

VICTIME?

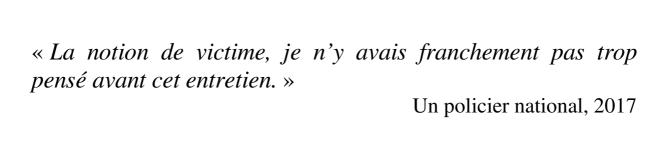
Master ingénierie et management en sécurité globale appliquée spécialité gestion de crise

Guillaume BOUQUET

16/01/2018







« Our teams are aware of the capabilities and techniques used by the other emergency services »

London Medical Incident Officer pool, 2005

Remerciements

Je n'aurai pas pu réaliser le travail de rédaction de ce mémoire sans l'aide et le soutien de nombreuses personnes.

J'ai choisi de remercier plusieurs d'entre elles qui sont intervenues au cours de ce projet :

Je remercie en premier lieu mon supérieur hiérarchique, le commandant David FAVARD, chef du centre de secours principal de Troyes. Il était présent lorsque j'étais en formation à l'UTT ou à l'ENSOSP. Il m'a surtout encouragé dès que j'ai exprimé le vœu de poursuivre mes études universitaires. Il m'a apporté son soutien tout au long de ces dix-huit mois.

Je remercie évidemment le colonel Laurent MARTY, directeur départemental du service d'incendie et de secours de l'Aube. Il a exprimé son accord de principe à ma demande de formation lorsque je lui ai présenté mon projet professionnel. C'est grâce à sa confiance que j'ai pu acquérir de nouvelles compétences.

Je remercie Jacques RIGAUD, président du conseil d'administration du service départemental d'incendie et de secours de l'Aube. Le SDIS de l'Aube a participé financièrement dans ce projet. Monsieur RIGAUD m'a également accordé un entretien en sa qualité de maire.

Je tiens à remercier les dix-sept autres personnes qui m'ont accordé de leur temps pour réaliser ces entretiens. Grâce à ce mémoire, j'ai rencontré des personnes que je n'aurai pas nécessairement croisées dans ma vie personnelle ou professionnelles.

Je remercie également les officiers de sapeurs-pompiers contactés pour mon travail sur les procédures opérationnelles. Le passage à l'ENSOSP nous apprend la force du réseau, elle est confirmée une fois de plus.

J'adresse des remerciements tout particuliers à Guillaume DELATOUR et Paul-Henri RICHARD pour leur aide précieuse sur la construction du mémoire. Je veux remercier également le commandant Eric DUFES pour son engagement dans son enseignement, sa patiente et sa volonté de transmettre.

En dernier lieu, je remercie très chaleureusement mon épouse Emilie et mes enfants Morgane et Maxime pour leur patience, leurs encouragements et leur soutien indéfectible.

Résumé

Le déploiement d'un outil de dénombrement des victimes (SINUS) nous a incités à démarrer une recherche sur la gestion des victimes en situation de crise. Il est apparu que la notion de victime n'était pas nécessairement partagée entre les partenaires opérationnels.

Nous nous sommes alors interrogés sur le lien qui pouvait exister entre les différentes notions et la gestion opérationnelle des victimes en situation de crise.

La problématique suivante a été retenue : en quoi le partage du concept de victime par les acteurs de la gestion de crise permet d'améliorer leur prise en charge ?

Afin d'y répondre, nous avons d'abord interrogé les acteurs en situation de crise sur leur représentation de la notion de « *victime* ». L'analyse de ces entretiens a permis de mettre en relief les déterminants principaux qui définissent une victime. Une définition commune aux acteurs peut donc être dégagée mais trouve ses limites sur le plan opérationnel.

Puis, nous nous sommes intéressés à la dimension organisationnelle des secours. Nous avons comparé la planification opérationnelle de trois services d'incendie et de secours. Cette analyse a permis de mesurer la prise en compte de la dimension inter-service. Il ressort que la réponse aux risques et menaces de l'acteur sapeur-pompier s'inscrit dans une réponse globale.

Abstract

The deployment of a tool of enumeration of the victims (SINUS) incited us to start a search on the management of the victims in crisis situation. It seemed that victim's notion was not inevitably shared between the operational partners.

We then wondered about the link which could exist between the various notions and the operational management of the victims in crisis situation.

The following problem was held: in what the division of the concept of victim by the actors of the crisis management allows improving their care?

To answer it, we questioned at first the actors in crisis situation about their representation of "victim" notion. The analysis of these conversations allowed accentuating the main determiners which define a victim. A definition common to the actors can be thus released but finds its limits on the operational plan.

Then, we were interested in the organizational dimension of the help. We compared the operational planning of three brigades of fire and help. This analysis allowed measuring the consideration of the dimension inter-service. It appears that the answer to the risks and the threats of the actor fireman joins in a global answer.

Table des matières

I. I	ntroduction	8
A.	Introduction générale	8
B.	Introduction spécialisée	8
1) Qu'est-ce que la sécurité globale ?	8
2) Plusieurs définitions et représentation de la crise	10
3) Dans cet univers théorique, la menace attentat en France et la gestion des v	victimes 15
4) Etat de l'art	16
5) Un cadre théorique	18
II. A	Axe 1 : qu'est-ce qu'une victime ?	24
C.	Le concept de victime au regard des différents acteurs de la gestion de crise.	30
6) L'approche des forces de l'ordre	30
7) L'approche médico-secouriste	32
8) L'approche psychologique	33
ç) L'approche politique	35
1	0) L'approche juridique	36
1	1) L'approche médias	37
1	2) L'approche universitaire	38
D.	Des visions comparées	39
1	3) Des critères d'analyse	39
1	4) Un tableau comparatif	39
1	5) Analyse des critères	43
E.	Le cycle de vie de la victime : une représentation graphique	53
1	6) Le croisement des données	53
1	7) Une représentation intermédiaire	53
1	8) Une représentation du cycle de vie la victime en situation de crise	54
F.	Conclusion d'axe	55
	axe 2 : comment améliorer la gestion des victimes en situation de cri	_
G.	Le retour d'expérience : la confrontation au réel	59
1	9) Londres; juillet 2005	60
2	0) La société française de médecine d'urgence (SFMU)	61
2	1) Un médecin du RAID	63
2	2) Le point de vue des sapeurs-pompiers de Paris	65
Н	Ouelle préparation à la gestion des victimes dans les SDIS ?	66

	23)	L'analyse bibliographique	66
	24)	Critères d'analyse	68
	25)	Tableau comparatif	69
	26)	Exploitation des données	72
I.	L'e	exemple du SDIS de l'aube	76
	27)	Une première approche opérationnelle	76
	28)	Premiers constats	76
	29)	Le seuil de déclenchement et la catégorisation des victimes	77
	30)	Le travail avec les partenaires	78
J.	Co	nclusion d'axe	80
IV.	Conc	lusion générale	81
v.	Bibli	ographie	83
VI.	Lexi	Jue	86
VII.	Anno	exes	87
Suiv	i des	entretiens	88
Fich	e de	synthèse : entretien semi-directif	90
Axe	1 / v	rbatim et synthèse des entretiens semi-directifs	92
Uı	n poli	cier national	92
		darme, chef du CORG	
Uı	n gen	durine, ener du Corco	98
		darme du PSIG sabre	
Uı	n gen		99
Uı Uı	n gen n délé	darme du PSIG sabre	99 . 100
Uı Uı M	n gen n délé lédeci	darme du PSIG sabregué militaire départemental adjoint (DMD)	99 . 100 . 101
Ui Ui M Sa	n gen n délé lédeci apeur-	darme du PSIG sabre gué militaire départemental adjoint (DMD)	99 . 100 . 101 . 107
Uı Uı M Sa Cı	n gen n délé lédeci apeur- roix-F	darme du PSIG sabre gué militaire départemental adjoint (DMD) n urgentiste	99 . 100 . 101 . 107 . 111
Ui Ui M Sa Ci L'	n gen n délé lédeci apeur- roix-F	darme du PSIG sabre gué militaire départemental adjoint (DMD) n urgentiste pompier	99 . 100 . 101 . 107 . 111
Ui Ui M Sa Ci L'	n gen n délé lédeci apeur- roix-F appro e main	darme du PSIG sabre gué militaire départemental adjoint (DMD) n urgentiste pompier Rouge oche psychologique	99 . 100 . 101 . 107 . 111 . 121
Ui Ui M Sa Ci L' Le	n gen n délé lédeci apeur- roix-F appro e main e dire	darme du PSIG sabre gué militaire départemental adjoint (DMD) n urgentiste pompier Rouge oche psychologique	99 . 100 . 101 . 107 . 111 . 121 . 123 . 127
Un Un M Saa Cu L' Lee Un	n gen n délé lédeci apeur- roix-F appro e main e direc n prod	darme du PSIG sabre gué militaire départemental adjoint (DMD) n urgentiste pompier Rouge sche psychologique re cteur de cabinet du préfet de département	99 . 100 . 101 . 107 . 111 . 121 . 123 . 127 . 133
Un Un M Saa Cu L' Lee Un Un Un	n gen n délé lédeci apeur- roix-F appro e main e dire n prod ne av	darme du PSIG sabre gué militaire départemental adjoint (DMD) n urgentiste pompier Rouge oche psychologique eteur de cabinet du préfet de département cureur de la République	99 . 100 . 101 . 107 . 111 . 121 . 123 . 127 . 133
Un Un M Saa Cu L' Lee Un Un Lee	n gen n délé lédeci apeur- roix-F appro e maire e dire n pro ne ave	darme du PSIG sabre gué militaire départemental adjoint (DMD) n urgentiste pompier couge oche psychologique eteur de cabinet du préfet de département cureur de la République	99 . 100 . 101 . 107 . 111 . 121 . 123 . 127 . 133 . 138
Un Un M Sa Cu L' Le Un Un Le Un	n gen n délé lédeci apeur- roix-F appro e main e direc n proc ne ave es ass ne jou	darme du PSIG sabre gué militaire départemental adjoint (DMD) n urgentiste pompier che psychologique e cteur de cabinet du préfet de département cureur de la République cocate cociations	99 . 100 . 101 . 107 . 111 . 121 . 123 . 127 . 133 . 138 . 139

I. Introduction

A. Introduction générale

Je suis capitaine de sapeur-pompier professionnel. J'ai souhait suivre ce master et rédiger ce mémoire afin d'étoffer mes connaissances universitaires. Cela poursuit un objectif professionnel qui est de pouvoir occuper à terme un emploi avec des responsabilités supérieures.

Je suis désormais convaincu que les officiers sapeurs-pompiers ont intérêt à identifier et prendre en compte les enjeux de sécurité au sens, précisément, de la sécurité globale. Les différentes formations reçues au cours de ce master m'ont permis de développer cette compétence.

Par ailleurs, la rédaction d'un mémoire est un exercice intellectuel riche qui réclame discipline, recherche et travail. Grâce à cette tâche, j'ai également favorisé mes compétences d'analyse et de synthèse.

Il convient désormais de rentrer plus avant dans notre introduction. Celle-ci démarre avec une introduction des concepts.

B. Introduction spécialisée

Nous tenterons, à travers cette introduction spécialisée, de définir deux concepts prédominants étudiés dans le cadre de ce master : la sécurité globale et la crise.

1) Qu'est-ce que la sécurité globale?

Nous nous appuierons sur les propositions du professeur Yves ROUCAUTE et de l'institut national des hautes études de la sécurité et de la justice (INHESJ).

• Sécurité globale et Union Européenne

Yves ROUCAUTE a analysé les fondements de la sécurité globale en parallèle des perspectives de construction de l'Union Européenne. Il nous rappelle qu'à surgit :

« [...] le concept central de « sécurité globale » qui définit des problématiques qui n'auraient pu avoir de sens naguère, quand la modernité imposait ses règles. L'origine de ce concept revient aux travaux de Kenneth Waltz et de Barry Buzan, à ceux de la commission Palme, en 1982, qui évoquent la « sécurité commune » et la prise en compte de l'interdépendance croissante et de la commission Ramphal sur la « gouvernance sécuritaire mondiale », en 1992. »

¹ ROUCAUTE, Y. « les fondements théoriques de la sécurité globale et la question des piliers de l'Union européenne », [en ligne], consulté le 5/8/2017. Disponible sur http://paperroom.ipsa.org/papers/paper_4167.pdf

Dans son article, l'auteur indique que la sécurité globale recouvre plusieurs domaines que nous pouvons présenter de la manière suivante :

Menaces	Risques
Conflits « classiques »	
Guerres asymétriques : terrorisme	Mondialisation
Crime organisé	Risques sanitaires et alimentaires
Soft power	Risques environnement et technologiques
Cyber	

Nous pouvons compléter cette représentation par celle de l'agence nationale de recherche (ANR):

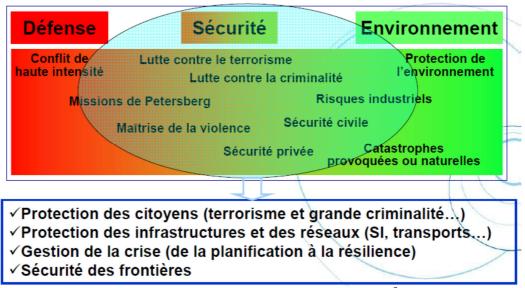


Schéma - Sécurité globale : les missions selon l'ANR²

Nous comprenons que la sécurité globale recouvre de nombreux champs. Nous avons choisi de retenir la définition proposée de l'institut national des hautes études de la sécurité et de la justice (INHESJ).

• l'INHESJ et la sécurité globale

Nous citerons la définition proposée par l'institut national des hautes études et de la sécurité (INHES) de 2003 et reprise par Jean-François DAGUZAN, directeur adjoint de la fondation pour la recherche stratégique³:

« La sécurité globale est, au-delà, d'un état, la capacité d'assurer à une collectivité donnée et à ses membres un niveau suffisant de prévention et de protection contre les risques et les menaces de toute nature et de tous impacts, d'où qu'ils viennent, dans des conditions qui favorisent le développement sans rupture dommageable de la vie et des activités collectives et individuelles. »

-

² Agence national de recherche (ANR) – la recherche en sécurité globale en France et en Europe. Séminaire - Limoges-Xlim 2009.

³ DAGUZAN, JF. « Une stratégie pour piloter la stratégie globale ». *Note de la FRS*. 2007.

Nous citerons également la définition proposée conjointement par l'INHESJ et l'université de technologie et de Troyes (UTT).

L'état de l'art se référant aux enjeux contemporains de la sécurité abordent la question de la sécurité globale, entendue comme la « Faculté d'un État ou d'une collectivité humaine à assurer à l'ensemble de ses membres un niveau minimum de sécurité face à quelque risque ou menace que ce soit et à permettre la pérennité des activités collectives, la protection des hommes et des infrastructures critiques, sans rupture dommageable en cas de catastrophe majeure »⁴, notamment en rapport avec la sécurité publique dans un triptyque sécuritaire : urgence, proximité, sûreté⁵.

Nous disposons ainsi de quelques éléments pour cerner le concept de sécurité globale. Nous proposons désormais de faire de même avec celui de « *crise* » d'autant que ce mot est très usité actuellement. À titre d'exemple, la recherche du mot « *crise* » via un moteur de recherche sur Internet renvoi à 105 000 000 de résultats. Il convient dès lors de proposer quelques définitions en lien avec notre environnement de gestion de crise.

2) Plusieurs définitions et représentation de la crise

Nous citerons le travail de plusieurs auteurs français pour illustrer le mot *crise* dans le contexte de sécurité globale.

LAGADEC et la crise

Auteur prolifique, Patrick LAGADEC a plusieurs fois proposées des définitions du concept de « *crise* ». Nous en citerons deux. La première date de 1984⁶ et elle est reprise dans un ouvrage plus récent :

« Crise : une situation où de multiples organisations, aux prises avec des problèmes critiques, soumises à de fortes pressions externes, d'âpres tensions internes, se trouvent projetées brutalement et pour une longue durée sur le devant de la scène ; projetées aussi les unes contre les autres...le tout dans une société de communication de masse, c'est-à-dire « en direct », avec l'assurance de faire la « une » des informations radiodiffusées, télévisées, écrites et sur longue période. »

Puis en 1991⁷, l'auteur propose la définition suivante :

« La crise, c'est précisément cette confrontation à des problèmes hors échelle coutumière, à des dérives potentiellement inexorables, à la nécessité d'agir alors précisément que l'on voit se dissoudre les références qui jusqu'ici permettaient de guider, d'encadrer, de donner du sens et valeur à l'action individuelle et collective. La crise projette, ainsi, brutalement ou de façon lente mais tenace, sur le

⁵ LACLÉMENCE, P. (2005). Vivre ensemble sans nos peurs. "Le triptyque sécuritaire: urgence, proximité, sûreté". Dans P. LACLÉMENCE, & J. LEMAIRE, Imaginer la sécurité globale pp.7-26. Paris: édition Espace de libertés collection La pensée et les hommes.

⁴ Définition conjointe de l'Institut National des Hautes Études en Sécurité et en Justice et de l'Université de Technologie de Troyes en 2001.

⁶ LAGADEC, P. La gestion des crises, outils de réflexion à l'usage des décideurs. Paris : Mc Graw-Hill, 1991, 326p. ISBN 2-7042-1259-7

⁷ LAGADEC, P. Apprendre à gérer les crises. Paris : les éditions d'organisation, 1993, 120p. ISBN 2-7081-1594-4

terrain de la déstabilisation, qui correspond à la perte des repères les plus élémentaires comme les plus essentiels. La crise, c'est l'urgence, plus la déstabilisation. »

On note que la définition a évolué mais certains paramètres demeurent. Nous retiendrons de la première définition la clairvoyance relative à la communication de masse; élément qui n'a fait que s'affirmer à l'heure des réseaux sociaux. La deuxième définition met plus en avant l'action, la perte des repères. Il nous semble que la dernière phrase donne du sens au travail de planification. Les plans préparent probablement plus à l'urgence et ont vocation à éviter la crise.

Nous poursuivons notre travail par l'analyse de Christophe ROUX-DUFORT.

• La définition de C. ROUX-DUFORT

En 2003⁸, Christophe ROUX-DUFORT démarre son ouvrage en rappelant que plusieurs auteurs ont défini la crise. Puis il propose la sienne :

« On définit la crise comme un processus qui, sous l'effet d'un évènement déclencheur, met en éveil une série de dysfonctionnements. [...] La crise se traduit par une inadéquation soudaine du cadre d'action de l'entreprise, qui met en faillite temporairement ou définitivement sa capacité à appréhender, traiter et contrôler les évènements émergents, et génère des effets qui peuvent affecter à la fois la stratégie de l'entreprise, le comportement et l'existence de ses membres et des autres parties impliquées. [...] la crise est un processus qui alterne des phases longues d'incubation et de gestation dans l'entreprise, et des phases courtes et aiguës de manifestations déstructurantes et brutales. »

La déstabilisation identifiée par P. LAGADEC est précisée par la notion d'incapacité à traiter la situation. C.ROUX-DUFORT apporte également la notion « *d'incubation* » qui fait penser à la détection des signaux faibles.

L'auteur propose la représentation suivante :

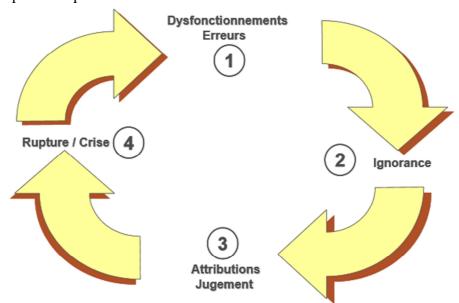


Schéma : cycle de développement des crises selon C. ROUX-DUFORT

Nous poursuivons par la définition soumise par Didier HEIDERICH.

0

⁸ ROUX DUFORT, C. *Gérer et décider en situation de crise*. Édition n°2.Paris : Dunod, 2003, 243p. ISBN 978-2-100-08106-6

• La crise selon D. HEIDERICH

En 2010, Didier Heiderich indique que la crise est « un moment transitoire et périlleux qui peut conduire à une rupture définitive entre deux états, demandant de prendre dans l'urgence et avec discernement des décisions conséquentes soumises au jugement du réel ⁹».

L'auteur met l'accent sur le risque clair de rupture et la nécessité d'agir.

Il considère que la crise se caractérise par sept phases : situation préalable, cristallisation, rupture, impacts, cinétique, équilibre, réparation. Il en propose la représentation graphique suivante :

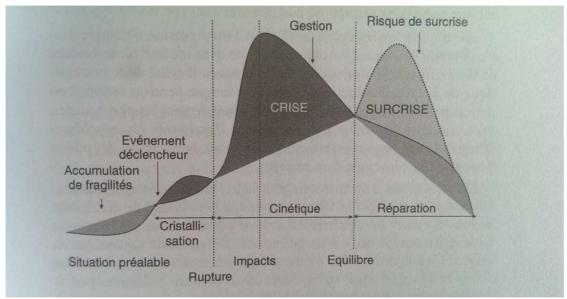


Schéma: les phases d'une crise selon D. Heiderich

Nous terminerons par l'approche de deux officiers de sapeur-pompier affectés à l'école nationale supérieure des officiers de sapeurs-pompiers (ENSOSP) au moment de leurs travaux : Eric DUFES et Christophe RATINAUD.

