tous au même monde. De ce fait, le camion n'existe pas, mais bien *des* engins qui, chacun, cadrent, « médiatisent »⁽⁴⁾ certaines interactions. Le Véhicule de secours aux asphyxiés et aux blessés (VSAB), le plus sollicité, est tourné vers le monde des corps : c'est une ambulance, son quotidien est fait de plaies et de bosses, de barbituriques, de pansements, d'hôpitaux, etc., il a une vocation essentiellement sanitaire. L'univers du Véhicule tout usage (VTU) est tout autre, il est peuplé de nids de guêpes, de chiens errants et de chats perchés, d'ascenseurs bloqués, de lave-linge qui s'oublient, c'est un monde de machines et d'animaux domestiques. Le Fourgon pompe tonne (FPT), engin de lutte contre l'incendie, connaît quant à lui essentiellement le feu, du plus banal (feu de poubelle) au plus tragique. Le champ d'opération du Véhicule de secours routier (VSR) est l'asphalte des routes, c'est un monde de machines automobiles qui sent l'huile chaude et l'essence, des objets faits de tôle déformée, de pneus éclatés, de bris de verre. Cette liste ne se veut pas exhaustive, il existe bien évidemment d'autres véhicules moins souvent sollicités et peu connus du grand public, mais pour la clarté de ce texte, nous nous limiterons à ces quelques exemples qui, avec « la grande échelle » (échelle pivotante automatique), réalisent la majeure partie des interventions.

(4) LATOUR (B.), « Une sociologie sans objet ? Remarques sur l'interobjectivité », *Sociologie du travail*, n° 4/94, p. 587-607.

(1) Cet article s'appuie sur une étude en cours pour le Plan urbain, intitulée : « La construction de la qualité d'un service. Les sapeurs-pompiers ». Nous mentionnerons ici uniquement les données issues de l'observation des sapeurs-pompiers professionnels et volontaires et non celles intéressant les militaires.

(2) Les pompiers volontaires sont inégalement répartis sur le territoire. En 1988, le département du Bas-Rhin comptait 10 626 volontaires, le Tarn-et-Garonne, 710. Les pompiers volontaires sont très nombreux dans les départements de l'Est de la France. DUPUIS (G.), « Rapport sur la formation des sapeurs-pompiers », ministère de l'Intérieur, 1989, dactylographié, 78 p.).

(3) Le volume de travail varie d'un centre à l'autre. Le centre de secours de Vitry (Ille-et-Vilaine) a traité, en 1994, 1 098 interventions contre 11 300 pour le centre de Château-Landon (Paris), en 1993.

LE TRAVAIL D'ARTICULATION

De l'événement décomposé au travail parcellisé

Ces interactions cadrées mettent en scène des acteurs humains (des pompiers, des victimes, des témoins), mais aussi des non-humains (un ascenseur, le gaz, un chien, etc.). Une même intervention mêle bien souvent plusieurs interactions. Lorsqu'un VSR se déplace (désincarcération), il est rare que le VSAB ne soit pas déjà là. Des pompiers en tenue de feu (cuir, casque, gants de peau, etc.) portant de lourdes cisailles croisent alors d'autres pompiers en bras de chemise, gants latex, trousse de secours, matelas à dépression. Ce sont les « mêmes » sapeurs-pompiers (selon leur position, ils auraient pu être appelés pour le premier ou le second véhicule), mais leur tenue, leurs façons de faire, la division du travail en font des spécialistes.

Pour faire face à cette diversité de l'urgence, chaque « sinistre » est décomposé afin de repérer les acteurs du drame qui se joue. Imaginons un exemple : des voisins inquiets appellent les pompiers car leur voisin de palier ne répond pas à leur appel, ils craignent le pire. Le traitement de l'appel décompose immédiatement une situation unique en tâches différentes.