• DUFES-RATINAUD : la situation de déséquilibre

Eric DUFES et Christophe RATINAUD travaillent également sur la définition et la représentation graphique d'une crise. Ils considèrent que la crise répond à la définition suivante :

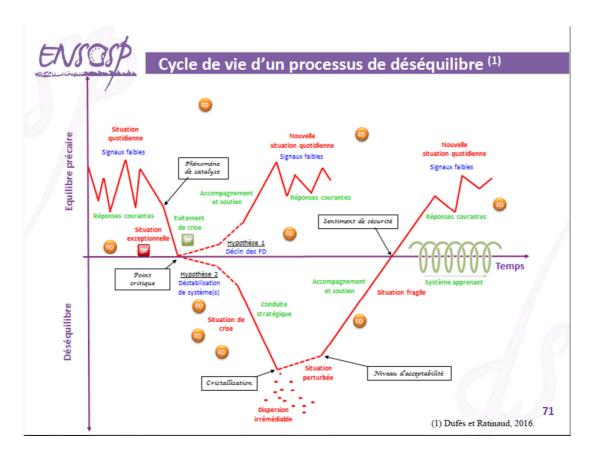
« Consécutive à une rupture d'équilibre avérée suivie d'une déstabilisation d'un ou plusieurs systèmes, une situation de crise s'observe par un état de désordres profonds de ses acteurs et/ou de désintégration organisationnelle, impliquant des dommages et générant des nécessaires prises de décision dans un contexte d'ambiguïtés et d'incertitudes, le tout influencé par une maille temporelle contrainte¹⁰. »

Ils proposent deux représentations :

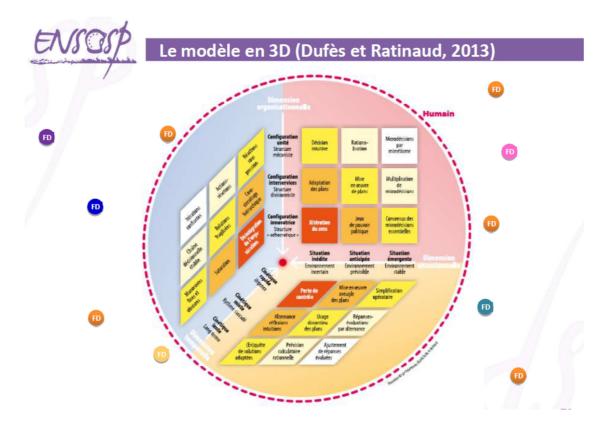
¹⁰ DUFES, E., RATINAUD, C. (2013)

-

⁹ HEIDERICH, D. Plan de gestion de crise. Paris: Dunod, 2010, p9. ISNB 978-2-10-054657-2



Celui-ci met en évidence le passage d'une situation encore en équilibre (où l'on tente d'éviter la crise par l'application des plans, des procédures) vers une situation de déséquilibre. Dans ce cas, ce sont les facteurs de déséquilibre, majoritairement humains, qui entrainent la situation vers une crise.



Ce schéma montre selon 3 axes (organisationnel, temporel et situationnel) différentes possibilités qui peuvent conduire à une crise. 3 faces du cube sont présentes ; on pourrait en imaginer trois autres. Le point de déstabilisation pourrait alors se situer n'importe où dans le cube.

• La crise au fil du temps

Trente-deux années se sont écoulées entre la définition de LAGADEC et celle de DUFES et RATINAUD. On note qu'il y a des approches qui partent d'un évènement et d'autres d'une situation. Il n'y a plus nécessairement un élément déclencheur. Les définitions évoluent mais comportent cependant une notion de temporalité et une notion de déséquilibre mis en avant dès 1984.

L'étude du phénomène de la crise évolue. La notion de science de la crise ou crisologie est actuellement évoquée. Amaury DE PILLOT DE COLIGNY rappelle dans un article récent que plusieurs chercheurs ont déjà tenté d'établir une éventuelle science de la crise. Il propose quant à lui une crisologie fondée sur l'opportunité de la crise.

Nous avons désormais un certains d'éléments théoriques relatifs à la sécurité globale et à la crise.

Après ces définitions, il convient désormais d'expliquer le cheminement de notre réflexion qui nous a conduit à choisir de travailler sur la gestion des victimes dans un contexte marqué par la menace attentat en France.

¹¹ PILLOT DE COLIGNY, « vers une crisologie fondée sur l'opportunité de la crise ? », *Lettre d'Information sur les Risques Et les Crises (LIREC*), mars 2017, n°53, ISSN 2265-464 X.

3) Dans cet univers théorique, la menace attentat en France et la gestion des victimes

Nous proposons ici d'aborder succinctement les étapes ayant conduit à proposer notre sujet d'étude.

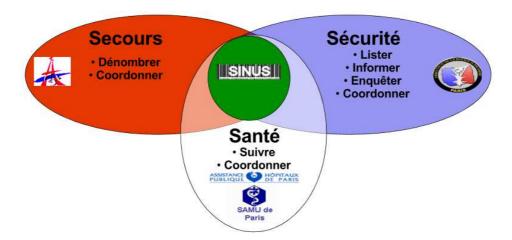
• Le déploiement de SINUS

o Une implication professionnelle

La préfecture de police de Paris a créé et déployé dès 2009 un outil de traitement automatisé de données à caractère personnel dénommé « système d'information numérique standardisé » (SINUS), dont les finalités sont d'assurer :

- Un dénombrement exhaustif et une catégorisation rapide des victimes d'un évènement grave
- Un suivi des victimes dans la chaîne santé
- L'établissement d'une liste nominative des victimes 12

Cet outil a notamment été créé en retour d'expérience des attentats de Madrid en 2004 et de Londres en 2005. Il répond à un besoin de coordination des partenaires en situation de crise. Le mot « coordonner » apparait d'ailleurs pour les trois services partenaires dans ce schéma issu d'une présentation de la Préfecture de Police de Paris.



En préparation de la compétition de football « EURO 2016 », la direction générale de la sécurité civile et de la gestion de crise (DGSCGC) a souhaité que les services de secours des villes hôtes des rencontres sportives disposent de l'outil SINUS. Le service départemental d'incendie et de secours (SDIS) de l'Aube était doté depuis peu de cet outil et a été sollicité pour participer à ce déploiement.

o La première étape d'un déploiement national

Le directeur départemental du SDIS de l'Aube nous a désigné pour faire partie de ce groupe au titre de nos fonctions de chef de service opération. Ainsi, nous avons participé aux présentations et à la formation de l'outil SINUS aux différents services de secours compétents

-

¹² Arrêté du 17 février 2010 (NOR: IOCD0930321A) portant création d'un traitement automatisé de données à caractère personnel dénommé « système d'information numérique standardisé » (SINUS)

sur les communes de Marseille et de Nice. Ces actions ont constitué la première pierre d'un déploiement de portée national toujours en cours actuellement.

• Une idée et un objet d'étude

Lors de ces présentations, nous avons constaté que les services partagent, entre d'autres, l'objectif de traiter les victimes.

Cependant, les enjeux et les missions poursuivis par chacun des services sont différents. L'approche de ce qu'est une victime est apparue sensiblement différente d'un service à l'autre.

A titre d'exemples, un médecin du service d'aide médical d'urgence (SAMU) utilisait plus facilement le mot « patient » que celui de « victime ». Les forces de l'ordre évoquaient la possibilité que les personnes présentes sur les lieux d'un attentat puissent être des potentiels terroristes tout en étant peut-être également des potentielles victimes.

• Une idée de recherche

Ces présentations et l'intérêt que nous portions à la mise en place de ce nouvel outil ont suscité l'idée de recherche suivante : les victimes. Cette idée a progressivement murie autour de la manière de construire une représentation partagée du terme « victime » entre les acteurs en situation de crise. Cette représentation partagée comprend la notion de victime et leur prise en compte opérationnelle.

4) Etat de l'art

Un des premières tâches a consisté à rechercher si des travaux universitaires avaient déjà été menés en faveur de la définition du terme « victime ».

Définition de victime

Evelyne JOSSE, psychologue clinicienne, a rédigé en 2006 un article ¹³ qui décrit l'évolution chronologique de la définition de « victime ». Puis, elle cite des définitions du concept de « victime » à partir d'une approche infractionnelle et d'une approche victimologique. Nous reproduisons une partie de l'article ci-après :

« Si l'approche sociologique et psychologique conçoit qu'une personne qui s'estime victime le soit effectivement, il en va autrement d'un point de vue juridique. En effet, ne sont reconnues victimes que les personnes ayant subi un délit ou un crime relevant du droit pénal.

Pour cerner la notion de victime, reportons-nous à la Déclaration des principes fondamentaux de justice relatifs aux victimes de la criminalité et aux victimes d'abus de pouvoir adoptée par l'Assemblée Générale des Nations Unies le 29 novembre 1985, au Règlement de procédure et de preuve de la Cour Pénale Internationale de 17 juillet 1998 et à la Décision-cadre du Conseil de l'Union Européenne du 15 mars 2001.

En 1985, l'Assemblée Générale des Nations Unies définit comme suit les victimes de criminalité et d'abus de pouvoir :

_ « On entend par « victimes » (de la criminalité) des personnes qui, individuellement ou collectivement, ont subi un préjudice, notamment une atteinte à leur intégrité physique ou mentale,

 $^{^{13}}$ JOSSE, E. « Victimes, une épopée conceptuelle. Première partie : définitions», [en ligne], 2006, Disponible sur: http://www.resilience-psy.com

une souffrance morale, une perte matérielle, ou une atteinte grave à leurs droits fondamentaux, en raison d'actes ou d'omissions qui enfreignent les lois pénales en vigueur dans un État membre, y compris celles qui proscrivent les abus criminels de pouvoir. [...]

On entend par « victimes » (d'abus de pouvoir) des personnes qui, individuellement ou collectivement, ont subi des préjudices, notamment une atteinte à leur intégrité physique ou mentale, une souffrance morale, une perte matérielle, ou une atteinte grave à leurs droits fondamentaux, en raison d'actes ou d'omissions qui ne constituent pas encore une violation de la législation pénale nationale, mais qui représentent des violations des normes internationalement reconnues en matière de droits de l'homme »

En 1998, le Règlement de procédure et de preuve de la Cour Pénale Internationale (Statut de Rome) déclare « Aux fins du Statut et du Règlement, le terme « victime » s'entend de toute personne physique qui a subi un préjudice du fait de la commission d'un crime relevant de la compétence de la Cour,[...].

Plus récemment, en 2001, le Conseil de l'Union Européenne définit la victime comme « la personne qui a subi un préjudice, y compris une atteinte à son intégrité physique ou mentale, ou une souffrance morale ou une perte matérielle, directement causé par des actes ou des omissions qui enfreignent la législation pénale d'un État membre ».

Le travail d'Evelyne JOSSE a permis d'analyser le terme « *victime* » sous deux angles : l'angle infractionnel et victimologique. Nous proposons d'étendre cette recherche à d'autres approches.

5) Un cadre théorique

• L'objet de la recherche

La gestion des victimes sera étudiée au regard du concept de victime appréhendé par les acteurs de de la gestion de crise.

Quelques définitions

La définition de certains termes de la phrase précédente parait à ce stade nécessaire pour tout à la fois éclairer et limiter le champ d'étude.

✓ Victimes

La définition de ce mot sera notamment l'objet d'une partie du travail du mémoire. Cependant, nous proposons de retenir ici la définition du Littré ¹⁴: « Du latin *victima*, personne qui subit un préjudice. Chez les païens et les peuples sauvages, créature vivante offerte à la divinité. ».

✓ Concept

Un concept est fait de trois choses : un nom, une dimension de compréhension, une dimension d'extension.

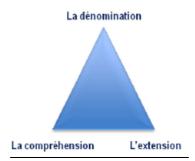


Figure 1 - le triangle conceptuel simple selon Hervé DUMEZ¹⁵

✓ <u>crise</u>

Nous retiendrons la définition la plus récente de DUFES et RATINAUD précédemment citée

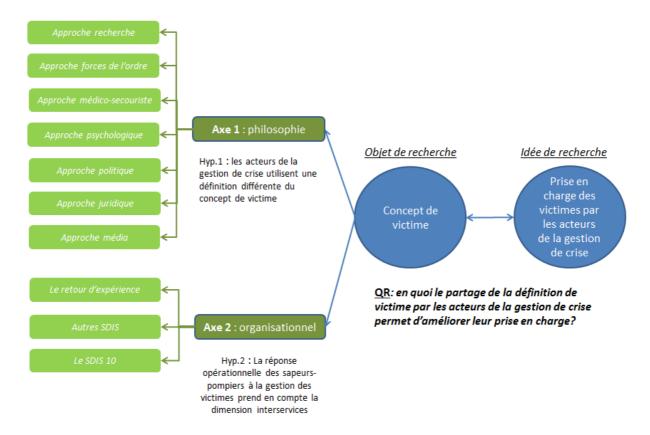
« Consécutive à une rupture d'équilibre avérée suivie d'une déstabilisation d'un ou plusieurs systèmes, une situation de crise s'observe par un état de désordres profonds de ses acteurs et/ou de désintégration organisationnelle, impliquant des dommages et générant des nécessaires prises de décision dans un contexte d'ambiguïtés et d'incertitudes, le tout influencé par une maille temporelle contrainte ».

Il nous reste à présenter le modèle d'analyser qui nous a servi à construire notre mémoire.

¹⁴ BEAUJEAN, A. dictionnaire de la langue Française, abrégé du dictionnaire d'Emile Littré. Tome 3 : Pinter à Zimote. Editions de l'Erable, Paris, 1967.

¹⁵ DUMEZ, H. Qu'est-ce qu'un concept? AEGIS Le Libellio d', 2011, 7 (1, Printemps -Supplément), pp.67-79. hal-00574166

• Le modèle d'analyse



Problématique

En quoi le partage du concept de victime par les acteurs de la gestion de crise permet d'améliorer leur prise en charge ?

• La démarche proposée

Ma recherche consistera, d'une part, à analyser les différentes définitions employées par les acteurs de la gestion de crise pour le mot « *victime* ». D'autre part, elle visera à comparer les réponses opérationnelles planifiées pour la gestion des victimes en situation crise d'un acteur en particulier : les sapeurs-pompiers.

Pour cela, le protocole suivant sera mise œuvre :

Axe 1:

Afin de répondre à cet axe, nous envisageons de solliciter un entretien auprès des différents représentants des acteurs de la gestion de crise (SAMU, service départemental d'incendie et de secours, forces de l'ordre, association de victimes,...). Ces entretiens nous permettront de récolter des données.

Nous proposons de synthétiser ces données à travers un tableau comparatif. Des critères nous serviront à comparer les différentes définitions du concept de « *victime* » (lieu, moment de la crise, durée, types d'actions mises en œuvre,...).

Enfin, l'analyse ce tableau devra nous permettre de proposer une représentation graphique du concept de victime au regard des acteurs de la gestion de crise.

Etapes	Outils
1. Recueil de données	Entretien semi-dirigé + Analyse bibliographique
2. Synthèse des données	Définition de critères de comparaison Tableau comparatif
3. Analyse des données	Représentation graphique

Les limites de la démarche

Nous sommes conscients que notre démarche comporte des limites notamment dans la représentativité :

 Un acteur par métier ou service a été interrogé et ne s'est pas exprimé au nom de toute sa profession ou de son service

- La liste des acteurs en situation de crise a été établie avec le prisme de la gestion des
- victimes. Cette liste pourrait être différente avec une autre thématique

 Le choix d'acteurs locaux exerçant leur fonction dans le département de l'Aube (à l'exception d'un ; la FENVAC dont le siège est à Paris)

Axe 2:

Nous envisageons d'utiliser l'analyse bibliographique pour recueillir des données relatives à l'organisation opérationnelle de plusieurs services départementaux d'incendie et de secours (SDIS) en situation mettant en cause de nombreuses victimes et notamment en cas d'attentat. L'échelle d'analyse se portera sur un par catégorie de SDIS; soit trois établissements publics. Puis, le travail se poursuivra avec l'exemple du SDIS de l'Aube à partir de la réflexion mise en place pour le déploiement de l'outil SINUS. Cette dernière étape sera l'occasion d'émettre des préconisations.

Etapes	Outils
1. Recueil de données	Analyse bibliographique de plusieurs SDIS
2. Synthèse des données	COMPARE Tableau comparatif
3. Recueil de données	Définition de critères d'analyse Analyse organisationnelle
4. Préconisations	deconvolus

Les limites de la démarche

Nous sommes conscients que notre démarche comporte des limites de représentativité :

- Un acteur de gestion de crise a été étudié : les sapeurs-pompiers. Il y a bien d'autres acteurs.
- La réponse opérationnelle de trois SDIS a été étudiée dont un par catégorie de SDIS. Il y a une centaine de SDIS.

II. Axe 1 : qu'est-ce qu'une victime ?

L'hypothèse

Pour ce 1^{er} axe, nous faisons l'hypothèse que les acteurs de la gestion de crise utilisent une définition différente du concept de « *victime* ». Pour vérifier cette hypothèse, nous avons choisi d'interroger les acteurs au moyen d'entretiens semi-directifs. Nos questions ont principalement porté sur :

- La définition du mot « victime »
- Le partage de cette définition par les acteurs en situation de crise
- La méthode recueil de données

Cette étape de recueil de données a été très riche et à nécessité d'établir une méthode. Celle-ci a répondu aux points suivants :

!Identifier des acteurs à interroger

Afin de déterminer les acteurs en situation de crise, il est possible de se baser sur deux documents de portée nationale ou locale :

✓ La circulaire du 1^{er} ministre relative à la gestion des crises ¹⁶. Elle désigne les centres opérationnels des ministères présents pour la conduite des crises à travers le schéma reproduis ci-dessous. On peut alors en déduire une liste des acteurs en situation de crise à l'échelle nationale.

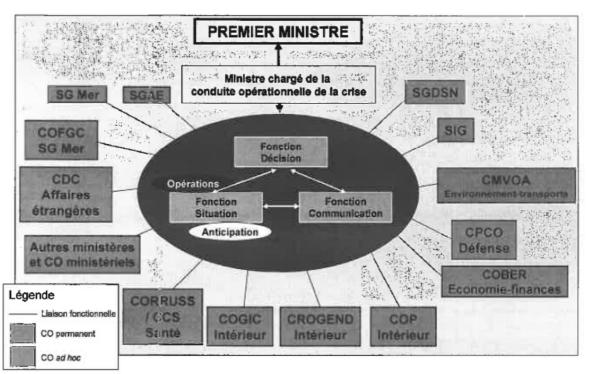


Schéma de fonctionnement interne de la cellule interministérielle de crise

-

 $^{^{16}}$ PREMIER MINISTRE, circulaire relative à l'organisation gouvernementale pour la gestion des crises majeures, n°5567/SG, 2012, 18p.

✓ Le plan ORSEC départemental rédigé par la préfecture de l'Aube¹⁷ dédie spécifiquement un paragraphe aux acteurs en situation de crise par thématique :

La direction des opérations	Le maire	Le préfet de département
	Le SIDPC	La DIR
	Le SDIS	L'inspection académique (devenue
	Le SAMU	DDSEN)
Les services de l'Etat, le	La GN	La Trésorerie Générale
SDIS et le SAMU	La DDSP	La DRIRE (devenu DREAL)
	La DASS	La DMD
	La DDSV (devenue DDCSPP)	Météo France
	La DDEA	Service de prévision des crues
Collectivités territoriales	Les Mairies	Le Conseil Départemental
	Les AASC	Les opérateurs de gaz et
Dringinguy gataurs privás	L'ADRASEC	d'électricité
Principaux acteurs privés	Les médias	Les gestionnaires de réseau d'eau
	Les sociétés d'autoroutes	potable

Nous avons choisi d'orienter notre étude vers les acteurs locaux car il nous paraissait pertinent de faire le lien avec des acteurs que nous sommes amenés à rencontrer dans notre activité professionnelle. Ce choix nous a également apporté une facilité logistique et financière dans la réalisation des entretiens.

Il ne nous est pas apparu utile de réaliser un entretien pour tous les acteurs listés par le plan ORSEC départemental. De plus, il nous est apparu nécessaire d'en ajouter. Nous avons donc interrogé des représentants des acteurs suivants :

	Type d'acteur retenu	Profil sollicité en entretien
La direction des	Le maire	Un maire
<u>opérations</u>	Le préfet de département	Directeur de cabinet de la Préfète
	Le SDIS	Un sapeur-pompier
	Le SAMU	Un médecin urgentiste
Les services de l'Etat,	La GN	Un gendarme de brigade territoriale, un
le SDIS et le SAMU		gendarme formé négociateur, un gendarme
le sois et le saivio		du PSIG sabre
	La DDSP	Un policier
	La DMD	Le DMD adjoint
Collectivités	Les Mairies	Un conseiller départemental, président du
<u>territoriales</u>	Le Conseil Départemental	CASDIS du SDIS 10 (le maire)
Principaux acteurs	Les AASC	Le directeur dptal de la Croix Rouge 10
<u>privés</u>	Les médias	Une journaliste de la presse écrite locale

<u>Acteurs</u> <u>supplémentaires</u>	CUMP Association de victime La justice	La psychiatre référente de la CUMP 10 Représentant de la FENVAC Représentant de l'AVIM (affiliée INAVEM) Le procureur de la République du TGI de Troyes
		Une avocate du barreau de l'Aube
	Recherche	Un enseignant-chercheur en sociologie

 $^{^{17}}$ PREFECTURE DE L'AUBE, plan ORSEC départemental – organisation de la réponse de sécurité civile, arrêté n°08-2533, 2008, 90p.

_

Nous venons de présenter la démarche ayant conduit à retenir certains acteurs en situation de crise. Les acteurs que nous avons interrogés peuvent être représentés par grappe métier à partir du schéma suivant que nous avons créé :

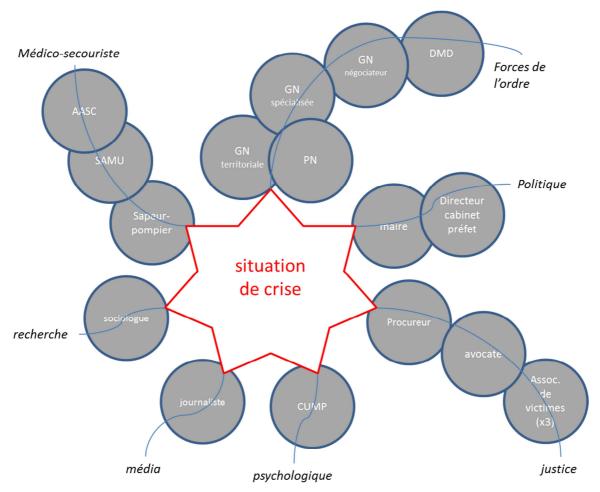


Schéma : les acteurs de la gestion des victimes en situation de crise

S'approprier et synthétiser les bonnes pratiques en matière d'entretien semi-directifs Nous avons créé une fiche synthétisant les conseils et bonnes pratiques en matière de préparation et de conduite d'un entretien semi-directif.¹⁸

Créer un guide d'entretien

Le guide est présenté ci-après. Il regroupe la présentation du mémoire et les questions à poser par thème.

¹⁸ Voir : Fiche de synthèse entretien semi-directif en annexe



Master IMSGA		
Etudiant :	Guillaume BOUQUET	
année :	2016-2018	
Nature du document :	GUIDE D'ENTRETIEN	

Rappel de l'étude et de son déroulement

A. Objet de l'étude

La gestion des victimes au regard du concept de victime appréhendé par les acteurs de de la gestion de crise. <u>Question de recherche</u>: En quoi le partage du concept de victime par les acteurs de la gestion de crise permet d'améliorer leur prise en charge?

Axe 1 (philosophie): qu'est-ce qu'une victime?

Hypothèse 1 (axe 1): dans le contexte de la menace attentat, les acteurs de la gestion de crise utilisent des définitions différentes du concept de victime. Un meilleur partage des différents concepts faciliterait le travail de ces acteurs.

Axe 2 (dimension organisationnelle): comment améliorer cette gestion pour les sapeurs-pompiers?

B. <u>Déroulement</u>

Axe 1:

Afin de répondre à cet axe, j'envisage de réaliser une étape de pré-enquête bibliographique afin d'identifier les déterminants de ma partie. Puis dans un second temps, je souhaite **réaliser des entretiens auprès des différents représentants des acteurs de la gestion de crise** (SAMU, SDIS, forces de l'ordre, association de victimes, CUMP...). Ces entretiens me permettront de récolter des données.

Je propose de synthétiser ces données à travers un tableau comparatif. Des critères me serviront à comparer les différentes définitions du concept de victime (lieu, moment de la crise, durée, types d'actions mises en œuvre,...). Enfin, l'analyse ce tableau devra me permettre de propose une représentation graphique du concept de victime au regard des acteurs de la gestion de crise.

Axe 2:

J'envisage d'utiliser l'analyse bibliographique pour recueillir des données relatives à l'organisation opérationnelle de plusieurs SDIS en situation de nombreuses victimes. L'échelle d'analyse pourrait se porter sur quelques SDIS avec à minima un SDIS par type de catégorie soit trois établissements publics.

Puis, le travail se poursuivra avec l'exemple du SDIS 10 avec un focus sur les points relatifs à la formation, le matériel, l'entrainement.

Enfin, la synthèse de cet axe sera l'occasion d'émettre des propositions.

PROFESSION-NOM-PRENOM:
Date et lieu de l'entretien :
Accepte d'être cité:
Accepte l'enregistrement :

Questions – thématiques à aborder :

A. Thématique : présentation

1) Pourriez-vous me rappeler qui vous êtes ?

B. Thématique : métier

- 2) Quel est votre profession? quelle fonction exercez-vous?
- 3) Pourriez-vous me décrire globalement les tâches liées à votre fonction/profession?
- 4) Avez-vous des activités, en plus de votre métier, en lien avec la gestion des victimes ?

C. Thématique : la définition du mot victime

- 5) Dans votre domaine d'activité, comment appelez-vous les personnes qui font l'objet de votre action?
- 6) Est-ce que ce mot à une définition métier, réglementaire ? si oui, pourriez-vous me l'indiquer ?
- 7) Diriez-vous que cette définition est bien connue de vos collègues ?
- 8) D'après vous, cette définition est-elle assez précise ? qu'aimeriez-y ajouter ?
 - a. Question de relance 1bis (éventuellement): selon vous, qu'est-ce qu'une victime?

D. Thématique : Le partage de la définition par les acteurs

- 9) Diriez-vous que dans le cadre de votre métier, vous intervenez en situation de crise ?
- 10) Qu'évoque d'après vous le mot crise ?
- 11) Quelles sont les types d'actions que vous êtes amenez à réaliser en situation de crise ?
- 12) Au cours d'une crise, à quel moment commence votre action auprès d'une victime et à quel moment pensez-vous qu'elle s'arrête ?Quels sont les acteurs de la gestion de crise ? dans ce cadre, quels sont vos services partenaires ?
- 14) Pensez-vous que la définition des victimes est bien partagée de vos partenaires en situation de crise ?
- 15) Quel est l'utilité de définir le mot « victime » pour un acteur de la gestion de crise ?
- 16) Selon vous, serait-il utile de partager une définition commune de la victime à l'ensemble des acteurs ? pour quelles raisons ?
- 17) En synthèse de notre discussion, quelle serait votre définition d'une victime, dans le cas particulier d'une situation de crise ?

E. Thématique : sortie d'entretien

- 18) Selon vous, de quelle manière l'Etat, les collectivités ou encore les associations pourraient apporter quelque chose en matière de gestion des victimes ?
- 19) Avant de terminer, avez-vous quelque chose à ajouter?

* Solliciter les acteurs ciblés et recueillir leur accord de principe

Ce travail s'est fait par téléphone et par courrier électronique via notre directeur départemental pour les acteurs qui sont des partenaires habituels du service départemental d'incendie et de secours de l'Aube.

* Transmettre le guide d'entretien

Le guide a été diffusé à l'avance à chaque personne interrogée afin qu'elle puisse connaître le thème sur lequel nous l'interrogerions. L'objectif n'était pas de préparer les réponses aux questions.

❖ Débuter l'entretien par l'autorisation d'enregistrement et de citation

Nous avons justifié la demande d'enregistrement à des fins de travaux universitaires. Nous nous sommes engagés à reproduire fidèlement les échanges à faire valider les éventuelles citations qui seraient utilisés en phase d'exploitation.

* <u>Réaliser les entretiens</u>¹⁹ <u>en essayant de s'adapter mais en respectant les questions préparées</u>
Un tableau a été créé. Il nous permettait d'assurer le suivi de la réalisation des entretiens en conservant les noms et coordonnées des personnes sollicitées.

¹⁹ Voir : Suivi des entretiens en annexe

C. <u>Le concept de victime au regard des différents acteurs de la gestion de crise</u>

Nous débuterons cette sous-partie en rappelant que le ministère de l'Intérieur a défini en 2009 une victime de la façon suivante²⁰ :

« Personne concernée directement ou indirectement par l'événement, dont l'état nécessite la prise en charge par la chaîne médicalisée de secours. Les victimes sont catégorisées selon leur état par les secours. Elles ne sont pas concernées, au moins dans un premier temps, par le soutien des populations».

Le 12 juillet 2013, un accident de train survient à Brétigny sur Orge (91). Trois axes d'amélioration²¹ sont identifiés dont un concerne la remontée et la transmission des informations. Dans cet axe, il est relevé des « dissonances fortes sur la qualification de l'état des victimes entre les différentes acteurs opérationnels, médias et autres ».

La particularité des situations de crise continuera probablement d'alimenter le retour d'expérience. Mais cet exemple nous confirme l'intérêt que nous portons à notre recherche.

Les entretiens avec les acteurs en situation de crise nous ont permis de tirer de nombreuses informations. Le verbatim ou la synthèse des entretiens sont consultables en annexe dans la mesure où les interviewés nous ont autorisés à les reproduire.

Nous avons synthétisé et choisi de reproduire une partie de ces entretiens. Ils sont présentés par chaine métier.

6) L'approche des forces de l'ordre

En décembre 2015, la direction générale de la Police Nationale (DGPN) a diffusé à ces personnels des fiches de conduite à tenir dans un contexte de tuerie de masse²². Le premier objectif fixé est la limitation du nombre de victimes civiles. Le mot « victime » est cité sans être défini. En revanche, il est indiqué qu'un impliqué correspond à « toute personne non victime dans la zone immédiate de l'évènement au moment ou dans un temps proche de sa survenance ».

On note que l'action préconisée pour les victimes est l'incitation à quitter la zone. Le policier doit, pour atteindre l'objectif fixé « mettre fin à l'acte criminel le plus rapidement possible [...] en déstabilisant le schéma d'action des auteurs ».

Quatre membres des forces de l'ordre ont été sollicités pour contribuer à cette partie de notre travail : un policier et trois gendarmes. Parmi ces derniers, on trouve un chef de brigade territoriale, le chef du centre opérationnel de Gendarmerie Nationale (CORG) qui détient également la qualification de négociateur et un militaire du peloton de surveillance et d'intervention de la Gendarmerie (PSIG sabre), seule unité d'intervention spécialisée dans l'Aube.

Tous ces personnels ont des profils différents qui ont apporté un éclairage nouveau pour certains aspects. Pour d'autres aspects, la culture commune de sécurité intérieure a fait

²¹ MINISTERE DE L'INTERIEUR, DGSCGC, *RETEX* – accident ferroviaire survenu en garde de Brétigny sur Orge (91) le 12 juillet 2013, retour d'expérience n°1/2014, 2014, 16p.

²⁰ MINISTERE DE L'INTERIEUR, DE L'OUTRE MER ET DES COLLECTIVITES TERRITORIALES, Direction de la sécurité civile, *guide ORSEC départemental – dispositions générales : soutien des populations*, TOME G.2, 2009, 80p.

²² MINISTERE DE L'INTERIEUR, DGPN, fiches de conduite à tenir dans un contexte de tuerie de masse, 2015.

émerger des idées similaires. Nous avons donc sélectionné une partie de ces entretiens. Concrètement, l'entretien avec le chef de brigade territoriale n'a pas été exploité en raison de son aspect redondant.

Un policier national

Au titre de la Police Nationale, c'est le brigadier-chef, responsable du centre d'information et de commandement (CIC) qui nous a reçu. Il indique que c'est bien le mot « victime » qui est employé dans son champ professionnel. S'il n'est pas certain qu'il y ait une définition réglementaire, il a en revanche une idée claire sur ce que représente ce mot. A plusieurs reprises il a défini une victime comme « la personne qui à un moment, a subi quelque chose qu'elle n'a pas désiré ». Rapidement, il associe la victime à un auteur potentiel car selon lui « on a une victime et on a souvent un auteur ».

Il estime ne pas intervenir quotidiennement en situation de crise même si cela est possible. Définir ce qu'est une victime présente un intérêt afin de l'orienter vers le bon service. Il n'est pas sûr qu'il faille une définition partagée de ce qu'est une victime : « qu'en mettant les choses dans des cases vraiment, on peut oublier de régler certains points, certaines questions ».

Un gendarme, chef du CORG

Le major, chef du centre d'opérations et de renseignements de la Gendarmerie (CORG) nous a reçu. Il est également négociateur de crise à l'échelle des quatre départements de l'ancienne région Champagne-Ardenne.

Le terme de « *victime* » est, d'après notre interlocuteur, très générique. Il fait référence à plusieurs connotations en fonction de l'acteur qui intervient et du type d'intervention. Notre interlocuteur résume sa pensée avec la phrase suivante : « *l'acteur définit la victime* ».

Au final, pour l'interviewé, une victime est « une personne qui peut avoir une atteinte matérielle, une atteinte physique, psychologique ou sociale qui nécessite une prise en charge adaptée ». La qualité de victime ouvre un spectre large.

Entre les acteurs, le mot victime est employé sans que la définition soit partagée. L'interlocuteur indique qu'il explicite, en situation opérationnelle, ce qu'il entend par « victime » afin d'être compris efficacement. Ce travail d'explicitation peut être reproduit avec chaque nouvel acteur pour éviter les malentendus. Enfin, la définition est adaptée en fonction de l'objectif à atteindre. Son analyse est donc une gestion dynamique du concept de victime.

Un gendarme du PSIG sabre

C'est donc le troisième cadre dans l'ordre hiérarchique de l'unité qui a pu répondre à nos questions. Le début de l'entretien a permis de rappeler que ces pelotons sont chargés de la lutte contre la délinquance de proximité en zone sensible ainsi qu'en période nocturne notamment. Les PSIG sont le pendant des brigades anti-criminalités (BAC) dans la Gendarmerie Nationale. Le terme «sabre » a été récemment ajouté pour cent cinquante de ces pelotons pour répondre à la menace terrorisme. La délégation à l'information et à la communication de la défense (DICOD) indique que les militaires bénéficient ainsi à ce titre d'un renforcement de leur niveau de formation et de leurs équipements (protections balistiques, armements, véhicules, etc.).

D'après notre interlocuteur, le terme *victime* évoque quelque chose « *de large* » et appelle de sa part plusieurs exemples : victime d'une escroquerie, d'un vol, de coups et blessures. Il estime que cette représentation est assez bien partagée de ces collègues.

Un délégué militaire départemental adjoint (DMD)

Nous avons élargi notre recherche au domaine militaire. Cela nous paraissait pertinent au regard, d'une part, de l'expérience en matière de prise en compte des soldats blessés et, d'autre part, du niveau d'engagement actuel de l'armée dans la sécurité globale par le biais de l'opération Sentinelle notamment.

Le terme de « *blessé* » est celui qui est utilisé et approprié d'après le lieutenant-colonel Jean-Michel MONNIER; délégué militaire départemental adjoint de l'Aube. Un blessé serait « *quelqu'un qui a subi des dommages plus ou moins importants sur son intégrité physique et/ou mentale ou psychique* ».

La crise serait pour lui « un endroit, une zone, un pays, une région, un département, dans lequel il y a un déséquilibre un déséquilibre naturel, un déséquilibre politique, qui va créer des situations soit de tension, ou des situations où les populations sont mises à mal ».

Notre interlocuteur indique que la définition de « *blessé* » est globalement partagée entre ces acteurs. Il a cependant noté qu'il y avait des différences comme par exemple au cours d'un exercice attentat tuerie de masse. Il a constaté que les sapeurs-pompiers utilisent le vocable « *victime* » qui avait conduit à recenser un effectif de personnes supérieur au celui qu'aurait compté les militaires.

D'après lui, « nous n'avons pas tout à fait la même terminologie ; il y a des symbologies derrière un mot ». Disposer d'une définition commune à tous les acteurs permettrait qu'on utilise tous le même langage d'après lui.

7) L'approche médico-secouriste

Seront ici regroupées les approches d'un médecin du SMUR, d'un sapeur-pompier ainsi que d'une association agrée de sécurité civile (AASC).

Médicale

Nous avons pu interviewer le docteur Alain HUGEROT, médecin urgentiste du SMUR qui bénéficie d'une longue expérience en médecine d'urgence. Sur la question du vocabulaire approprié pour les personnes qui font l'objet de son action, il considère « qu'en fonction de ce qu'on fait, des intervenants, on a un vocabulaire différent » pour évoquer une même personne. Le mot « patient » vient en premier en raison de « l'habitus de travail ».

Le terme de « victime » est cependant un terme générique qui selon lui correspond à de nombreuses situations. Une victime serait « une personne physique pour laquelle une rupture négative est arrivée dans son quotidien ». Il ajoute que « c'est un terme générique, c'est un portail le terme de victime ». La dimension temporelle est également pour lui une raison du changement de vocable utilisé au cours d'une catastrophe. Le terme mérite donc « nécessairement » d'être précisé et sera « arborisé » pour être plus précis.

Il n'est cependant pas nécessaire de le supprimer car il se révèle être « une clef pour le sens commun ».

Afin de compléter cette approche médicale, nous pouvons citer Mathieu LANGLOIS, médecin de l'équipe du RAID intervenue lors de l'attentat du 13 novembre 2015, dit « du

Bataclan ». Dans son ouvrage paru en 2016²³, il utilise la terminologie de « blessé » qui se subdivise entre « blessé valide » et « blessé invalide » selon la méthode du triage tactique utilisée par le RAID.

Citons également une publication de la société française de médecine d'urgence (SFMU) qui a produit plusieurs retours d'expérience suite à ce même attentat du 13 novembre 2015²⁴. Dans ce document, les termes de « blessés », « patients » ou « victimes » sont utilisés sans toutefois être définis bien que les deux derniers soient utilisés de facon plus générique. La catégorisation est en revanche identique à celle indiquée par le médecin du RAID : « valide » et « invalide ».

Secouriste

Pour cette approche, nous avons souhaité recueillir les propos d'un sapeur-pompier et d'un membre d'une association agrée de sécurité civile.

Sapeur-pompier

Nous avons interrogé le sergent Damien VOINIS sapeur-pompier professionnel qui exerce l'emploi opérationnel de chef d'agrès (responsable) d'un engin de secours à une équipe.

Le terme de « victime » lui semble approprié. Il répond qu'une victime correspond à « toute personne concernée par un accident, un fait ». Sur une question de relance, il précise qu'il s'agit de « toute personne qui a été impacté physiquement ou mentalement ».

Selon lui, la définition du mot « victime » est plutôt bien partagée entre les sapeurs-pompiers même s'il persiste une confusion entre « concerné » et « impliqué » depuis la mise en place de l'outil de dénombrement de victime informatisé SINUS.

Croix-Rouge

C'est Fabrice QUIREZA le Vice-Président territorial de la Croix-Rouge de l'Aube en charge de l'urgence, du secourisme et de l'opérationnel qui nous a accordé un entretien. Le terme de « victime » n'est clairement pas approprié d'après lui au regard des personnes prises en charge par la Croix Rouge de l'Aube sur son volet urgence. Dans ce cas, ce sont les « impliqués non blessés » ou éclopés qui concernent la Croix Rouge. Ce terme regroupe, selon lui, des « personnes qui physiquement vont bien mais qui ne vont pas bien psychologiquement ».

Puis, nous faisons le lien entre les acteurs et le partage de la définition des mots « victime » et « impliqué ». L'interviewé répond qu'il ne sait pas car « il y a un moment où on ne parle pas le même langage ». L'intérêt de définir le mot « victime » serait de prioriser les prises en charge. Il ne lui semble pas utile de partager entre acteurs une définition commune en raison des missions différentes assurées par chacun.

8) L'approche psychologique

Brigitte RUBIN est la psychiatre référente de la cellule d'urgence médico-psychologique (CUMP) de l'Aube. Elle a accepté notre demande d'entretien.

²³ LANGLOIS, M. Médecin du RAID – vivre en état d'urgence. Paris : Albin Michel, 2016, 202p.ISBN 978-2-226-39188-9

²⁴ SFMU, retour d'expérience des attentats du 13 novembre 2015 – gestion de l'attaque terroriste du Bataclan par les médecins d'intervention de la Police Nationale, 2015.