Parfois, sans même avoir à documenter l'appel par un interrogatoire qui diminuerait la rapidité de l'intervention, le stationnaire sait, assisté par son ordinateur, que deux mondes vont se construire : celui tournant autour de la « victime » (éventuelle) et le monde du bâti (des murs, des étages, une porte, une serrure, des fenêtres) qui induira la tâche « pénétrer dans les locaux ». Deux engins (leur matériel et leurs hommes) seront donc sollicités.

Polyvalence, spécialisation et articulation

L'apparente polyvalence des sapeurs-pompiers se convertit dans les interventions en répartition stricte des rôles, mais doit pourtant être restituée grâce au travail d'articulation⁽⁵⁾ entre ces rôles. Le montage peut associer des partenaires d'autres professions : la police ou la gendarmerie pour pénétrer dans un lieu privé, le serrurier pour une ouverture en douceur, le SAMU si une médicalisation s'avère nécessaire.

Chaque « sinistre », du plus anodin au plus douloureux, doit pouvoir être décomposé, puis traduit et ainsi former une phrase qui structurera l'intervention : VTU + VSAB + police + serrurier + SMUR.

Cette association d'engins-hommes forme l'ossature de l'intervention. Plus cette dernière sera complexe ou périlleuse, plus elle sera importante. Si les incendies sont relativement peu nombreux, ils mobilisent cependant des moyens importants au point de former une longue chaîne de véhicules. C'est pourquoi ils demeurent l'objet d'une attention constante (à travers des manoeuvres) pour remettre en permanence à niveau la fluidité des articulations (et cela, d'autant plus qu'ils sont plus rares).

Les « unités élémentaires » telles celles d'une grammaire, peuvent même être réparties dans des centres de secours différents, nécessiter de gros moyens qui dépassent la capacité opérationnelle du centre le plus proche, ou tout simplement appartenir à des services différents (police, SAMU, EDF, etc.). Pour construire une telle articulation, il faut pouvoir, dans un délai extrêmement court, alerter sans risque d'erreur les centres concernés.

Rationalisation et codification de l'urgence

C'est au Centre de traitement de l'alerte qu'un premier travail d'articulation sera réalisé pour lancer les moyens. Au CTA, un sapeur-pompier reçoit l'appel d'une victime, d'un témoin qui demande des secours. Il l'écoute, le questionne pour définir la nature de l'intervention, pianote sur son ordinateur pour choisir sur la liste qui lui est proposée le « sinistre » qui correspond le mieux à la description faite par l'appelant. Les « sinistres » sont recensés et classés en famille (accidents, secours à victime, feux, plans rouges, divers). Chacune de ces familles est déclinée (feu de ferme, feu de bateau, feu avec explosion, feu chimique, etc.), à chacune de ces déclinaisons correspond une grappe d'engins. Chaque détail donné par le témoin compte, fait signe, doit se transformer en indicateur qui permet à distance de visualiser la scène et d'acheminer les moyens les plus appropriés.

- « Pompiers de R..., j'écoute.
- Bonjour, il y a une petite fille qui vient de se faire renverser juste devant le centre commercial Italie.
- Qu'est-ce qu'elle a exactement ?
- Je ne sais pas, elle s'est fait renverser, il y a des gens autour, je suis tout de suite venu téléphoner de chez moi.
- D'accord, on fait le nécessaire.
- Merci, au revoir. »

Après les formules de politesse d'usage (la pression de l'urgence n'abolit pas pour autant les règles de « savoir-vivre » qui organisent une rencontre), le témoin donne les premiers éléments qui guideront le pompier. « Petite fille renversée » = accident. L'énoncé « petite fille renversée » donne indirectement d'autres informations, il s'agit probablement d'un accident de la circulation qui pourra être traduit en « piéton contre voiture », la venue d'un VSR n'est donc

(5) STRAUSS (A.), *La trame de la négociation*, Paris, L'Harmattan, 1992.

pas nécessaire, seul le VSAB sera demandé. En demandant « qu'est-ce qu'elle a exactement », le pompier cherche à savoir si une articulation supplémentaire sera nécessaire si, dès à présent, le SAMU doit être mis en alerte. L'expression « juste devant le centre Italie » n'est pas une adresse, et pourtant c'est bien davantage et très explicite pour le familier de la ville, un VSAB pourra donc être envoyé « juste devant le centre Italie ».