D'emblée, elle nous indique que le terme de « victime » n'est pas approprié. Selon elle, il renvoi « plutôt à des notions juridiques pour ouvrir éventuellement le droit sur des compensations financières ». C'est le terme d' »impliqué » qui convient pour les interventions de la CUMP. On distingue alors les « impliqués directs » et les « impliqués indirects ». Un impliqué serait « toute personne qui a été confronté à la mort ». L'impliqué direct ayant été confronté directement à la mort. Elle prend l'exemple d'un accident de bus. Les impliques directs seraient les passagers du bus et les impliques indirects pourraient être les familles des blessés, les intervenants auprès des blessés (soignants du SAMU, SP...).

Afin de poursuivre notre exploration de la dimension psychologique du concept de victime, il est intéressant de citer l'ouvrage écrit sous la direction d'Hélène ROMANO et Boris CYRULNIK²⁵. Hélène ROMANO est psychologue ; elle a été responsable de la CUMP 94 pendant onze ans. Elle établit, à partir de son expérience, un constat assez sévère de l'emploi des CUMP. Boris CYRULNIK est neuropsychiatre et éthologue. Il est à l'origine du concept de résilience.

Nous retiendrons cette formule introductive pour illustrer leur pensée : « pour exister, soyons victime ». Les auteurs précisent que « La victime doit répondre à cette représentation contemporaine normative de la victime qui en fait un icône plaignante et inévitablement très expressive dans sa détresse ».

Hélène ROMANO estime que pour le législateur, les victimes sont des individus lésés qui ont subi un préjudice et qui donne droit à une indemnisation. Il nous semble que les éléments suivants de son analyse complètent efficacement l'approche psychologique du concept de « victime » :

« L'utilisation du terme de préjudice conduit à la récupération sociale de l'expression clivante de victime [...]. Le traumatisé pour prétendre bénéficier d'une reconnaissance sociale de ce qu'il a vécu est condamné à être une victime s'il veut faire valoir ses droits. Ce glissement sémantique est un changement radical de paradigme. Notre société est devenue « victimophile ».

Notre société pousse à penser les épreuves de la vie sur le registre du préjudice, alors que le traumatisé, lui, se trouve abandonné [...] et seul pour penser/panser ses blessures psychiques.

Le traumatisé est reconditionné sous l'appellation « victime » ; notion marquée par sa dimension sociale, politique et son sens judiciaire. Le statut de victime, devenu le Graal des temps modernes, en viendrait presqu'à être espéré par certains en quête de reconnaissance.

Cette construction a encouragé un véritable commerce puisque les victimes sont [...] exposées sans limite tant qu'elles servent les enjeux politiques et les audiences médiatiques.

Se plaindre c'est être considéré comme victime.

Il y a ainsi des traumatisés non victime, des traumatisés victimes, et des victimes non traumatisées. Nous souhaitons relever ici l'aspect paradoxal de cette « victimophilie » : le gouffre entre l'attention sociétale, revendiquée par les discours politiques, et la réalité de ce à quoi sont exposées les personnes qui survivent à des drames. Les traumatisés sont expulsés de la scène sociale où les victimes ont pris tout l'espace ».

Quant à Boris CYRULNIK, il indique qu'il « n'emploi jamais le terme de victime, préférant parler de « traumatisé » ou de « blessé » ; en effet le mot de victime « porte un implicite fort, de nature sociale voire judiciaire ».

Nous souhaitons indiquer à quel point que la lecture de cet ouvrage à provoquer un rebond important dans notre travail de mémoire. Il nous aidé à nous à dépasser nos premières idées et à intensifier notre recherche.

-

²⁵ CYRULNIK, B., ROMANO, H. et al. *Je suis victime – l'incroyable exploitation du trauma*. Savigny sur Orge : Philippe Duval, 2015, 185p. ISBN 979-10-90398-52-8

9) L'approche politique

Nous avons recueilli les propos d'un maire et d'un directeur de cabinet de préfet de département pour enrichir cette partie.

Le maire

Nous avons interrogé Jacques RIGAUD maire de Rosières Près Troyes, commune de plus de 3800 habitants. Il est également conseiller départemental et président du conseil d'administration de SDIS de l'Aube. Si le terme de « *victime* » lui parait le vocable approprié, il évoque le champ des possibles que peut recouvrir ce mot. Le lien avec les responsabilités exercées par un maire est fait à travers plusieurs exemples : victime d'un voisin peu discret, victime d'une escroquerie, victime d'un accident de la route ou d'une catastrophe naturelle. Son analyse est que les crises sont évolutives et qu'il est nécessaire de faire des entrainements d'une part et de « *s'approprier les nouvelles formes de crise* » d'autre part. Evoquant les différents risques majeurs du département de l'Aube, il estime « *qu'il faut qu'à chaque fois on ait la capacité de revoir ce qu'est la victime et comment la traiter* ».

Le directeur de cabinet du préfet de département

J'ai également pu interroger Nicolas BELLE, le directeur de cabinet de la préfète de département de l'Aube. Selon lui, « il n'y a pas de problèmes à employer le mot « victime », qu'on emploie tous les jours sur le problème de secours, et également dans le jargon policier ou gendarme ».

L'intérêt de définir une « *victime* » répond d'après lui à la logique « *d'engager une réponse opérationnelle au plus juste* ». L'objectif est « *de viser l'efficacité* ». il fait un parallèle entre l'intérêt de définir clairement les types de victime pour y affecter les bons moyens et l'analyse du type de crise auquel on est confronté pour mobiliser les bons services au bon moment. Cela permet également d'éviter de solliciter inutilement des ressources.

En complément de ces entretiens relatifs à l'approche politique, nous constatons que l'échelon central de l'Etat contribue également à faire évoluer le concept de « *victime* ».

• Le secrétariat d'état d'aide aux victimes

L'attentat dit « du métro Saint Michel » à Paris en 1995 constitue un marqueur dans l'opinion publique et entrainera notamment la création des cellules d'urgences médico-psychologiques (CUMP). Depuis, celles-ci sont chargées de la prise en charge psychologique immédiate des victimes.

Les années 2000 marquent quant à elles un véritable tournant sur le plan institutionnel de l'aide aux victimes. Dès 1999, la notion de d'un service public de l'aide aux victimes émerge grâce au travail d'une commission parlementaire²⁶. En 2002 est créé le premier service d'aide aux victimes d'urgences (SAVU). Le premier secrétariat d'Etat aux droits des victimes voit le jour de 2004 à 2005 mais n'est pas reconduit. Les attentats de novembre 2015 sont à l'origine de la création de la cellule interministérielle d'aide aux victimes (CIAV). Cette question est désormais devenue un enjeu d'intérêt national. En 2016, Juliette MEADEL est nommée secrétaire d'Etat chargé de l'aide aux victimes. Son action a permis de créer un secrétariat

_

²⁶ MN.LIENEMANN, H.MAGLIANO, J.CALMETTES, *Pour une véritable politique publique d'aide aux victimes : rapport au premier ministre*, Paris, la Documentation Française, 1999.

général à l'aide aux victimes et un comité interministériel de l'aide aux victimes. L'ambition est de « garantir, dans la durée, la mise en œuvre du service public de l'aide aux victimes²⁷ ». Le secrétariat d'Etat n'a pas été reconduit en tant que tel après l'élection législative du printemps 2017. Sous la pression des associations de victimes ou d'aide aux victimes, le gouvernement a finalement nommé un délégué interministériel à l'aide aux victimes placé sous l'autorité du garde des sceaux.

Nous constatons, avec Hélène ROMANO, que le pouvoir politique a de plus en plus institutionnalisé la victime et sa prise en charge. L'action politique modifie parfois également la définition juridique du statut de victime comme nous le verrons à travers l'approche juridique.

10) L'approche juridique

Eminemment juridique, le vocable « *victime* » est fréquemment utilisé dans ce domaine et nous pouvons citer la définition suivante : « *Personne qui subit personnellement et directement un préjudice physique, moral ou matériel* ²⁸ ».

Pour enrichir cette partie de notre travail, nous avons interrogé une avocate et un procureur de la République ainsi que des membres d'une association de victime et d'une association d'aide aux victimes.

De manière constante, la notion de « *victime* » est définie par le fait d'avoir subi un préjudice. Cette définition juridique a connu encore récemment des évolutions en droit français. En effet, un groupe de travail mandaté, en décembre 2016, par les ministres de la justice, de l'économie et par la secrétaire d'Etat à l'aide aux victimes préconise de prendre en compte deux nouveaux préjudices spécifiques. Il s'agirait de pouvoir permettre l'indemnisation des victimes directes et indirectes d'accidents collectifs, de catastrophes naturelles ou d'attentats, appelés « *préjudices situationnels d'angoisse* ».

Il s'agit d'une « très grande détresse » due « à la conscience d'être confronté à la mort » pour la victime directe et « à l'incertitude sur le sort de celle-ci » pour ses proches. Les deux préjudices sont liés au « déroulé de l'événement » mais indépendants de son issue. L'objectif est d'élargir les personnes pouvant relever d'une indemnisation par le Fonds de garantie des victimes des actes de terrorisme et autres infractions (FGTI).

Un procureur de la République

Le procureur de la République, Olivier CARACOTCH nous a reçus au tribunal de grande instance de Troyes. Au cours de l'entretien, il nous a confirmé que le mot « victime » est utilisé couramment. Mais il présente, de son point de vue, une limite : « il a quand même judiciairement un inconvénient : c'est qu'il est déjà définitif ».

En effet l'emploi de ce mot implique qu'il y ait déjà eu une infraction et donc un auteur. Or, c'est cette reconnaissance de culpabilité qui est évidemment fréquemment contestée par les accusés ou leur défenseur. Le procureur de la République attire notre attention sur la prudence avec laquelle il emploie ce terme.

²⁷ SECRETARIAT D'ETAT A L'AIDE AUX VICTIMES, communiqué de presse du 9 février 2017.

²⁸ LE DROIT.FR. «Lexique juridique ».Mis à jour le 18/09/2016 [en ligne]; [consulté le 18/07/2017]. Disponible sur http://www.droit.fr/lexique/index.php/term/Juridico,1825-victime.xhtml

Il complète son propos en nous indiquant qu'il constate qu'un langage commun est en cours de mise en place par l'utilisation de l'outil SINUS. Dans ce cas, il pense qu'il y aurait besoin d'utiliser une définition commune.

Une avocate

Valérie MAUCERT est avocate du barreau de l'Aube. En plus de son activité, elle est également membre du conseil d'administration de l'association d'aide aux victimes, infractions et réinsertion sociale (AVIM-RS).

La victime serait « une personne qui a subi un dommage physique ou non du fait d'un tiers » (une pour plusieurs personnes, un évènement). On peut distinguer les victimes directes (la personne décédée d'un accident de la route) et les victimes indirectes ou par ricochet (la famille de cette personne). Pour notre interlocutrice, cette définition est large, peu restrictive et cela est un avantage. Ainsi, le statut de victime reste accessible pour un nombre plus important de personnes.

L'exercice qui consiste à définir une victime permet de discriminer les personnes qui peuvent prétendre à certains droits. Il lui semblerait utile que les acteurs en situation de crise partage une définition commune du mot « *victime* » à condition qu'elle ne soit pas trop restrictive.

Les associations

Mesdames TOULLIOU et SECO ont accepté d'être interrogées. Elles travaillent pour la Fédération Nationale des Victimes d'Attentats et d'Accidents Collectifs (FENVAC). J'ai également pu interviewer madame PIERRE qui est juriste auprès de l'association de l'Aide aux Victimes d'Infraction, Médiation et Réinsertion Sociale (AVIM-RS).

Le vocable de « victime » est sans aucun doute celui approprié pour les deux entités. Pour les personnes de la FENVAC, la définition de « victime » peut répondre à la définition de « quelqu'un qui estime avoir des préjudices quels qu'ils soient suite à un attentat ou un accident collectif ». La juriste de l'AVIM nous indique que la doctrine donne des éléments à travers le prisme de l'infraction : toute personne ayant été lésée et qui aurait été atteinte dans son intégrité physique, matérielle ou morale par une infraction pénale peut se prévaloir d'être une victime mais l'infraction est le préalable. Une de nos interlocutrices nous indique à quel point il peut être violent d'annoncer à une personne qui s'estime victime qu'elle ne pourra pas en avoir une reconnaissance officielle et matérielle.

L'exemple de l'attentat de Nice du 14 juillet 2016 est utilisé par une personne de la FENVAC pour illustrer l'utilité de définir le mot « *victime* » : une zone géographique et une période horaire ont été arrêtés pour constituer des critères afin d'accorder la qualité de victime aux personnes ayant fait des demandes de prise en charge ; ces critères n'étant pas fermés.

11) L'approche médias

Mélanie LESOIF KADDAR est journaliste pour le quotidien de presse écrite L'Est Eclair. Elle traite notamment des faits divers. Dans ce domaine, c'est bien le terme « *victime* » qui est couramment employé. Pour notre interlocutrice, le terme « *victime* » regroupe « *toutes les*

personnes qui subissent quelque chose. On en parle pour les blessés, les décédés, dans les affaires judiciaires... toutes les personnes plaignantes dans les affaires judiciaires et victimes de toutes sortes de choses dans les affaires accidentelles ».

A partir de son expérience, elle estime que « Nous on parle avec les différents corps de métiers justement, et on voit bien que ce n'est pas forcément les mêmes termes ». Puis elle évoque un exercice interservices qu'elle a pu observer et qui avait notamment pour thème la mise en œuvre de l'outil de dénombrement de victimes SINUS. Elle avait alors constaté que « que tous les services ont les mêmes renseignements, définitions et expressions ».

12) L'approche universitaire

Nous avons choisi d'interroger le professeur Patrick LACLEMENCE en raison de son travail de recherche dans les sciences humaines. Il est à noter que son travail est également riche de ses expériences vécues à travers sa carrière d'ancien cadre dans la Police Nationale.

C'est donc bien le terme de « *victime* » qui lui semble adapté. Le mot « *victime* » lui évoque une proposition de définition : « *quelqu'un qui ne peut pas*, à *un moment donné*, *touché par un élément extérieur*, *se remettre toute seule dans le cursus de la société*. [...] *quelqu'un pouvant être en même temps victime et, sans espoir de sortie de crise, devenir agresseur*».

Il exprime ensuite le risque de définir trop précisément le vocable « *victime* ». Il fait un lien entre le fait de définir ce concept et l'exploitation politique des statistiques qui peut être faite à partir des différentes catégories de victimes.

Son activité l'amenait à agir en situation de crise qu'il considère comme « tout système qui ne se remet pas en fonctionnement, non pas naturellement, mais sous l'impulsion et sans le concours des professionnels. Pour reprendre un exemple simple, le sportif qui pratique les arts du combat et qui élabore une réponse appropriée à l'agression, prends toujours le dessus sur la violence désordonnée. On peut faire le parallèle avec tous les systèmes qui mettent en place une réponse proportionnée, organisée et, surtout, pensée. »

D. <u>Des visions comparées</u>

Nous notons qu'aucun acteur n'a cité la définition du document ORSEC du Ministère de l'Intérieur cité supra. Seul un acteur interrogé à fait référence à une définition figurant dans un plan préfectoral d'organisation de la réponse de sécurité civile.

En application du principe qui veut que *comparer c'est comprendre*; nous avons retenu des critères afin de comparer les informations recueillies au cours de ces entretiens.

13) Des critères d'analyse

Pour vérifier l'hypothèse théorique annoncée pour cet axe, nous avons retenu les critères d'analyse suivants :

Critères retenus	Justifications
Le vocable approprié La définition de victime (ou du terme approprié)	Comparer les représentations individuelles du mot victime (ou du vocable approprié)
La représentation du partage de la définition dans son domaine de compétence	Déterminer la représentation du partage de cette définition dans le domaine de prédilection de l'interviewé et entre les
La représentation du partage de la définition entre acteurs en situation de crise	acteurs permettra d'apporter un éclairage supplémentaire
L'intérêt de disposer d'une définition commune entre acteurs en situation de crise	Evaluer l'éventuelle nécessité d'une définition commune a retenu notre attention.
La représentation du mot crise Les acteurs en situation de crise	Analyser dans quelle mesure des acteurs pour lesquels nous faisons le postulat qu'ils sont des acteurs en situation de
La temporalité d'action en situation de crise	Estimer la relation qui peut exister entre le moment au cours duquel un acteur intervient en situation de crise et sa propre représentation d'une victime.
Les acteurs en situation de crise La temporalité d'action en	faisons le postulat qu'ils sont des acteurs en situation de crise en ont eux-mêmes conscience Estimer la relation qui peut exister entre le moment au cours duquel un acteur intervient en situation de crise et sa propre

14) Un tableau comparatif

Les critères d'analyse seront évalués et comparés grâce aux réponses apportées par les interviewés. L'exploitation de ces réponses est présentée sous forme d'un tableau présenté ciaprès.

Acteur	Vocable approprié	Définition de victime (ou du vocable approprié)	Partage de la définition dans son domaine	Partage de la définition entre acteurs	La représentation du mot crise	La temporalité d'action en situation de crise	Les acteurs en situation de crise	Intérêt de disposer d'une définition commune entre acteurs
Force de l'ordre Un policier ; chef CIC	Victime	La personne qui à un moment donné, a subi quelque chose qu'elle n'a pas désiré. On a une victime et on a souvent un auteur. Définition mérite d'être précisée en fonction des situations opérationnelles	Définition de victime partagée	Définition non partagée	Evènement exceptionnel non prévu qui implique plusieurs services et de nombreux moyens	les victimes sont prises en		Pas sûr qu'il faille une définition partagée En mettant les choses dans des cases vraiment, on peut oublier de régler certains points, certaines questions
Forces de l'ordre Un gendarme ; chef CORG ; négociateur	Victime	une personne qui peut avoir une atteinte matérielle, une atteinte physique, psychologique ou sociale qui nécessite une prise en charge adaptée. La qualité de victime ouvre un spectre large	Les différentes représentations de victimes sont maîtrisées entre gendarmes	Définition non partagée; suscite des confusions		Fin d'action : parfois jusqu'à la prise en charge de la victime par le médecin (fonction négociateur) ou s'arrête après l'envoi de	retrouve les acteurs communs à toutes les crises (pompier, gendarmerie, police, SAMU et préfecture) et le niveau des acteurs	Une définition précise à tous les acteurs ne sera probablement pas établit pour convenir à tous les types d'intervention. Il serait possible d'avoir une définition commune mais qui devra nécessairement être précisée le moment venu en fonction des acteurs
Forces de l'ordre : Un gendarme du PSIG sabre	Victime	le terme est « large » ; exemples : victime d'une escroquerie, d'un vol, de coups et blessures ; en fonction de l'infraction en lien avec la gravité de l'état	représentation est assez bien partagée	Définition partagée		Début d'action : dès l'information des faits, au début de l'évènement Fin d'action : neutralisation du tueur ; levée de doute des éventuels pièges	les forces de l'ordre, les unités de secours (pompiers, SAMU), les autorités préfectorales et judiciaires et d'autres acteurs liés plus précisément à la situation	Pas d'intérêt car définition assez bien partagée
Force de l'ordre : Un DMD adjoint	Blessé	quelqu'un qui a subi des dommages plus ou moins importants sur son intégrité physique et/ou mentale ou psychique définition suffisante	Définition partagée	globalement partagée même si des différences existent et engendrent parfois des confusions	un endroit, une zone, un pays, une région, un département, dans lequel il y a un déséquilibre naturel, un déséquilibre politique, qui va créer des situations soit de tension, ou des situations où les populations sont mises à mal	sentir venir. Dans ce cas-là, on se prépare Fin d'action : après la crise ; notamment par la prise en charge des syndromes post traumatiques	sur le territoire national : le directeur de cabinet ou le préfet, les maires, le directeur des sapeurs- pompiers, la Police Nationale ou la Gendarmerie, les associations comme l'association départementale des radioamateurs au service de la sécurité civile (ADRASEC) ou la Croix Rouge certains partenaires constituent un groupe de partenaires habituels	
Un médecin du SMUR	Victime mais aussi concerné ou impliqué	une personne physique pour laquelle une rupture négative est arrivée dans son quotidien; c'est un terme générique, c'est un portail le terme de victime; vocabulaire qui change en fonction de la dimension de l'activité, la dimension du chantier ou du temps	partagée	Représentation partagée même si pour certains le terme n'a pas le même sens	débordement » notamment « entre les moyens et les besoins »	Début d'action : - Fin d'action : deux temps, les actions liées au cœur de métier s'arrêtent au cours de la crise mais une action de soutien aux autres services peut prendre le relai.	L'Etat, l'hôpital, le département, le préfet, le SAMU, la justice, les associations de sécurité civile, les forces de l'ordre, l'entreprise et enfin le citoyen	Le terme <i>victime</i> est une clef pour le sens commun. Le terme mérite donc « nécessairement » d'être précisé et sera « arborisé » pour être plus précis aspect générique est pratique
Un sous-officier de sapeur-pompier	Victime mais aussi concerné et impliqué	toute personne concernée par un accident, un fait personne qui a été impacté physiquement ou	Définition partagée même si une confusion persiste	Définition partagée avec certains acteurs (les	situation peu habituelle avec	_	le citoyen, les sapeurs- pompiers, le SAMU, les forces de l'ordre et les	

		mentalement. Même une famille peut être une victime	parfois entre concerné et impliqué Définition suffisamment précise	partenaires habituels) mais pas tous			médias	assurer une bonne remontée d'information
Un secouriste de la Croix-Rouge	mission urgence: Impliqué non blessé Mission DPS: victime	Urgence : personnes qui physiquement vont bien mais qui ne vont pas bien psychologiquement DPS : personnes touchées physiquement	Définition partagée	il y a un moment où on ne parle pas le même langage	situation qui sort de l'ordinaire	vie normale; différentes	la préfecture, les maires, les sapeurs-pompiers, les associations de sécurité civiles, les forces de l'ordre, les bénévoles spontanés et les réserves de sécurité	il ne semble pas utile de partager entre acteurs une définition commune en raison des missions différentes assurées par chacun
La psychiatre référente de la CUMP	Impliqué	toute personne qui a été confronté à la mort. Distinction des impliqués directs (ayant été directement confrontés à la mort), des impliqués indirects (ex. : les familles)	Définition partagée	le mot « victime » est connu et utilisé rapidement par les acteurs mais y mettent derrière des concepts différents	une situation de déséquilibre ; où on ne peut pas réagir ; on est dépassé	débriefing qui peut		utile de partager une définition commune de victime ou d'impliqué à l'ensemble des acteurs même si cela est déjà un peu le cas.
Un maire	Victime	celle qui aura de toute façon à subir une situation, même si son intégrité physique n'est pas mise en cause	Définition partagée	Définition complètement partagée	une situation à laquelle on n'est pas préparé. C'est quelque chose qui arrive sans qu'on l'attende et quelque chose pour lequel il faut réagir très rapidement	Début d'action : dès qu'il est informé Fin d'action : dès que les	pompiers, les services de santé, les moyens privés pouvant être réquisitionnés	travailler tous dans le même sens prioriser les victimes dans l'allocution des moyens.
Un directeur de cabinet de préfet	Victime	une victime, c'est à partir du moment où une personne a subi un préjudice		Définition partagée mais à vérifier au travers d'exercices	préfectorale puis nationale et	crise si détection de signaux faibles. Fin d'action : parfois au-delà de la crise suivie par les	associations de prise en charge de victimes et d'autres services de l'Etat en fonction des situations : la DDT, les collectivités territoriales, le SAMU,	engager une réponse opérationnelle au plus juste (les services et les moyens)
Un procureur de la République	Victime	quelqu'un qui peut se prévaloir d'un préjudice direct lié à l'infraction	Définition partagée	Définition non partagée même si un langage commun se met progressivement en place grâce à l'outil SINUS	un évènement majeur inhabituel qui suppose des réponses ou un traitement immédiat		les secours, la sécurisation, l'ordre public	Elle serait nécessaire pour utiliser un langage commun.
Une avocate	Clients puis victime	personne qui a subi un dommage physique ou non du fait d'un tiers (une pour plusieurs personnes, un évènement). Distinction victime directe et indirecte ou par ricochet	Définition partagée	Définition partagée	évènement dramatique qui touche de nombreuses personnes comme un attentat par exemple et qui s'étale dans le temps	situe son action hors du champ de la crise début d'action : dès la saisie par un client fin d'action : lorsque l'action judiciaire est terminée	Les secours, les psychologues, le procureur de la République, les associations d'aide aux victimes, l'avocat	Peut-être à condition que cette définition soit assez large pour répondre à plusieurs cas de figure.
Les associations (x3 personnes)	Victime	quelqu'un qui estime avoir des préjudices quels qu'ils soient suite à un attentat ou un	Définition partagée	Définition partagée	•	Début d'action : quelques heures ou quelques jours		Pourquoi pas à condition qu'elle soit suffisamment

		and down and and f	<u> </u>	11426		The second secon	1
		accident collectif		collectif	après un évènement	centre de crise du MAE, les	large.
					T	ministères de la Santé, des	
		toute personne ayant été lésée et qui aurait		quelque chose d'urgent où il		Finances, de l'Education	
		été atteinte dans son intégrité physique,		faut prendre en charge		Nationale, du logement, de	
		matérielle ou morale par une infraction		maintenant	victimes peut être plusieurs	l'Intérieur, le secrétariat	
		pénale peut se prévaloir d'être une victime			années après.	d'état de l'aide aux victimes	
		mais l'infraction est le préalable				et le secrétariat général de	
						l'aide aux victimes, le	
						réseau France Victimes, la	
						Fondation de France, les	
						services du Procureur de la	
						République mais aussi le	
						maire, les assurances,	
						l'entreprise, un	
						coordonnateur pouvant être	
						désigné par les pouvoirs	
						publics, le tribunal, la	
						CUMP, les sapeurs-	
						pompiers, le SAMU, les	
						associations agréées de	
						sécurité civiles	
		toutes les personnes qui subissent quelque chose. On en parle pour les blessés, les décédés, dans les affaires judiciaires	Définition plutôt	quelque chose qui arrive brutalement, qui a un aspect	Début d'action : lorsqu'on dispose de l'information	Les sapeurs-pompiers, le SAMU, la Croix Rouge, la	Una difinition communa
La journaliste	Victime	toutes les personnes plaignantes dans les Définition partagée	l •	dramatique potentiellement	Fig. d'action : alla c'amâta à	Police, la Gendarmerie, les	
		affaires judiciaires et victimes de toutes	partagée	dangereux et qui n'était pas	ce que l'on peut voir sur le	hôpitaux, le parquet, la préfecture et les services de	est necessaire
		sortes de choses dans les affaires		prévu. Le COD est activité		l'Etat et les médias	
		accidentelles			terrain.	1 Etat et les medias	
		quelqu'un qui ne peut pas, à un moment		tout système qui ne se remet			Il y a un risque à définir
		donná touchá par un áláment extérieur se Deliniuon parlagee		pas en fonctionnement, non		_	trop précisément ce qu'est
Le chercheur ex	Victime	remettre toute seule dans le cursus de la (dans son ancien	Définition partagée	pas naturellement, mais sous			une victime
CRS	v ictilic	société. [] quelqu'un pouvant être en domaine	Definition partagee	l'impulsion et sans le		Gendarmerie ou la Police	
		même temps victime et agresseur professionnel)		concours des professionnels		Nationale et le SAMU	à disposer d'une définition
		meme temps victime et agresseur		concours des professionnels			commune

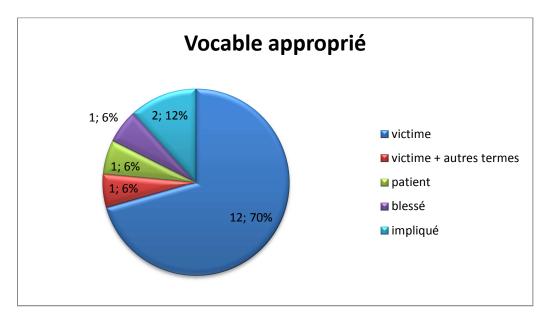
15) Analyse des critères

La démarche va consister à analyser chacun des huit critères au regard des réponses apportées par chaque acteur interrogé. Les réponses figureront dans un tableau de report des mots ou expressions clés identifiées comme pertinente pour notre étude.

Une représentation graphique et un commentaire littéral tenteront d'apporter en complément un éclairage aux informations recueillies. Toutefois, pour des raisons de lisibilité, certains tableaux de report ne seront pas reproduit mais utilement consultables en annexes.

Critère n°1 : le vocable approprié

Vocable approprié	Un policier; chef CIC	Un gendarme; chef CORG; négociateur	Un gendarme du PSIG sabre	Un DMD adjoint	Un médecin du SMUR	Un sous- officier de sapeur- pompier	Un secouriste de la Croix- Rouge	La psychiatre référente de la CUMP	Un maire	Un directeur de cabinet de préfet	Un procureur de la République	Une avocate	Les associatifs FENVAC	Les associatifs FENVAC		La journaliste	Le chercheur ex CRS	
victime	1	1	1						1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
victime + autres termes						1												1
patient					1													1
blessé				1														1
impliqué							1	1										2
																		17

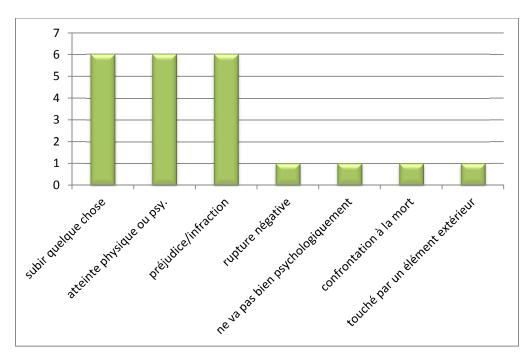


Le terme victime est clairement le plus employé par les acteurs en situation de crise puisqu'il est cité par 13 sur 17 entretiens analysés soit dans 76% des cas. Un acteur indique que ce terme est cependant complété avec les termes concerné et impliqué. Ce dernier terme est d'ailleurs cité en vocable principal par deux acteurs.

Un acteur utilise le terme *blessé* et un autre le terme *patient*.

Critère n°2 : la définition du vocable approprié

Définition de victime (ou du vocable approprié) - mots clés	Un policier; chef CIC	Un gendarme; chef CORG; négociateur	Un gendarme du PSIG sabre	Un DMD adjoint	Un médecin du SMUR	Un sous- officier de sapeur- pompier	Un secouriste de la Croix- Rouge	La psychiatre référente de la CUMP	Un maire	Un directeur de cabinet de préfet	Un procureur de la République	Une avocate		Les associatifs FENVAC	Les associatifs AVIM	La journaliste	Le chercheur ex CRS	
subir quelque chose	1			1					1	1		1				1		6
atteinte physique ou psy.		1		1		1			1			1			1			6
préjudice/infraction			1							1	1		1	1	1			5
rupture négative					1													1
ne va pas bien psychologiquement							1											1
confrontation à la mort								1										1
touché par un élt. extérieur																	1	1



Globalement, les définitions proposées sont assez ouvertes. Des orientations et des milieux professionnels se retrouvent cependant dans les définitions proposées. A titre d'exemple, les mots « préjudice » et « infraction » sont cités par le Procureur de la République et par les associations d'aide aux victimes ou de victimes.

Pour 6 des définitions, il peut s'agir de « conséquences physiques ou psychologiques ». Si on ajoute les définitions qui indiquent que « le fait d'avoir subi quelque chose », on constate qu'aucune définition n'exclut les personnes qui rencontrent des difficultés d'ordre psychologiques.



Ce critère n°2 nous permet d'identifier 7 déterminants. Nous pouvons désormais représenter les acteurs de la gestion des victimes en situation de crise non plus par grappe métier mais grappe de déterminants.

Le schéma des acteurs présentés en introduction de cet axe (p19) peut être revu ainsi:

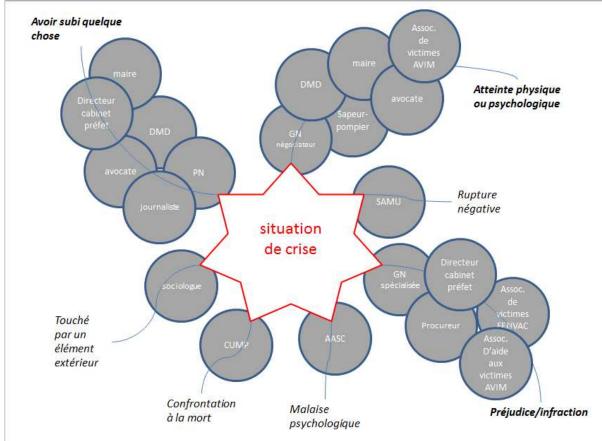
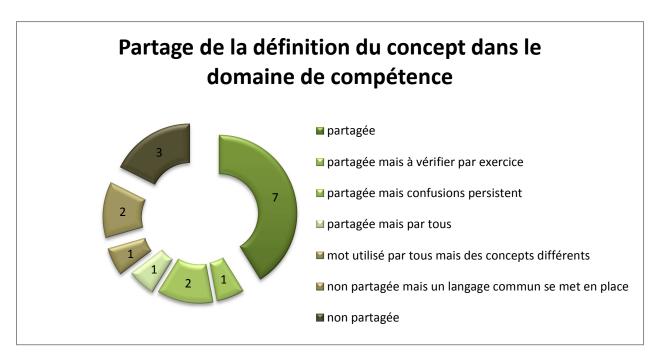


Schéma : les acteurs de la gestion des victimes en situation de crise à partir des déterminants d'une victime

Critère n°3: le partage de la définition dans le domaine de compétence

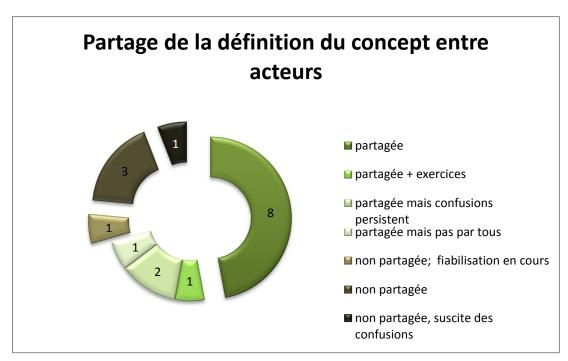
partage de la définition dans le domaine de compétence	Un policier; chef CIC	Un gendarme; chef CORG; négociateur	Un gendarme du PSIG sabre	Un DMD adjoint	Un médecin du SMUR	Un sous- officier de sapeur- pompier	Un secouriste de la Croix- Rouge	La psychiatre référente de la CUMP	Un maire	Un directeur de cabinet de préfet	Un procureur de la République	Une avocate		Les associatifs FENVAC		La journaliste	Le chercheur ex CRS	
partagée			1						1			1	1	1	1		1	7
partagée mais à vérifier par exercice										1								1
partagée mais confusions persistent				1	1													2
partagée mais par tous						1												1
mot utilisé par tous mais des concepts différents								1										1
non partagée mais un langage commun se met en place											1					1		2
non partagée	1	1					1											3
																		17



De manière très majoritaire, les acteurs interrogés estiment que la définition qu'ils citent est partagée par leurs pairs.

Critère n°4 : le partage de la définition entre acteurs

partage de la définition entre acteurs	Un policier; chef CIC	Un gendarme; chef CORG; négociateur	Un gendarme du PSIG sabre	Un DMD adjoint	Un médecin du SMUR	Un sous- officier de sapeur- pompier	Un secouriste de la Croix- Rouge	La psychiatre référente de la CUMP	Un maire	Un directeur de cabinet de préfet	de la	Une avocate		Les associatifs FENVAC	Les associatifs AVIM	La journaliste	Le chercheur ex CRS	
partagée			1						1			1	1	1	1	1	1	8
partagée + exercices										1								1
partagée mais confusions persistent				1	1													2
partagée mais pas par tous						1												1
non partagée; fiabilisation en cours											1							1
non partagée	1					<u> </u>	1	1										3
non partagée, suscite des confusions		1																1
																		17

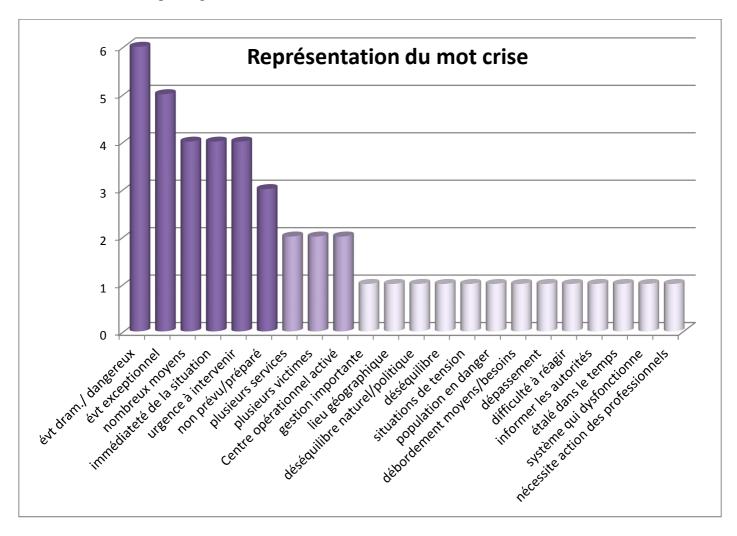


Sur ce critère, 5 acteurs estiment que la définition est peu ou pas partagée entre les acteurs. Parmi ces 5 acteurs, il y a les 3 acteurs qui utilisent un autre terme que « *victime* ». Cela semble cohérent : ils n'utilisent pas le même terme et considère donc que le concept n'est pas partagé entre les acteurs.

Pour les autres, soit 70% d'entre eux, elle est bien partagée.

Critère n°5 : le la représentation du mot *crise*

Le tableau de report figure en annexe.



Les acteurs ont été interrogé en connaissance du domaine de l'étude ; à savoir la gestion des victimes en situation crise. C'est dans ce contexte, que nous leur avons proposé de se prononcer sur ce qu'est une crise.

11 d'entre eux qualifient une crise comme un « évènement dramatique », « dangereux » ou « exceptionnel » soit 65% des acteurs.

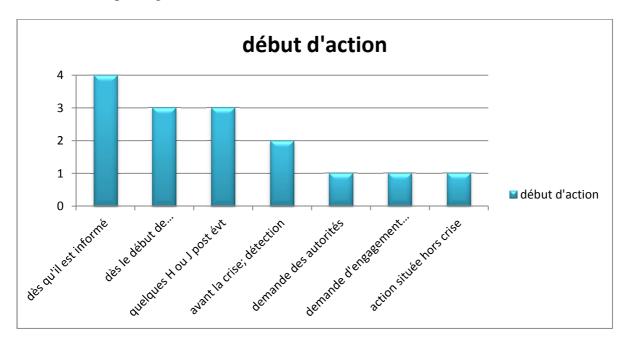
« L'importante des moyens à mobiliser », « l'immédiateté de la situation » et « l'urgence à intervenir » sont les éléments secondaires les plus fréquemment cités. Les acteurs ayant cités un de ces quatre critères ont également cités un deux premiers.

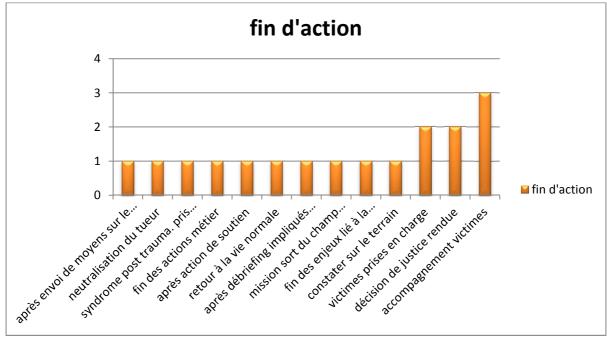
Afin de mesurer le partage d'une représentation commune, on peut retenir le fait d'avoir cité au moins un des deux critères qualifiant l'évènement et au moins un critère secondaire.

Ainsi, ce sont deux des membres des forces de l'ordre, le sapeur-pompier, le Procureur de la République, une des associations de victimes et la journaliste qui répondent à cette hypothèse. Nous pouvons donc dire que ces acteurs partagent dans une certaine mesure une représentation commune de la crise.

Critère n°6 : la temporalité d'action en situation de crise

Le tableau de report figure en annexe.





Tous les acteurs n'ont pas répondu à cet item soit par omission de notre part, soit parce que l'entretien n'a pas permis de déterminer précisément leur position.

Pour les 14 acteurs ayant répondu, ils situent le début de leur action en situation de crise dès qu'ils sont informés ou dès le début de l'évènement. Pour deux d'entre eux (le DMD adjoint et le directeur de cabinet de la préfète), ils font référence à une action qui commence avant la situation de crise par la surveillance de signaux annonçant la crise.

L'avocate situe son action hors du champ de la crise. Pour les 14 réponses exploitées, seules 6 réponses différentes ont été citées pour caractériser le début de l'action (sans la réponse de l'avocate).

Concernant la fin de leur action, les réponses des acteurs sont plus nombreuses : 13 réponses différentes pour 15 réponses exploitables ; soit presque 1 par acteur. La réponse la plus citée est la « *prise en charge des victimes* » si on considère que les réponses suivantes peuvent être regroupées :

- Prise en charge des blessés (x1)
- Prise en charge des victimes (x2)
- Accompagnement des victimes (x3)

Grâce aux réponses recueillies, on peut représenter les acteurs de la gestion des victimes en situation de crise sur une échelle temporelle.