Lorsqu'il a fait son choix, le sapeur-pompier au CTA déclenche les secours. C'est le système informatique qui se charge, en fonction de l'adresse du sinistre et de la disponibilité des engins de mettre en alerte le centre de secours et l'engin apte à répondre à cette mission. Le logiciel n'est cependant qu'une aide à la décision et l'homme peut composer sa gamme d'engins. Pourtant, cette possibilité de combiner, quasiment à l'infini, des unités diverses et multiples suppose deux préalables : tout d'abord la mise en forme (informatisation) des articulations-types en fonction d'une typologie de sinistres. Cette mise en forme va au-delà de l'expérience d'une part, et de la règle d'autre part. L'expérience a été stockée et traitée pour tous les contextes, elle a été décomposée en règles standardisées, et ces règles sont transmises et répétées à tous les niveaux et tous les jours. Il faut bien mesurer l'investissement considérable que représente cette formalisation déjà effectuée avant l'introduction de l'informatique, mais rendue visible et synthétisée grâce à cette technique. Tout service qui prétendrait traiter l'urgence avec la qualité reconnue aux sapeurs-pompiers devrait s'attendre à cet « investissement de forme »⁽⁶⁾ extrêmement lourd.

Second préalable, la connexion étroite et permanente entre les unités ainsi définies sur le territoire, connexion technique certes (télécommunications), mais plus encore institutionnalisation des liens entre unités. C'est à cette évolution notoire que l'on assiste avec la départementalisation qui vise à renforcer l'intégration des unités et leur possibilité de combinaison sur un territoire donné.

ARBORESCENCE

L'intervention : un jeu préétabli

Au centre de secours, les sapeurs-pompiers qui arment l'engin sélectionné pour « décaler » (sortir, intervenir) reçoivent alors un signal (numérique, alphanumérique) sur leur « bip », un message papier est imprimé simultanément au poste de garde du centre de secours et signale la nature et le lieu de l'intervention. Le conducteur part en courant vers le garage et met en marche l'engin

sélectionné, le « chef d'agrès » prend le message papier et un plan détaillé de la ville ou du secteur concerné. L'ossature de l'intervention est en place.

Chaque engin ressemble à une boîte à outils et peut répondre à un éventail de tâches « programmées » par la présence de ces outils, dans certaines limites. Cependant, un feu d'hydrocarbure ne se combat pas de la même façon qu'un feu d'appartement, une tentative de suicide ne se traite pas comme une fracture de la jambe, à chaque fois, il faudra s'équiper de matériel spécifique.

Les pompiers découvrent parfois l'étendue d'un sinistre lorsqu'ils sont sur le lieu de l'intervention. Mais, nombreuses sont les interventions qui reviennent régulièrement. Elles sont « quotidiennes », « banales », « sans surprise » et il est alors possible de leur apporter une réponse standard.

Lorsque le chef d'agrès prend connaissance de la nature de l'intervention, il greffera sur la base que constitue l'engin, de nouveaux outils pour répondre de façon spécifique à l'intervention : « ascenseur bloqué » = VTU + jeu de clefs + talkies walkies, etc., « chien blessé » = VTU + lasso + muselière. Le scénario de chacune des interventions virtuelles est ainsi prédéfini. Les engins et les outils sélectionnés annoncent le travail à effectuer selon des schémas typiques prédéfinis.