Le schéma suivant présente, d'après leur représentation, la temporalité d'action des acteurs de la gestion des victimes en situation de crise. Les couleurs des éléments temporels concordent avec les couleurs des tableaux présentés plus haut **Début d'action** et **Fin d'action**.

Certaines actions étaient difficilement positionnables sur l'échelle du temps. Elles ont été représentées différemment.

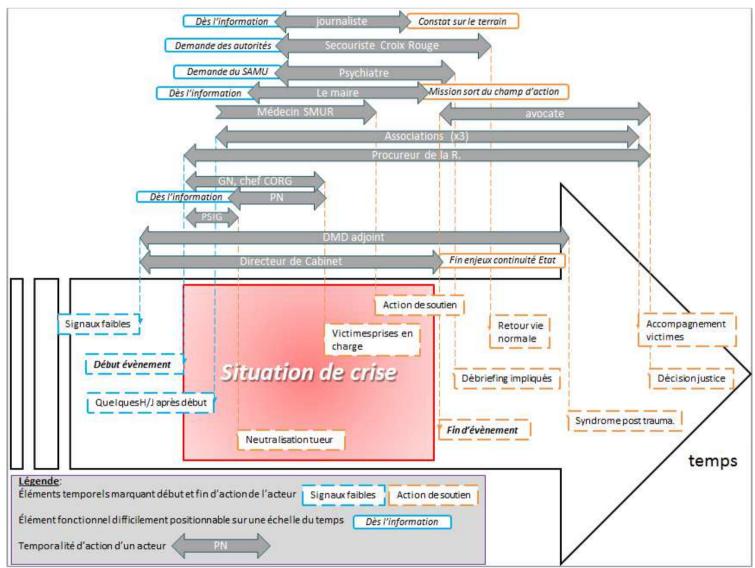
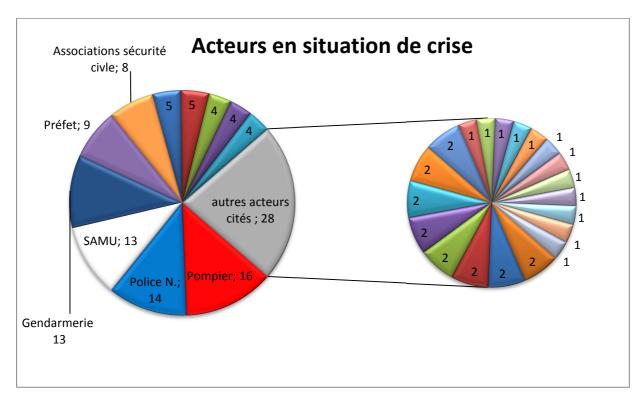


Schéma : la temporalité d'action des acteurs de la gestion des victimes en situation de crise

Critère n°7 : les acteurs en situation de crise d'après les acteurs eux-mêmes

Le tableau de report figure en annexe.

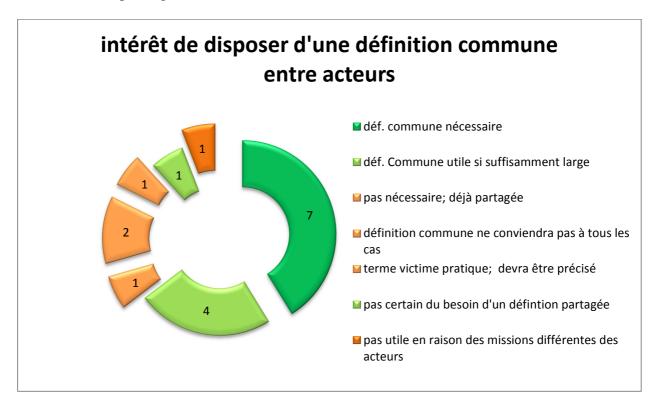


L'analyse de ce critère fait clairement émerger un groupe d'acteur. On peut retenir le « *niveau fondamental* » pour paraphraser le major NOCENT de la Gendarmerie Nationale. Ce niveau serait constitué des sapeurs-pompiers, des forces de l'ordre (PN et GN), du SAMU, de la préfecture et dans une moindre mesure des associations de sécurité civile. Puis, il y aurait tous les autres acteurs.

Les autres sont probablement des acteurs plus spécifiquement attachés à des types de crise.

Critère n°8 : l'intérêt de disposer d'une définition commune entre acteurs

Le tableau de report figure en annexe.



12 acteurs sur 17 soit 70% d'entre eux estiment nécessaire de disposer d'une définition commune entre acteurs. Les raisons évoquées indiquent l'utilisation d'un langage commun, l'engagement d'une réponse opérationnelle adaptée ou encore la priorisation des victimes.

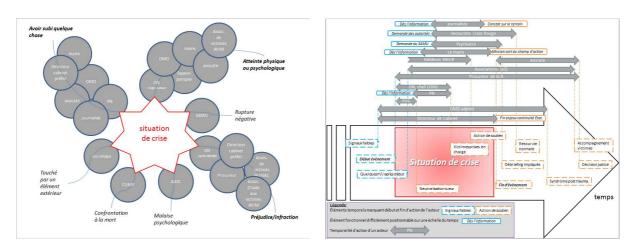
En revanche, pour plusieurs acteurs, il n'est pas nécessaire d'établir une définition commune. Voire, il semble qu'il ne faille pas le faire au risque d'établir une définition qui devrait être tellement large pour convenir tous qu'elle en serait inutile.

E. Le cycle de vie de la victime : une représentation graphique

16) Le croisement des données

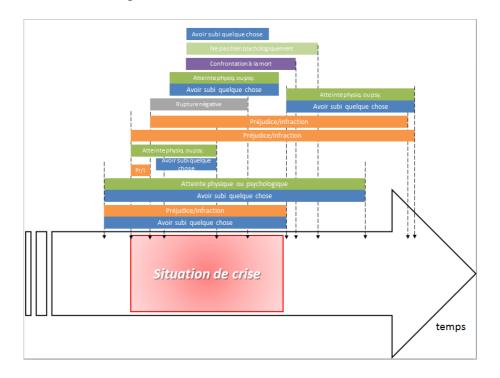
Nous poursuivons notre analyse des données par un croisement de certains indicateurs. Le but est d'obtenir une représentation de ce qu'est une victime au regard des acteurs en situation de crise.

Pour cela, nous avons choisi d'utiliser la représentation du mot « *victime* » avec la temporalité en situation de crise. Les déterminants identifiés grâce au critère n°2 remplacent le nom des acteurs sur le schéma réalisé avec le critère n°6



17) Une représentation intermédiaire

Cela permet de faire cette représentation intermédiaire :



Puis, nous avons ensuite regroupé les déterminants :

18) Une représentation du cycle de vie la victime en situation de crise

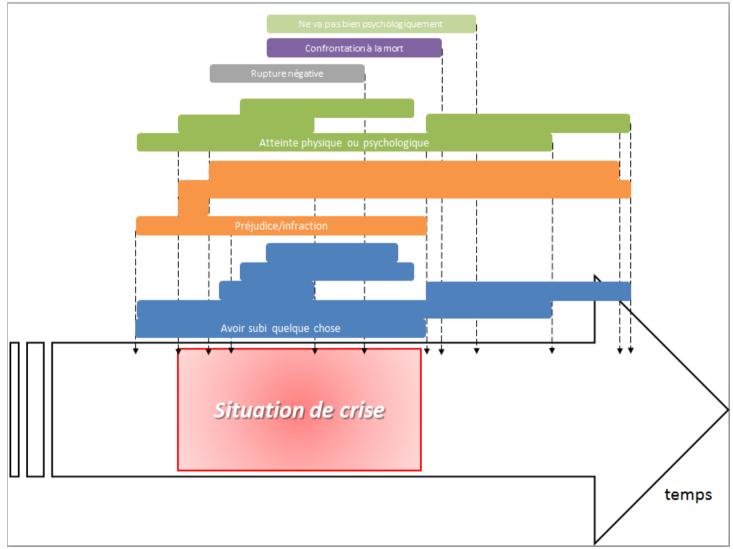


Schéma : cycle de vie de la victime en situation de crise d'après les déterminants de la définition de « victime »

F. Conclusion d'axe

Il convient tout d'abord de rappeler notre question pour cet axe : qu'est-ce qu'une victime ?

Notre travail a permis de mettre en avant trois déterminants majeurs concernant le terme « *victime* » :

- « Lié à un préjudice et une infraction »
- « Avoir subi quelque chose »
- « Atteinte physique ou psychologique »

Nous avons fait l'hypothèse suivante : les acteurs de la gestion de crise utilisent une définition différente du concept de victime.

La définition de victime n'est pas partagée entre les acteurs en situation de crise y compris entre les acteurs qu'on pourrait qualifier de partenaires privilégiés ou réguliers. Le terme même de victime est remis en cause. Suffisamment large, il convient dans un premier temps mais montre vite ses limites au regard des missions de chaque acteur et de chaque situation.

Les acteurs admettent que l'intérêt de définir ce qu'est « *une victime* » ou qui sont les victimes répond la plupart du temps à un enjeu capacitaire. Il s'agit d'affecter les ressources qui sont souvent, au début de la situation de crise, en inadéquation au regard des besoins urgents. En l'occurrence, il s'agit des personnes les plus gravement atteintes dans notre cas d'étude.

III. Axe 2 : comment améliorer la gestion des victimes en situation de crise par les sapeurs-pompiers ?

L'axe 2 de ce mémoire est consacré à une analyse organisationnelle. Ce travail débutera par un bref rappel des éléments réglementaires qui organisent la gestion de crise à l'échelon national.

Puis nous tenterons de répondre à l'hypothèse de travail.

■ L'hypothèse

Pour cet axe, nous faisons l'hypothèse que la réponse opérationnelle planifiée des sapeurspompiers à la gestion des victimes en situation de crise prend en compte la dimension interservices dans leur réponse opérationnelle.

La première sous-partie sera consacrée à l'analyse du retour d'expérience et plus particulièrement des attentats de 2015.

Puis, la deuxième sous-partie sera dédiée à la comparaison de la planification opérationnelle élaborée par trois services départementaux d'incendie et de secours.

Bref rappel chronologique du cadre réglementaire de la gestion de crise

Le livre blanc de la défense et de la sécurité nationale

En France, les orientations stratégiques en matière de défense et de sécurité sont formalisées et actualisées dans un document intitulé « Livre Blanc de la défense et de la sécurité nationale ».

Depuis 1972, il y a eu quatre versions de ce document dont la dernière date de 2013. En 2008, le Livre blanc traitait déjà de la gestion de crise et avait préconisé « *une réponse intégrée* ». C'est également dans ce Livre blanc qu'ont été identifiées les menaces auxquelles la France doit faire face (terrorisme, cybermenace, prolifération, nucléaire, pandémie,...).

Cette notion de menace est souvent associée à celle de risque. Elles sont d'ailleurs définies toutes les deux dans la version consolidée du Livre blanc²⁹ de 2013. Nous souhaitons les reproduire ici :

✓ Menace:

Par manacas

« Par menaces, on entend toutes les situations où la France doit être en mesure de faire face à la possibilité d'une intention hostile »

✓ Risque:

« Par risques, on entend tous les périls susceptibles, en l'absence d'intention hostile, d'affecter la sécurité de la France : ils comprennent donc aussi bien des évènements politiques que des risques naturels, industriels, sanitaires ou technologiques ».

²⁹ MINISTERE DE LA DEFENSE - *Livre Blanc de la défense et de la sécurité nationale*. Paris : direction de l'information légale et administrative, 2013, p11/160.

Nous pouvons illustrer cette définition par le schéma suivant :

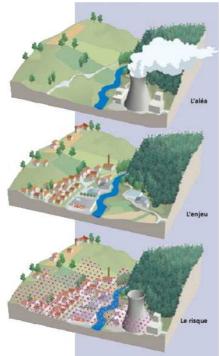


Schéma d'illustration à partir du risque nucléaire³⁰

Organisation de la Réponse de SEcurité Civile (ORSEC)

La loi de modernisation de la sécurité civile du 13 août 2004 dite loi MOSC a fixé des objectifs clairs concernant les risques de sécurité civile:

- 1. S'attaquer aux risques (connaître, prévoir et se préparer)
- 2. Refonder la notion de protection des populations
- 3. Mobiliser tous les moyens (organiser la réponse à l'évènement)

En complément de cette loi, le ministre de l'Intérieur édicte chaque année des orientations en matière de sécurité civile.

Les dernières sont parues en juillet 2017³¹ et ont transmises quatre orientations principales dont deux traitent de la gestion de crise :

- 1. Assurer la capacité de gestion de crise à l'échelon départemental
- 2. Anticiper les situations de crise pour renforcer la capacité de résilience des acteurs et plus généralement de la population

La circulaire « gestion de crise » de 2012

-

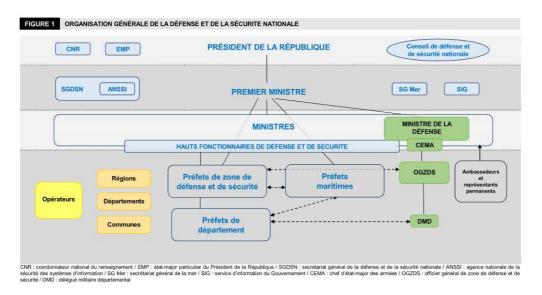
³⁰ Ministère de l'Ecologie, du développement durable et de l'Energie; Le risque nucléaire - Dossier d'information "Le risque nucléaire"; [en ligne]; [consulté le 12/11/2017]; disponible sur : http://www.nord.gouv.fr/Politiques-publiques/Prevention-des-risques-naturels-technologiques-et-miniers/Latypologie-des-risques-dans-le-Nord/Le-risque-nucleaire

³¹ MINISTERE DE L'INTERIEUR, orientations en matière de sécurité civile, NOR : INTE1719910J, 2017, 5p.

Le Livre blanc évoqué supra est donc actualisé périodiquement. La parution d'une nouvelle version de ce Livre blanc est traduite différemment selon les objectifs. Nous retiendrons une déclinaison des préconisations du Livre blanc de 2008. Celle-ci consiste en l'organisation institutionnelle en situation de crise.

Cette organisation a été déclinée en 2012 par une circulaire ayant pour objet l'organisation gouvernementale en cas de crise majeure³². Elle précise en introduction que « les crises majeures imposent [...] la mise en œuvre d'une réponse globale de l'Etat. »

Cette organisation gouvernementale est représentée par le secrétariat général à la défense et à la sécurité nationale (SGDSN)³³ par le schéma suivant:



La circulaire prise en charge des victimes de 2016

En avril 2016, le premier Ministre a transmis une circulaire ayant pour objet la prise en charge des victimes d'actes de terrorisme³⁴.Ces instructions sont diffusées dans un contexte où la France a été frappée par plusieurs attentats au cours de l'année 2015.

La circulaire affirme le rôle du premier ministre en matière d'aide et de suivi des victimes en lien avec le milieu associatif et l'ordre judiciaire pénal.

Elle désigne également la secrétaire d'Etat chargée de l'aide aux victimes comme étant responsable de l'animation de la coordination de l'action gouvernementale en la matière. Celle-ci est placée directement sous l'autorité du premier ministre.

Le document distingue les situations de crise hors du territoire national et sur le territoire national. Il détaille le fonctionnement de la cellule interministérielle d'aide aux victimes (CIAV) en situation de crise. L'action du gouvernement en situation post-crise est également précisée à travers le comité de suivi des victimes.

Après ce bref rappel réglementaire, nous synthétiserons des éléments de retour d'expérience.

³⁴ PREMIER MINISITRE, prise en charge des victimes d'acte de terrorisme, n°5853/SG, 2016, 30p.

_

³² PREMIER MINISTRE, circulaire relative à l'organisation gouvernementale pour la gestion des crises majeures, n°5567/SG, 2012.

³³ SGDSN, mémento de gestion de crise du SGDSN – édition provisoire juin 2016, 2016, p8/119.

G. Le retour d'expérience : la confrontation au réel

Nous avons regroupé des éléments de retour d'expérience de différentes sources. Afin de limiter notre recherche, nous proposons de mettre en valeur les éléments de retour d'expérience suivants :

- Un retour d'expérience étranger : l'attentat de Londres du 7 juillet 2005
- Des retours d'expérience des attentats perpétrés en France en 2015
 - o Une analyse médicale
 - o Une analyse médicale forces de l'ordre
 - o Une analyse sapeur-pompier

Les informations seront classées selon 3 thèmes afin de faciliter leur lecture :

- 1. La victime : notion et gestion en situation opérationnelle
- 2. Les écarts constatés ; les difficultés rencontrées
- 3. Les axes d'amélioration proposés

19) Londres; juillet 2005

Nous avons étudié une communication du *London Medical Incident Officer pool* ³⁵ du *Royal London Hospital*. Ce rapport d'incident majeur revient sur la gestion opérationnelle de l'attentat du 7 juillet 2005 au cours duquel 54 personnes furent tués et environ 700 blessées.

Il nous a semblé que ce retour d'expérience présentait plusieurs intérêts pour notre étude :

- Prendre de recul avec un évènement de 2005
- Avoir un élément de comparaison international
- Utiliser une situation de crise qui a servi à faire évoluer les procédures opérationnelles françaises. En effet, la Préfecture de Police de Paris a mis en place l'outil de dénombrement des victimes SINUS notamment en retour des attentats de Madrid et Londres.

Notion et gestion de victime	Ecarts- difficultés	Axes d'amélioration ou à poursuivre
Notion et gestion de victime Several large emergency service exercises have taken place in London in recent years In the UK the pre-hospital ambulance response is provided predominantly by ambulance service paramedics and technicians All doctors are capable of the full range of trauma procedure and are capable of acting as Medical Incident Officer (MIO) (directeur des secours	Ecarts- difficultés Communications were difficult between the scenes and ambulance control because all but one mobile telephone network failed and radio communications were also very difficult	Rapid removal of the seriously minimal medical intervention is a priority Helicopter was essential to deploy staff and equipment
médicaux) Two members of the MIO pool were dispatched to the control room at central ambulance control and played a strategic role Approximately 200 patients with minor injuries (blessures) were transported to hospitals by bus and ambulance after re-triage at the surface	were also very aggicul	Our teams are aware of the capabilities and techniques used by the other emergency services We now fell that may be a role for chemical agent monitors and radiation monitors in our response vehicles

_

³⁵ LOCKEY, DJ., MACKENZIE, R., et al. "London bombings July 2005: the immediate pre-hospital medical response", *Resuscitation*, Elsevier Ireland ltd, 2005, n°66, [consulté le 12 octobre 2016], doi: 10.2016/j.resuscitation.2005.07.005.

20) La société française de médecine d'urgence (SFMU)

Nous avons travaillé à partir de deux publications de la société française de médecine d'urgence. Ces publications sont des retours d'expériences de l'attaque dite « du Bataclan » survenue le 13 novembre 2015. La première publication ³⁶ traite de l'action des médecins de la Police Nationale et la deuxième publication ³⁷ de l'organisation des SAMU de province.

L'action des médecins de la Police Nationale

Notion et gestion de victime	Axes d'amélioration
Zonage mis en place : zone de combat et zone de reprise où était le nid de blessés	Le point de rassemblement des victimes (PRV) doit pouvoir être mobile et s'adapter à l'évolution du zonage
Deux médecins de pénétration (catégorisation des victimes + action de dammage control) et un médecin de reprise (organisation de l'évacuation des blessés vers les secours conventionnels	Les services de secours doivent pouvoir proposer des PRV mobiles et adaptables
Principe d'extraction lié à la mobilité des victimes : valides / invalides. Les blessés étaient classés en P1 ou P2 donc invalides	L'évacuation des victimes doit se faire en étroite collaboration avec les sapeurs-pompiers. Le circuit d'évacuation des blessés repose sur une coordination de l'ensemble des acteurs. Cette gestion opérationnelle de commandement doit être reproductible sur l'ensemble du territoire avec tous les acteurs impliqués.

-

³⁶ RAID (auteurs anonymes), SFMU, retour d'expérience des attentats du 13/11/2015 – gestion de l'attaque terroriste du Bataclan par les médecins d'intervention de la Police Nationale, DOI10.1007/s13341-015-0601-4

³⁷ BRAUN, F., AMMIRATI, C., et al., SFMU, retour d'expérience des attentats du 13/11/2015 – gestion de l'attaque terroriste du Bataclan par les médecins d'intervention de la Police Nationale, DOI10.1007/s13341-016-0612-5

L'organisation des SAMU de province

Notion et gestion de victime	Ecarts - difficultés	Axes d'amélioration
Organisation actuelle: dispositif	Entraide pas suffisamment formalisée entre	Alerte/recherche et diffusion d'informations
ORSAN (organisation sanitaire) au	les SAMU	assurer une veille des médias en continue par les SAMU à vocation
niveau des zones de défense sous		régionale ou zonale à minima
l'autorité de l'agence régionale de	Aucun texte ne définit clairement quel	
santé (ARS) de zone	SAMU est définit comme SAMU de zone	stratégie d'intervention immédiate
		engager des moyens en renfort immédiatement
Notion de situation sanitaire	Le soir des attentats, la veille effectuée par	identifier à l'avance un ou des points de rassemblement des moyens
exceptionnelle (SSE)	certaine plateformes de régulations médicales	déclencher dès la connaissance de l'évènement une CUMP
	sur les médias d'information a permis une	identifier des plateaux opératoires opérationnels
Fondements de la médecine de	activation plus précoce que les circuits	
catastrophe : concept de déséquilibre	d'alerte plus formalisés	engagement et suivi des moyens
entre la demande et l'offre qui		placer la totalité des moyens en renfort sous l'autorité du SAMU « de 1 ^{ère}
aboutit à un débordement, même	Engagement des hélicoptères : difficulté à	ligne »
transitoire, des structures médicales	savoir qui décide	
immédiatement disponibles.		<u>répertoire et suivi des victimes</u>
	Manque de pertinence des informations	équiper tous les intervenants de SINUS
	demandées par les SAMU et l'ARS de zone	rendre SINUS compatible avec les systèmes d'informations des SAMU
		et centres hospitaliers.
		Le centre opérationnel de ministère de la Santé -CORRUSS) doit
		pouvoir gérer la liste des victimes
		Conclusion : augmenter l'autonomie des SAMU + reconstruire un réseau
		des SAMU avec une logique régionale/zonale avec un SAMU de
		référence.

21) Un médecin du RAID

Mathieu LANGLOIS était un des médecins de l'équipe du RAID (recherche-assistance-intervention-dissuasion) intervenus pour l'attentat du 9 janvier 2015 dit « de l'Hyper Cacher » et l'attentat du 13 novembre 2015 dit « du Bataclan ». Il a écrit un livre ³⁸ riche de son témoignage et de commentaires opérationnels.

Notion et gestion de victime	Ecarts- difficultés	Axes d'amélioration
Certains principes de doctrine déjà utilisés demeurent comme le principe d'extraction des blessés K.I.S.S. (keep it simple as stupid ou faire aussi simple que possible). Gestion des victimes : nous devons avoir deux priorités : le traumatisme pénétrant et le blast ; c'est-à-dire les plaies hémorragiques, et les blessures dues à l'effet de souffle d'une explosion. Le RAID s'est beaucoup inspiré des recommandations de la « tactical Combat Casualty Care » ou médecine sous le feu tactique dont les principes, mis au point par les anglo-saxons, vont à rebours de la culture française. Les principes consistent à neutraliser la menace avant de soigner les blessés. Ce mode opératoire est systématiquement mis en application aux USA, pays où les tueries de masse ont été plus nombreuses.	Hyper Cacher: il n'y a eu qu'un seul mort pendant l'assaut, le terroriste lui-même, et pas deux, ce qui n'a pas empêché une fausse information d'être diffusé sur la fréquence Police et même de remonter jusqu'au ministre de l'Intérieur. Bataclan: la noria des blessés du nid de victimes au PRV est réalisée par des policiers. Les premiers allers-retours sont réalisés en déposant les brancards au PRV lorsqu'il aurait fallu les conserver. Une consigne a réajusté cela en cours d'évènement. Répartition des rôles entre les acteurs; n'intègre pas suffisamment au process les médecins de la BRI.	de la sécurité publique de gérer des blessés. Ils ont l'habitude de se retrouver dans des situations précaires, dangereuses voir explosives. Devront-ils demain, en prévision de nouveaux coups durs, intégrer à leur mission une dimension secours ? En cas de crise majeure, avoir une fréquence dédiée aux questions de santé Le soutien médical doit lui aussi évoluer dans ce sens en impliquant les différents services dans nos procédures, en faisant profiter de nos doctrines les

³⁸ LANGLOIS, M. *Médecin du RAID – vivre en état d'urgence*. Paris : Albin Michel, 2016, 202p. ISBN 978-2-226-39188-9

Notion et gestion de victime	Ecarts- difficultés	Axes d'amélioration
La France est pratiquement le seul pays qui place des médecins en 1 ^{ère} ligne : aux Etats-Unis, par exemple, ce sont des policiers qui remplissent ce rôle avec l'étiquette de « medics ». La présence d'un médecin au cœur de la crise permet de prendre de décisions dont la plus-value provient du savoirfaire médical.	Le chef du RAID n'a pas voulu installer son PC tactique pour ne pas réveiller les rivalités entre les deux services, et donner l'impression que le RAID cherchait à prendre la main, mais la crise ne ment pas []. Le PC tactique a fait défaut. []. Il permet de coordonner les opérations avec celles de sapeurs-pompiers, dont un officier est chargé de faire le lien entre les secours et le RAID. « Le soir du 13 novembre, on s'adressait à un interlocuteur, puis on ne le revoyait plus. »	

Nous retiendrons ces deux citations de son ouvrage :

- ✓ « Je ne reverrai sans aucun doute aucun des blessés du Bataclan. Ils ont peut-être, plus tard, remercié les pompiers, à l'hôpital, parce qu'au fond ils ne font pas vraiment la différence, et c'est normal, entre un mec en noir, un mec en bleu, un mec en rouge ou un mec en blanc. Et ils ont raison : ce qui compte, c'est notre réponse globale. C'est qu'ils soient en vie. »
- ✓ « Réfléchir, décider, garder son sang-froid, plutôt que de s'agiter et de multiplier les gestes techniques. »

22) Le point de vue des sapeurs-pompiers de Paris

Le général Philippe BOUTINAUD commandait la Brigade des Sapeurs-Pompiers de Paris au moment des attentats de 2015. Il a été auditionné le 16 décembre 2015 par la commission de la défense nationale et des forces armées³⁹. Nous reproduisions ici quelqu'un de ses commentaires ou de ses analyses.

Notion et gestion de victime	Ecarts- difficultés	Axes d'amélioration
Au troisième attentat, j'ai donné l'ordre de réduire l'envoi des moyens demandés pour plan rouge alpha. Nous nous exerçons tous les samedis au centre opérationnel. Nous testons notre capacité à gérer des crises complexes. Un exercice envisageant un scénario multisites avait eu lieu le vendredi 13 novembre au matin avec le SAMU Seuls les premiers intervenants sont capables d'évaluer les vrais besoins.	Etant donné que les pompiers sont presque les seuls à disposer d'une vision globale des évènements au début de la crise, l'état-major opérationnel est constamment sollicité pour connaître le bilan des victimes Beaucoup des difficultés rencontrées pour renseigner les familles auraient été résolue si toutes victimes avaient été répertoriées grâce au système SINUS Les autorités peuvent choisir de ne transmettre aucune information, mais elles s'y sont refusées jusqu'à présent. Il n'est pas toujours facile d'identifier le commandant des opérations de police sur chaque site Il s'avère souvent délicat de maîtrise le dispositif associatif. Au moment de l'Hyper Cacher, j'avais demandé 10 moyens associatifs, on m'en a envoyé	Les médias comme les autorités doivent accepter d'attendre un peu pour disposer de bilans fiables et vérifiés Il conviendrait que les autres services médicaux emploient [SINUS] également afin de faciliter l'identification et la localisation des victimes. Il convient de travailler avec les forces de sécurité pour mieux assurer la protection des secours et des victimes Il est important que des exercices aient lieu avec les différents acteurs
	32. C'est trop et l'on peut se trouver démuni pour une autre opération.	

_

³⁹ ASSEMBLEE NATIONALE, Commission de la défense et des forces armées, *audition du général Philippe Boutinaud, commandant la brigade des sapeurs-pompiers de Paris*, compte-rendu n°29, 16 décembre 2015, 17p.

H. Quelle préparation à la gestion des victimes dans les SDIS ?

Nous avons choisi d'analyser les documents de planification relatifs à la gestion des victimes de certains services départementaux d'incendie et de secours (SDIS). Nous avons retenu le fait d'analyser un SDIS par catégorie. En effet, les SDIS sont classés en trois catégories (A, B ou C) en fonction de la population du département.

Catégorie de SDIS	Critère de population	
Λ	Population supérieure ou égale à 900 000	
A	habitants	
R	Population supérieure ou égale à 400 000	
D	habitants et inférieure à 900 000 habitants	
С	Population inférieure à 400 000 habitants	

Nous avons pu consulter des documents sans difficulté en notre qualité d'officier de sapeurpompier.

Cependant, certains de ces documents ont un degré de confidentialité notamment au regard du caractère sensible ou des données capacitaires qui y figurent.

Ces éléments ajoutés à la persistance de l'état de la menace nous a conduit à ne pas indiquer les noms des SDIS concernés rendant ainsi ce travail totalement anonyme. Il nous semble que cela n'affecte pas notre travail.

23) L'analyse bibliographique

Nous avons consulté des documents de planification de nature différente :

Catégorie SDIS	Nature de document	Titre	Date
A Ordre particulier d'opération		Attentats	2017
	Note de service	Ordre zonal d'opération permanent relatif aux dispositions d'appui et de coordination prises dans le cadre des évènements majeurs à cinétique rapide	Mars 2016
D.	Note de service	Organisation des secours sur NOVI ⁴⁰ attentat	Juin 2016
В	Note de service	Renforcement des structures du commandement lors de manifestations publiques sensibles	Novembre 2016
	Note de service	Dispositif NOVI-SINUS	Juin 2017
	Dispositions ORSEC	Dispositions générales : prises en charge de nombreuses victimes et des proches	Septembre 2011

⁴⁰ NOVI : nombreuses victimes

-

	Ordres départementaux d'opération	Attentat Ile de France Evènement majeur à cinétique rapide	Avril 2016
	Note de service	Mise en place de SINUS	Juillet 2016 actualisé août 2017
С	Note de service	Conduite à tenir faisant face à une situation laissant présager un attentat	Avril 2016
	Notes de service	Schémas PMA possibles Déploiement des garrots tourniquets	Septembre et octobre2016
	Note de service	Lot d'extraction des sapeurs-pompiers	Septembre 2017

24) Critères d'analyse

Au vu des retours d'expérience présentés et des documents auxquels nous avons pu avoir accès, il nous semble pertinent de retenir les critères suivants de comparaison :

Critères retenus	Justificatifs	
Champ d'application (attentat, risques et menaces,)	Comparer le type de réponse proposée : globale ou spécialisée par type de risque ou de menace	
Réponse opérationnelle (précise, par niveau, par objectif)	mesurer la graduation de la réponse	
Place/poids donné au COS ⁴¹ dans la réponse de secours	Evaluer la prise en compte d'une réponse	
Place de l'inter-service dans la réponse opérationnelle	interservices	
Compatibilité avec les plans connexes ou supra	Analyser la connectivité des plans entre eux (chaîne métier ou interservices)	
Rigidité / souplesse programmée de la réponse opérationnelle	Estimer l'adaptabilité de réponses planifiées	
L'organisation de la zone d'intervention : la sectorisation	Comparer les organisations types	
Le matériel médico-secouriste	Evaluer l'adaptation du matériel médico- secouriste à la menace attentat	
Définition / catégorisation des victimes	Comparer le vocabulaire et les définitions employées	
Détention d'un outil de dénombrement des victimes (SINUS ou autre, seuil de déclenchement, particularités)	Mesurer la diffusion de l'outil retenu au niveau national et ses conditions d'emploi	
Prise en compte du retour à la normale	Déterminer la prise en compte de la phase post crise	

_

⁴¹ COS : commandant des opérations de secours

25) Tableau comparatif

Les critères d'analyse seront évalués et comparés grâce aux réponses apportées par les interviewés. L'exploitation de ces réponses est présentée sous forme d'un tableau présenté ci-après.

	SDIS cat. A	SDIS cat. B	SDIS cat. C
Champ d'application (attentat, risques et menaces,)	Attentat : - Terrorisme conventionnel (explosion, fusillade, action armée, prise d'otages - Terrorisme non conventionnel (action NRBC ⁴²)	Attentat avec nombreuses victimes	Attentats avéré ou suspecté ; situation avec de nombreuses victimes.
Réponse opérationnelle (précision, par niveau, par objectif)	Attentat conventionnel : - Groupe d'intervention spécifique Attentat NRBC (non conventionnel) : - Réponse avec 3 niveaux d'intervenants ; objectifs opérationnels et délais de montée en puissance affichés	Réponse opérationnelle s'articule autour de 3 échelons : - 1er échelon : capacité à prendre en charge 10 UA et 20 UR - 2ème échelon : capacité à prendre en charge 20 UA et 40 UR (cumul échelon 1 et 2) - 3ème échelon : capacité à prendre en charge 30 UA et 60 UR (cumul échelon 1, 2 et 3)	En cas d'attentat avéré ou suspecté : – Engagement d'un départ initial type : CDG-VSAV-FPT
Place/poids donné au COS dans la réponse de secours	Attentat conventionnel: - Le SIS se met à disposition du COPG ⁴³ Conventionnel ou non conventionnel: - Pour prendre en compte la mission, le COS prend contact avec le COPG - Le COS se rapproche du COPG pour mener ses actions conjointement avec les forces de l'ordre selon leur périmètre d'exclusion - Le COS évalue avec les médecins et infirmiers du SSSM ⁴⁴ la situation sanitaire - Les sapeurs-pompiers sont engagés sur ordre - Dès la sécurisation du site, la zone d'extraction redevient la zone sinistrée	L'évacuation des UA directement sur le CHU sera mise en œuvre conjointement par le COS et le DSM ⁴⁵ Le COS peut décider d'appliquer le principe de « damage control préhospitalier » en concertation avec le DSM pour des NOVI spécifiques	En cas d'attentat avéré ou suspecté : - le COS attend l'accord des forces de l'ordre pour intervenir. - Le COS désigne l'emplacement des moyens du SDIS en accord avec les forces de l'ordre
Place de l'interservice dans la réponse opérationnelle	Attentat conventionnel où l'agresseur est toujours sur les lieux : Rôle des FO 46 réaffirmé en matière de sécurité publique Référence à la doctrine tuerie de masse Situation d'un attentat NRBC : Rôle des FO réaffirmé en matière d'intervention NRBC Conventionnel ou non conventionnel : Envoi d'un officier SP 47 de liaison au CO PN/GN48 CODIS désigne l'interlocuteur COPG du COS Description des missions du SAMU comme primordial concernant le suivi des victimes, du déminage, des AASC49, et des RCSC50	 Réponse opérationnelle prend en compte la coordination interservices Des éléments de dimensionnement intègrent des données capacitaires figurant dans le plan Blanc du CHU de type : 10 UA/heure SINUS : Le dispositif SINUS est destiné à être partagé avec le SAMU, les forces de l'ordre et la justice. Il est accessible par les autorités préfectorales, régionales et nationales. Vocable de « forces menantes et concourantes » non utilisés explicitement 	En cas d'attentat avéré ou suspecté : - le chef de salle partage avec les forces de l'ordre et le SAMU l'ensemble des informations recueillies - Un officier du SDIS est envoyé au centre opérationnel PN/GN - Un itinéraire et un point de regroupement des moyens est défini en concertation avec les forces de l'ordre - L'organisation des postes médicaux avancés prévoit la connexion des tentes PMA du SDIS et du SAMU - Le COPG est responsable de la sécurité de tous les intervenants. Il est l'interlocuteur du COS SINUS: Le dispositif SINUS est destiné à être interfacé avec l'outil de suivi de santé des victimes (SIVIC) utilisé par les établissements de santé.

⁴² NRBC : nucléaire radiologique biologique chimique
⁴³ COPG : commandant des opérations de police ou de gendarmerie
⁴⁴ SSSM : service de santé, de secours médical
⁴⁵ DSM : directeur des secours médicaux

⁴⁶ FO: forces de l'ordre

⁴⁷ SP: sapeur-pompier

⁴⁸ PN/GN: Police Nationale / Gendarmerie Nationale

⁴⁹ AASC: association agrée de sécurité civile

⁵⁰ RCSC: réserves communales de sécurité civile

	Description des postes de commandement métiers propres à chaque force de police ou de secours Vocable de « forces menantes et concourantes » absentes des deux situations		Vocables de « forces menantes et concourantes » utilisés explicitement
Compatibilité avec les plans opérationnels connexes ou supra	 Réponse construite à partir du plan ROUGE Alpha de la BSPP⁵¹ Réponse opérationnelle est la déclinaison du plan ORSEC NOVI départemental dans le respect du plan ORSEC départemental Référence à la doctrine Tuerie de masse de la DGSCGC Référence au Plan Blanc + volet spécifique NRBC 	 Déclinaison de l'ordre zonal d'opération : évènement majeur à cinétique rapide Référence aux instructions interministérielles ou notes parues en 2016 Référence au plan ORSEC NOVI départemental Référence au plan Blanc du CHU ⁵²de la ville préfecture 	 Déclinaison des ordres zonaux attentas Ile de France et évènement à cinétique rapide Réponse en application des dispositions spécifiques NOVI et SINUS
Rigidité / souplesse programmée de la réponse opérationnelle	S'agissant d'une action terroriste, le risque de multi-attentats devra être anticipé conformément au plan ORSEC NOVI départemental. NOVI allégé: L'organisation du NOVI allégé compose une colonne initiale, juste suffisante et inférieure à celle du plan ORSEC NOVI traditionnel La fonction DSI ⁵³ se restreint à une action de ramassage, la notion de PMA ⁵⁴ se restreint au PRV ⁵⁵ , la mise en place du PMA étant trop contraignante opérationnellement Multi-sites: centralisation du commandement, ajustement et réorganisation de la réponse opérationnelle gestion courante: sur l'évènement, les engins de renfort pour l'évacuation ou le soutien pourront être armés en sous-effectif activité courante; l'engagement de dispositif pourra être revu à la baisse création de réserves tactiques et renforcement des effectifs par le rappel	La chaîne médicale des secours: la stratégie retenue est d'évacuer les UA directement du PRV vers le CHU sans passer par le PMA (cette organisation dérogeant aux dispositions de l'ORSEC NOVI actuel) principe d'intervention « damage control pré-hospitalier »: il n'a pas vocation à se substituer à toutes les situations de NOVI traditionnel ou d'attentat NRBC	En cas d'attentat avéré ou suspecté : - La réponse opérationnelle doit être adaptée - Les dispositions du plan NOVI peuvent être revues - La mise en œuvre du poste médical avancé n'est pas une priorité
L'organisation de la zone d'intervention : la sectorisation	Attentat conventionnel: Distinction zone d'exclusion (périmètre de danger sous le feu; non médicalisée) et zone de secours (prise en charge et traitement des victimes) Corridor d'extraction, zone protégée et la zone de soutien Sectorisation tactique plan NOVI allégé: secteur RAMASSAGE, secteur TRI et secteur EVACUATION Sectorisation tactique plan NOVI: secteur DSI (chaine des secours) et secteur DSM (médicalisation de la chaîne des secours) Attentat NRBC: Distinction des zones d'exclusion, zone contrôlée et zone de soutien Sectorisation tactique: ajouter à la sectorisation conventionnelle le secteur sas inter services / levée de doute	Zone d'intervention organisée en 3 zones : - Zone d'exclusion (uniquement les forces spécialisées) - Zone contrôlée (FO et pompiers équipés de protections balistiques) - Zone de soutien (services concourant) et un corridor d'extraction	Zone d'intervention organisée en 3 zones : - Zone d'exclusion (rouge) : uniquement les forces spécialisées - Zone contrôlée (orange) : FO et pompiers équipés de protections balistiques - Zone de soutien (vert) : service concourant et un corridor d'extraction

 ⁵¹ BSPP: brigade des sapeurs-pompiers de Paris
 ⁵² CHU: centre hospitalier universitaire
 ⁵³ DSI: directeur des secours incendie
 ⁵⁴ PMA: poste médical avancé
 ⁵⁵ PRV: point de rassemblement des victimes