L'homme et l'outil s'emboîtent jusqu'à former idéalement un engrenage où l'articulation ne poserait plus problème. Ces engrenages sont appris, mémorisés, standardisés lors d'exercices, de manœuvres⁽⁷⁾ qui permettent d'incorporer chaque détail de l'intervention pour atteindre au bout du compte l'unité opérationnelle d'un « corps » qu'on retrouve aussi dans le vocabulaire du corps des sapeurs-pompiers qui va bien au-delà de la corporation. Là, objets et humains sont mis en forme technique et en même temps institués ; chaque objet, chaque homme possède sa place dans l'institution comme dans l'engin : « il faut pouvoir travailler les yeux fermés ». Lors d'un incendie, les « hommes-objets » devront être rapidement construits et, sur un simple ordre, pourront former pour le spectateur un véritable « ballet », une chorégraphie.

Déplier/Plier

Le travail des sapeurs-pompiers peut s'apparenter à un jeu de construction, mais aussi à un tour de magie. L'appel décodé au CTA comporte, comme « encapsulé » en lui, de multiples dispositifs qui vont se déployer. Du centre de secours, sortent des engins précis, des hommes équipés, des outils particuliers. L'engin s'ouvre et voilà que se déploie à nouveau des objets, des tâches, des façons de faire, etc. Ces différents plis semblent mus par des ressorts suc-

(6) THÉVENOT (L.), « Les investissements de forme », in THÉVENOT (L.) (dir.), *Conventions Économiques*, Paris, CEE-PUF, 1986, p. 21-71.

(7) FOUCAULT (M.), *Surveiller et punir*, Paris, Gallimard, 1975.

cessifs comme s'ils étaient déjà pré-montés, comme si ce « sinistre » particulier avait été prévu.

L'effet de dépliage de l'intervention apparaît d'autant plus qu'une fois l'histoire finie (feu éteint ou personne prise en charge par l'hôpital), les sapeurs-pompiers sont très attentifs à tout replier. L'objectif est alors de « réinitialiser », de revenir à l'état initial en rangeant, en nettoyant, en refaisant un mouvement identique à rebours, de façon à être toujours prêts, à ne pas accumuler de traces des histoires précédentes. Cette capacité à rétablir un état initial est essentielle à l'opérationnalité d'un service d'urgence et à sa fiabilité.

Elle suppose un temps considérable et des moyens en personnel suffisants pour ne pas avoir à gérer un encombrement où les histoires s'emmêlent, où les objets ne sont plus fiables (bouteilles ou citernes non remplies, par exemple).

La différence avec un service d'urgence hospitalier est ici très nette et elle provient à la fois des moyens importants mobilisés et des frontières très claires données par les sapeurs-pompiers aux histoires qu'ils traitent. Ils gèrent des interventions et non des conséquences à durée indéterminée.

En cela, l'organisation de tout service d'urgence doit être bien différente du service qui traite sur la longue durée.

Ce mouvement de repliage peut être observé dans le cas d'un transport à l'hôpital, par exemple : le sapeur-pompier récupère le brancard du VSAB, il jette les gants de latex, il se lave les mains, il change le drap, il le borde, il plie la couverture qui a servi à protéger la victime, il remplit la bouteille d'oxygène, il désinfecte le masque, il range le plan de la ville au poste de garde, il lave (éventuellement) l'engin, il le gare, etc. L'engin est alors à nouveau disponible. Le scénario est identique pour les autres engins, le fourgon pompe tonne ressemble à une pieuvre qui déploie ses tentacules (les tuyaux, les lances à incendie) et qui est ensuite démembrée : les tuyaux seront lavés, testés, séchés, enroulés, etc.

Les interventions se succèdent les unes après les autres. Un engin et ses hommes ne sont disponibles que lorsque ce travail de reconstruction a été entrepris : il n'est pas question de repartir sur un feu avec la citerne d'un FPT à moitié vide. L'urgence ne doit pas éroder, déstructurer l'organisation. Certains objets suivent un parcours plus long dans certains départements. Les masques des Appareils respiratoires isolants (ARI) dont se servent les pompiers, lors d'un feu, seront testés et emballés après usage, un ticket daté certifiera la nature et les résultats des tests, la conformité du masque ; certains sacs seront scellés pour marquer les contrôles et le retour à l'état initial.

Le modèle que nous avons décrit se rencontre plus particulièrement en milieu urbain à forte densité de population. En milieu rural, les centres sont plus dispersés, parfois peu équipés. Pour pouvoir intervenir dans les délais, les

engins peuvent être équipés de matériels qui relèvent de mondes différents. En l'absence de VSR, les VSAB pourront être équipés de matériel de désincarcération. En l'absence de VSAB, les VTU pourront contenir une trousse de soin. La polyvalence n'est pourtant pas synonyme d'improvisation. Il reste cependant de petits centres (volontaires) où le contour des interventions réalisées par chacun des engins semble flou. La place et l'usage de chacun des outils restent approximatifs, l'assemblage ressemble alors plus à un bricolage.

LES THÉORICIENS ET LES TECHNICIENS DU RISQUE

Une telle construction suppose un nouveau regard sur l'urgence pour pouvoir penser, décomposer les interventions, pour ensuite articuler les moyens. Le risque n'est plus une fatalité à laquelle on répond au coup par coup, il devient un problème à gérer. Cette gestion du risque demande un travail de prévision, de planification qui, à première vue, apparaît comme l'exact contraire de l'urgence, par définition imprévue, non planifiée. C'est là où s'exerce l'expertise propre aux sapeurs-pompiers qui, au-delà de leur expérience accumulée, ont su capitaliser toutes ces interventions pour en produire des modèles. Il s'agit inévitablement d'une réduction qui, cependant, doit garder sa pertinence, son accrochage avec le réel grâce à sa complexité combinatoire d'une part (ce que l'on a décomposé finement peut être plus finement recomposé) et grâce à son incorporation par les sapeurs-pompiers eux-mêmes, toujours juges de la situation. Il est possible à tout instant d'ajouter ou d'enlever un élément pour suivre l'évolution d'un sinistre, pour coller à la réalité.

Cette logique de modélisation des situations nécessite un investissement long : elle prend des proportions spectaculaires avec la réalisation de plans d'intervention (Plan d'établissements répertoriés, plan rouge, plan de secours, etc.) qui permettent à tout instant de plaquer sur la réalité un cadre, un canevas, des moyens en fonction de la nature ou du lieu de l'intervention, là où la désorganisation paraît la plus totale.

Ces plans préconstruisent des assemblages et proposent aussi des schémas tactiques. Ces schémas sont des guides pour l'action, ils pourront parfois être testés, mis à l'épreuve lors de manœuvres, d'exercices où le réalisme est recherché au maximum (peinture rouge figurant le sang des victimes simulées, cris, etc.). Cet impératif d'anticipation et de modélisation s'est nettement renforcé ces quinze dernières années et a conduit à un déplacement du centre de gravité de la profession. L'intervention demeure essentielle et d'ailleurs, reste très valorisée, mais les services d'État-major, le travail administratif par opposition à l'opérationnel (prévision, prévention, formation, etc.) se sont largement développés pour planifier l'activité, pour apprendre à gérer les risques. Une telle logique demande de remonter de plus en plus en amont du

sinistre, pour le prévoir sinon le prévenir. Et c'est de plus en plus sur cette capacité à prévoir l'imprévisible que les pompiers seront jugés.

LA « NOUVELLE URGENCE »

Si le traitement de l'urgence a évolué, l'urgence elle-même a changé. Les interventions des sapeurs-pompiers ont triplé ces quinze à vingt dernières années. Certes, de nouvelles missions ont été confiées aux pompiers en matière d'environnement notamment. Les risques dits technologiques se sont multipliés, mais cela ne suffit pas à expliquer cette augmentation. Plusieurs explications peuvent être données à cela : une demande culturelle forte vers l'immédiateté où l'urgence caractérise tous les besoins ; une urbanisation de la société qui a nettement fragilisé les liens de solidarité quotidienne entre habitants. Pour les sapeurs-pompiers urbains, « les gens sont de plus en plus assistés » et n'ont plus d'autres recours dès qu'un problème survient. Plus grave, ils n'imaginent pas demander assistance à des voisins et la réponse immédiate et gratuite des sapeurs pompiers ne peut que les conforter dans cette voie.

Une réponse immédiate, instantanée est demandée à des problèmes qui ne menacent ni les personnes, ni les biens, et qui pourraient attendre une heure ou une journée. Une culture, un marché de l'urgence se développe qui va de « bip-bip Pizza » à « SOS cellulite »⁽⁸⁾ en passant par le SAMU ou les sapeurs-pompiers. Les sapeurs-pompiers sont pris dans cette inflation, dans cette spirale d'urgence qu'ils contribuent à alimenter puisqu'ils sont à même d'apporter ou de proposer une réponse dans un temps extrêmement court.

Service gratuit offrant une écoute permanente sur l'ensemble du territoire, ils sont parfois le dernier recours lorsque personne ne se déplace. Mais, la permanence a un coût financier, un coût d'autant plus important que les pompiers répondent (presque) avec la même célérité à toutes les « urgences ».

La construction que nous avons décrite exige aussi des moyens très importants en hommes, pour prendre le temps de défaire les assemblages réalisés, pour apprendre, faire et refaire les gestes qui sauvent une vie, ou la toiture d'une maison car elle doit pouvoir être opérationnelle quelle que soit l'heure du jour et de la nuit, quelle que soit la couleur du ciel, quels que soient la nature et le lieu de l'intervention.

Si l'efficacité de l'organisation repose en partie sur cette capacité à prévoir et à « appareiller » le sinistre, un nombre croissant d'interventions ne nécessitent

pas un tel appareillage, une telle prévision, mais prennent place pourtant parmi les « urgences ».

Les centres de secours subissent des demandes qui relèvent parfois d'une urgence sociale (Sans domicile fixe) ou psychologique qui n'est pas toujours de leur ressort. Un espace vide semble exister entre le 18 (pompiers), le 15 (SAMU), et le 17 (police/gendarmerie), espace qui ne relève ni véritablement de la sécurité publique, ni de la médecine.

Dans ces zones frontalières, la « victime » parvient difficilement à « intéresser » un service plus qu'un autre⁽⁹⁾. Son caractère « d'urgence chronique » individuellement (ramener quatre fois dans la même journée le même SDF à l'hôpital qui « ne peut rien en faire »), mais aussi collectivement (un état social durable et répandu) déstabilise des services voués à l'urgence et à la prise en charge d'histoires courtes. Les sapeurs-pompiers se retrouvent en quelque sorte victimes de leur succès comme ils le disent eux-mêmes. Offrant la permanence du service, la réponse immédiate, la compétence technique, ils se trouvent débordés à la fois par une demande d'urgence généralisée et par des phénomènes de désorganisation sociale que personne ne sait traiter.

DÉPARTEMENTALISATION

Nous avons noté que le Centre de traitement de l'appel est l'élément-clé du « travail d'articulation ». Le CTA centralise le 18 en créant un réseau sur la totalité ou une partie d'un département pour former une toile d'araignée dont il est le centre. Sur le modèle déjà ancien de maillage du territoire parisien par la Brigade des sapeurs-pompiers de Paris, la départementalisation en cours en viendra à gérer un espace d'intervention qui harmonisera les traitements locaux. Ainsi, la dépendance des corps de sapeurs-pompiers à l'égard des maires sera rompue et ce déplacement d'autorité accompagne le passage à une « ingénierie du risque » et à un *management* des professionnels à une échelle plus large. La mise en place des moyens nécessaires ne sera plus laissée à l'appréciation de chacun des centres de secours. A un même sinistre, il sera donc donné théoriquement une réponse matérielle identique, ce qui concourt aussi à l'égalité de traitement des citoyens.

Un tel outil pour être réellement efficace demande un maillage du territoire qui ne soit pas le seul fruit de l'histoire ou du hasard. Les engins doivent pouvoir être articulés en fonction des risques, des délais d'interventions et de la capacité opérationnelle des centres de secours. Pour cela, les risques sont recensés,

(8) PENEFF (J.), *L'hôpital en urgence*, Paris, Métailié, 1992.

(9) CAMUS (A.), DODIER (N.), « L'intérêt pour les patients à l'entrée de l'hôpital », rapport du ministère de l'Équipement et ministère de l'Enseignement supérieur et de la recherche, 1994, 141 p.

évalués pour dresser un Schéma départemental d'analyse et de couverture des risques (SDACR).

Le travail de modélisation de l'intervention et la standardisation des procédures orientent le sapeur-pompier dans le sens d'un professionnalisme toujours plus performant. Tout se passe comme si, dans ce mouvement, une part de plus en plus grande de l'activité du sapeur-pompier s'éloignait de l'intervention, à la fois pour sa préparation toujours plus affinée, mais aussi dans son emploi du temps. Les nouveaux rythmes de travail (24 heures de garde pour 48 heures de repos), comme les nouveaux modes de management qui accompagnent la professionnalisation, modifient considérablement la vie du centre de secours (qu'on appelait d'ailleurs la caserne auparavant). Le professionnel devient toujours plus performant, mais dans le même temps, diminue son investissement dans des activités périphériques de sociabilité entre collègues ou de représentation publique. Le défilé au Monument aux morts, le bal du 14 juillet font encore partie de la vie de certains centres, notamment volontaires, plus enracinés dans les relations locales, mais ailleurs ils disparaissent.

L'exigence de performance qui fait du sapeur-pompier un « technicien du risque » tend à réduire sensiblement la part des relations « domestiques » (le particulier, les traditions, la sociabilité)⁽¹⁰⁾. La maîtrise revendiquée sur toute situation d'urgence conduit, en effet, à formaliser tout élément de l'activité et des relations professionnelles.

Pourtant, il convient de ne pas oublier que ces montages « savants » et « bien rodés » reposent finalement sur une base des plus fragiles : le signalement, l'appel d'un témoin ou d'une victime. Et ces acteurs-là ne deviendront pas professionnels. Les conséquences de leur intervention peuvent être lourdes : fausses alertes, mauvaises indications sur l'endroit, ce qui retarde les secours, témoignage insuffisant pour adapter les moyens, etc. Le savoir-faire des sapeurs-pompiers affectés au CTA doit être élevé pour traduire cette langue ordinaire en indicateurs pertinents pour l'intervention. Malgré tout, la fiabilité limitée des signalements conduit, selon un principe de précaution, à affecter des moyens qui paraissent parfois disproportionnés à des sinistres ou à des incidents mineurs.

Ce maillon faible de la chaîne de traitement de l'urgence reste cependant incontournable⁽¹¹⁾. Il peut même avoir une fonction salutaire en rappelant que le service rendu par les sapeurs-pompiers répond à une demande humaine et

sociale, et que maîtriser professionnellement cette demande de secours et de sécurité demeure un but inaccessible. Condamnés à répondre toujours mieux et toujours plus, les sapeurs-pompiers seront sans doute confrontés à terme aux insatisfactions qui ne peuvent que naître de cette spirale. Il sera alors indispensable de sortir de la mythologie du pompier tout puissant qui imprègne les mentalités des habitants, voire des politiques et qui, paradoxalement, se renforce encore dans ce mouvement accentué vers le professionnalisme.

(10) BOLTANSKI (L.), THÉVENOT (L.), *De la justification. Les économies de la grandeur*, Paris, Gallimard, NRF, 1991, 485 p.

(11) Sur la construction de cette « chaîne hétérogène d'expertise partagée », voir notre étude « Histoires urgentes » in JOSEPH (I.), BOULLIER (D.), et al. (ed.), *Gare du Nord, Mode d'emploi*, Paris, RATP, 1984.