Le matériel médico- secouriste	Objectif: prise en charge de d'hémorragie grave d'origine balistique par arme de guerre. Dotation de lot hémorragie grave dans les véhicules médicalisés, véhicules infirmier et dans les véhicules de secours et d'assistance aux victimes	Objectif: mettre en œuvre les techniques de « damage control pré- hospitalier » et traiter 10 victimes par kit VSAV ⁵⁶ , poste de commandement, PMA et SSSM équipés de kits NOVI	Objectif : stopper des plaies hémorragiques face à un nombre important de victimes. Dotation d'un garrot tourniquet par VSAV.
Définition / catégorisation des victimes	Victime: urgences absolues (UA) + urgences relatives (UR) + décédés (DCD) + disparus UA: pronostic vital menacé à court ou très court terme. Doit recevoir des soins sur place UR: pronostic vital pas menacé à court terme. Peut recevoir des soins sur place pour limiter les séquelles. DCD: distinguer ceux dont le constat a été fait sur place et ceux qui vont décédés au PMA. Reconnaissance des urgences dépassées (UD): victimes dont l'état nécessite un engagement disproportionné au regard des moyens disponibles à un instant donné. Disparus: personne dont on peut penser qu'elle était sur les lieux Impliqués: population présente ou non sans lésion somatique; indemnes. Concernés à différents titres: - Traumatisme psychique - liens avec des victimes (présente ou non sur les lieux) - ayant subi des dégâts matériels (présente ou non sur les lieux) Attentat non conventionnel: - Impliqué asymptomatique - Victime valide - Victime invalide	Victime: urgences absolues (UA) + urgences relatives (UR) + décédés (DCD) + PSY UA: extrême urgence (EU) et Urgence 1 (U1) - <u>EU</u> : pronostic vital engagé à court terme - <u>U1</u> : victime dont l'état nécessite, sous peine de séquelle, une prise en charge hospitalière en moins de 6 heures UR: Urgence 2 (U2) et Urgence 3 (U3) - <u>U2</u> : victime dont l'état nécessite, sous peine de séquelle, une prise en charge hospitalière dans les 6 à 12 heures - <u>U3</u> : victime dont l'état nécessite, sous peine de séquelle, une prise en charge hospitalière dans les 12 à 18 heures PSY: victime psychologique DCD: distinction des décédés primaires (mort avant de pouvoir être pris en charge) et des décédés secondaires (mort durant leur prise en charge) impliqués	Victime: toutes les personnes concernées (ayant un lien direct avec l'évènement. UA + UR + DCD + impliqué (IMP) UA: Pathologie physique mettant en jeu le pronostic vital. UR: Pathologie physique ne mettant pas en jeu le pronostic vital. IMP: Toutes les personnes munies d'un bracelet SINUS et n'appartenant pas aux autres catégories. Dans un second temps; le bilan est consolidé et précise la notion d'impliqué: - <u>UMP</u> : urgences médico-psychologiques (catégorie de blessé, personnes ayant subi un dommage psychologique; tous les blessés sont victimes) - <u>Indemnes</u> : personne n'ayant pas subi de dommage corporel; tous les indemnes sont des personnes concernées. Peuvent être victime d'un préjudice autre que corporel - <u>Témoin</u> : catégorie judiciaire. Personne ayant assisté à l'évènement. Tous les témoins ne sont pas nécessairement des victimes. DCD: personne ayant perdu la vie au cours de l'évènement.
Détention d'un outil de dénombrement de victimes		Le SDIS étudié était précédemment doté d'un outil utilisant des bracelets et un système web ; système abandonné au profit de SINUS. SINUS est en service au moyen de kits. Mais, la partie informatique est (à la date de la note de service) en cours de déploiement. SINUS est mis en œuvre à compter de 5 victimes en première intention dans les conditions suivantes : 1. Mise en position de survie selon un arbre décisionnel 2. Recouvrir chaque victime 3. Traitement des victimes en arrêt ventilatoire et/ou circulatoire 4. Identification des victimes 5. Recensement sur liste	SINUS est mis en service depuis juillet 2016. Des kits sont déployés dans les VSAV, certains véhicules de chefs de groupe ainsi que dans les engins de commandement. SINUS est mis en œuvre à compter de victimes classer UA ou UR dans les conditions suivantes : 1. Procéder aux gestes de secourisme les plus urgents 2. Poser les bracelets et les fiches médicales de l'avant 3. Poser d'une gommette de couleur sur cette fiche 4. Remplir la partie état civil Seuil de déclenchement bas pour un aspect pédagogique
Prise en compte du retour à la normale	Prise en charge de l'aspect psychologique des intervenants en deux phases : Actions immédiates : soutien psychologique par SSSM ; détection des situations de souffrance Actions ultérieures : prise en charge approfondie	-	-

 $^{^{56}\,\}mathrm{VSAV}$: véhicule de secours et d'assistance aux victimes

26) Exploitation des données

Critère n°1 : le champ d'application

Les trois SDIS étudiés ont adaptées et/ou construit des réponses opérationnelles liées au risque attentat. On peut très probablement associer cela aux conséquences des attentats et à l'état actuel de la menace.

Nous constatons que même les SDIS avec la population la moins importante ont produit une réponse opérationnelle nouvelle.

Notre analyse est que les SDIS de catégorie B et C s'estiment concernés au moins à deux titres :

- L'expérience a montré que les cibles n'étaient pas forcément que des villes capitales.
 La menace concerne également des villes de province mais en fait tout le territoire national avec une intensité plus ou moins forte.
- En cas d'attentat, la mobilisation des moyens nationaux positionnent les SDIS de toutes catégories en moyens de renfort directs ou indirects.

Le SDIS de catégorie A distingue dans son document le terrorisme conventionnel du terrorisme non conventionnel de type NRBC (nucléaire, radiologique, biologique ou chimique).

Critère n°2 : la réponse opérationnelle

La réponse opérationnelle proposée par ces trois SDIS illustre l'adaptation et la mutation qui s'est opérée. La doctrine opérationnelle dite « tuerie de masse » a eu pour conséquence la dotation de lot de protection balistique. Des groupes sont constitués avec parfois une similitude à ce qui existe déjà pour le risque technologique et naturel.

Nous noterons le travail réalisé par le SDIS de catégorie B dans sa démarche capacitaire. Celle-ci a conduit à créer trois échelons avec l'affichage de capacités permettant la prise en charge des victimes de façon quantitative et qualitative. Cette démarche va jusqu'à intégrer des éléments capacitaires du centre hospitalier.

Ce travail de dimensionnement a priori constitue d'après nous une aide à la décision pour le commandant des opérations de secours et donc du directeur des opérations.

<u>Critère n°3 et n°4 : la place donné au COS et la place de l'inter-service dans la réponse</u> opérationnelle globale

Ce critère a vocation à faire le lien avec l'objet du master que nous suivons : la sécurité globale.

La démarche consiste à analyser la manière dont ces SDIS se positionnent dans leur planification interne en tant que commandant des opérations de secours au sein d'une réponse globale. Cette réponse globale comprend les acteurs en situation de crise mettant en œuvre de nombreuses victimes. Nous pouvons donc faire référence à la cartographie des acteurs évoqués dans notre axe 1.

Nous remarquons que de manière générale, les trois réponses évoquent clairement les partenaires habituels du SDIS en situation de crise. Une place importante est néanmoins

donnée aux forces de l'ordre dans le cadre d'un attentat avéré ou suspecté. Le COS se « met à disposition du COPG » ou « attend l'accord des forces de l'ordre pour intervenir ». C'est l'application directe de la doctrine opérationnelle « tuerie de masse » déjà évoquée. L'expression de « force concourante » et « force menante » n'est cependant pas systématiquement employée en tant que telle.

Mais au-delà cette déclinaison de doctrine, nous relevons qu'il y a clairement un changement de paradigme. En effet, nous pouvons témoigner qu'en tant que sapeur-pompier, nous avons été « éduqués » à cette notion quasi omnipotente du commandant des opérations de secours (COS). Désormais, à côté du COS, le commandant des opérations de police ou de gendarmerie a pleinement sa place. Le commandant des forces d'intervention spécialisées (COIS) a également fait son apparition.

Nous constatons, s'agissant de l'aspect inter-service, que la réponse opérationnelle est construite avec les autres acteurs en situation de crise. Cela commence dès le traitement de l'appel par l'échange d'informations. L'itinéraire et le point de regroupement des moyens sont ainsi « définis en concertation avec les forces de l'ordre ». Deux des SDIS étudiés prévoient qu'un cadre se rend au centre opérationnel des forces de l'ordre.

L'outil de dénombrement des victimes SINUS est également un facteur de travail en interservice. « *Il est destiné à être partagé avec le SAMU, les forces de l'ordre et la justice* » comme le précise les documents internes du SDIS de catégorie B. nous faisons le lien avec l'objectif de création d'une liste unique de victime figurant dans la circulaire de 2016 relative à la prise en charge des victimes d'actes de terrorisme.

Critère n°5 : compatibilité avec les plans connexes ou supra

La référence aux plans ORSEC départementaux, aux ordres d'opérations zonaux et/ou aux consignes de portée nationales témoignent d'un système assez hiérarchisé et habituel dans les organisations SDIS.

L'importance de la planification ORSEC est confirmée. Elle vérifie, d'après nous, l'intérêt de la modification de 2005⁵⁷ qui établit un cadre général et des dispositions spécifiques permettant une adaptation à un risque ou une menace.

Critère n°6 : rigidité/souplesse programmée de la réponse opérationnelle

De manière générale, les trois SDIS prévoient que les plans habituels puissent ne pas être suivis. C'est ainsi qu'en cas d'attentat, « la mise en œuvre du PMA n'est pas une priorité ». Ce montage du PMA pouvant être « trop contraignant opérationnellement ».

Le plan prévoit ainsi des situations où il ne faudra pas suivre le plan.

La planification du SDIS de catégorie A prévoit un plan Nombreuses Victimes (NOVI) allégé comprenant des moyens « *juste suffisants* » et « *inférieurs* » au plan traditionnel. En parallèle de l'évènement, c'est toute la réponse du SDIS à la gestion du risque courant qui peut être

_

⁵⁷ PREMIER MINISTRE, décret relatif au plan ORSEC, n° 2005-1157, 2005.

revue à la baisse en volume d'engin engagés. Cette disposition vise à ménager du temps pour renforcer les effectifs au moyen de rappel de personnel.

L'adaptation est ainsi érigée en valeur de gestion de crise. Nous analysons cela non pas comme une défiance ou un abandon de la planification. Mais, il s'agit probablement d'une planification plus souple ou sens ou le commandant des opérations conscient des objectifs est plus valorisé dans sa capacité à proposer une réponse opérationnelle adaptée.

Critère n°7 : l'organisation de la zone d'intervention

Les organisations opérationnelles proposées sont conformes à la doctrine « tuerie de masse ». Nous soulignons que la sectorisation proposée par le SDIS de catégorie A prévoie une sectorisation type et une sectorisation allégée. Cette disposition est en concordance avec leur planification NOVI et NOVI allégé.

Critère n°8 : le matériel médico-secouriste

L'armement des moyens secouristes ou médicalisés des SDIS a été complété pour permettre la réalisation d'actions dites de « dammage control ».

<u>Critère n°9 : définition / catégorisation des victimes</u>

Ce point fait écho à l'axe n°1 de notre mémoire. Nous constatons que le terme « *victime* » est utilisé par les trois SDIS. Il sert de « chapeau » au sens où il désigne la somme de toutes les catégories de victimes retenues.

Les trois services d'incendie et de secours retiennent les catégories d'urgence absolue (UA), urgence relative (UR) et décédés. Ces définitions sont très proches pour les SDIS de catégorie A et C.

En revanche, le SDIS de catégorie B utilise les sous-catégories « EU » et « U1 » pour les « UA » et « U2 » et « U3 » pour les « UR ». Celles-ci correspondent à une catégorisation médicale qui figure sur les fiches médicales de l'avant du système SINUS.

Les appellations « *EU*, *U1*, *U2 et U3* » renvoient également à la catégorisation qui figure dans les annexes des circulaires dites « circulaires 700 » ⁵⁸ et « circulaires 800 » ⁵⁹. Cependant les définitions ne sont pas les mêmes.

Le terme d'impliqué est utilisé par deux SDIS mais ne renvoie pas à la même définition. Un SDIS utilise le terme de « *PSY* » pour les « victimes psychologiques ».

Finalement, les définitions sont proches mais pas identiques alors qu'il s'agit de services ayant les même missions. Il serait intéressant de mesurer le partage de ces définitions localement entre le SDIS et ses partenaires opérationnels.

_

⁵⁸ SGDSN, circulaire relative à la doctrine d'emploi des moyens de secours et de soins face à une action terroriste mettant en œuvre des matières chimiques, n°700/SGDSN/PSE/PPS, annexe n°18, 2008.

⁵⁹ SGDSN, circulaire relative à la doctrine d'emploi des moyens de secours et de soins face à une action terroriste mettant en œuvre des matières radioactives, n°800/SGDSN/PSE/PPS, annexe n°7, 2011.

Critère n°10 : détention d'un outil de dénombrement des victimes

Les trois services disposent de l'outil de dénombrement SINUS qui est en service de manière totale ou partielle.

L'Etat a imposé la création d'une liste unique de victime pour les évènements majeurs. Il est fort probable qu'un outil unique et partagé à l'échelle des SDIS mais plus largement par les acteurs en situation de crise contribue à l'atteinte de cet objectif.

Critère n°11 : prise en compte du retour à la normal

Seul le SDIS de catégorie A a formalisé la prise en charge de l'aspect psychologique des intervenants. Cette formalisation est très succincte dans le document que nous avons pu consulter.

Nous avons souhaité souligner cet élément que nous n'avions pas encore rencontré dans des documents de planification opérationnelle de SDIS.

Nous terminerons cet axe par une étude de cas mêlant le retour d'expérience, une démarche organisationnelle ainsi que la création d'une procédure dans une réponse opérationnelle modifiée.

I. <u>L'exemple du SDIS de l'aube</u>

Le service départemental d'incendie et de secours de l'Aube a été retenu en 2015 pour être département pilote au sein de la zone de défense et de sécurité Est pour le déploiement de l'outil SINUS.

Il nous semble utile de témoigner de la démarche mise en œuvre en interne. Celle-ci a permis de déployer l'outil SINUS et plus globalement de revoir les procédures opérationnelles liées à une situation mettant en œuvre de nombreuses victimes.

27) Une première approche opérationnelle

Ce sont d'abord des personnels compétents en matière de systèmes d'information et de communication (SIC) qui ont reçu une information sur l'outil SINUS. Puis le service opération a été chargé de proposer une procédure opérationnelle.

La première approche à consister à travailler avec les documents de planification de la préfecture de police de Paris à l'origine de cet outil. Un travail de *benchmarkink*, a également été réalisé. Il était question de se comparer non pas pour être plus compétitif comme le prévoit la démarche commerciale mais bien pour disposer d'une procédure adaptée à notre environnement local.

Cette étape se situait à la fin de l'année 2015. Le SDIS de l'Aube effectuait jusqu'alors ses formations continues de secourisme au cours du premier trimestre de chaque année. L'idée a donc émergé de profiter de ces formations de recyclage du premier trimestre 2016 pour réaliser une première présentation de l'outil SINUS. Les instructeurs de secourisme ont été chargés de concevoir le contenu et de réaliser cette information.

Il est rapidement apparu qu'au-delà de l'outil lui-même, il était nécessaire de faire un rappel sur les compétences attendues d'un chef d'agrès confronté à une situation de nombreuses victimes. Ainsi, la présentation d'une nouveauté technique servait de prétexte à un enjeu de maintien voire d'acquisition de compétences opérationnelles.

28) Premiers constats

Cette première étape d'information a mis en évidence deux éléments :

- la catégorisation des victimes faisait débat notamment dans les termes à employer (blessés légers/blessés graves, urgences absolues/urgences relatives, indemnes, victimes, impliqués,...)
- les sapeurs-pompiers sont globalement habitués à traiter des interventions ou le nombre de victimes est le plus souvent inférieur au nombre de secouristes.

La conduite à tenir en situation de nombreuses victimes ne va alors pas de soi car elle implique des gestes qui peuvent sembler, dans une certaine mesure, contraires aux fondamentaux d'un secouriste.

A titre d'exemple, il a été rappelé que les premiers secouristes confrontés à une situation mettant en cause de nombreuses victimes doivent commencer par effectuer un dénombrement et une catégorisation des victimes. La pris en charge des blessures ne mettant pas en cause les fonctions vitales est alors secondaire. Le respect de ce principe, parmi d'autres, permet de dimensionner des renforts et prépare ainsi la montée en puissance de la réponse opérationnelle.

29) Le seuil de déclenchement et la catégorisation des victimes

• Le seuil de déclenchement

Le seuil du nombre de victimes à partir duquel l'outil SINUS doit être mise en œuvre à fait débat. C'est finalement l'effectif de cinq victimes catégorisées urgences absolues (UA) ou urgences relatives (UR) qui a été retenu.

Dans un premier temps, c'est un effectif de victimes plus élevé qui était envisagé; l'effectif de dix était notamment évoqué. L'outil ne devait être mis en œuvre que lorsqu'il apporterait effectivement plus de bénéfice (disposer d'une liste unique de victime) que de contraintes (engagement de moyens supplémentaires, délais de mise en œuvre, changement d'habitudes,...).

Puis, c'est l'argument du facteur humain qui a conduit à revoir ce seuil à la baisse. L'idée a été retenue qu'une mise en œuvre à partir de cinq victimes catégorisées UA/UR permettrait de le mettre en œuvre quelques fois par an. Ainsi, toute la chaine des secours s'entrainerait à sa manipulation sans attendre un évènement exceptionnel ou une crise.

Depuis la mise en service en juillet 2016 jusqu'en décembre 2017, il est constaté que l'outil a été mis en œuvre neuf fois en condition d'intervention.

Il est à noter que SINUS a été activé à trois occasions pour un effectif de plus de dix victimes. Autrement dit, si le seuil de déclenchement avait été de dix victimes, SINUS n'aurait été mise en œuvre que trois fois en dix-huit mois.

Les activations de SINUS permettent de maintenir des compétences mais également de tirer des enseignements. A titre d'exemple, le retour d'expérience a montré qu'il convient de prendre la décision de l'emploi de SINUS assez tôt voir dès l'engagement du premier détachement de moyens par le centre opérationnel départemental d'incendie et de secours. Cela permet de ne pas retarder l'évacuation des victimes.

Il nous semble que la démarche répond à l'objectif intermédiaire de maintien des compétences.

• La catégorisation des victimes

Les termes et la définition des termes employés pour catégoriser les victimes en opération ont également fait l'objet d'une révision.

Comme nous l'avons dit plus haut, il a été constaté une confusion dans l'emploi des termes dans ce domaine. La mise en œuvre de SINUS a confirmé la nécessité de traiter ce sujet.

Le terme d'« *impliqué* » a été l'objet d'une adaptation. Il était paramétré dans SINUS en tant que sous-catégorie de victime conformément aux pratiques en vigueur sur le secteur de la Préfecture de Police de Paris. Les dispositions spécifiques ORSEC NOVI de l'Aube prévoyaient l'utilisation de ce terme comme un générique regroupant toutes les catégories de victimes.

Il a donc été décidé en concertation avec les acteurs que les dispositions spécifiques ORSEC NOVI et ORSEC SINUS comprendraient dans leur mise à jour une modification de la catégorisation pour se mettre en concordance avec le nouvel outil.

De plus, les pratiques opérationnelles quotidiennes ont été modifiées afin que ce soit employé les mêmes termes au quotidien que ceux qui seraient utilisés en situation exceptionnelle.

30) Le travail avec les partenaires

Le travail en interne au SDIS de l'Aube a été réalisé en relation étroite avec le service interministériel de défense et de protection civile sous l'autorité de la préfecture.

Le travail de création de procédures était d'accompagné d'exercices. Ceux-ci permettaient de confirmer ou d'infirmer nos idées de départ. Le schéma dit de la roue de Deming illustre assez bien cette phase de conception.



A titre d'exemple, il avait été envisagé de positionner le module ARCSINUS, c'est-à-dire l'ordinateur dédié à SINUS muni de son lecteur de codes-barres, à l'entrée du poste médical avancé.

Le premier exercice à « taille réelle » a permis de démontrer que cela retardait la création de la liste unique de victime. L'adaptation des choix tactiques et la remontée de l'information stratégique s'en trouvaient pénalisées.

La version suivante de la procédure a prévu de mettre en œuvre l'enregistrement des codesbarres accrochés aux bracelets des victimes en « pieds de victimes » c'est à dire dès que possible.

L'entrainement a également fait évoluer le SDIS de l'Aube sur le choix du terminal informatique à utiliser. Cette nécessité de démarrer le travail de dénombrement informatique en « pieds de victime » a constitué un argument d'ergonomie pour privilégier le choix d'une tablette plutôt que d'un ordinateur portable.

Ce projet s'est poursuivi. Le SDIS de l'Aube dispose désormais d'une procédure opérationnelle qui est périodiquement mise en œuvre. Cette procédure est partagée des acteurs en situation de crise. Elle est formalisée dans des dispositions spécifiques du plan ORSEC.

Nous retiendrons de ce projet que la mise en place d'un nouvel outil est associée de manière indispensable au facteur humain. Il s'agit d'une démarche qui est allée bien au-delà de la mise en œuvre d'un matériel. En cela nous souhaitons faire référence à l'importance de la formation au facteur humain abordée par Christian MOREL dans son ouvrage au titre provocateur *Les décisions absurdes – comment les éviter*⁶⁰.

C'est un important travail interne et externe au SDIS de l'Aube qui a été réalisé. L'harmonisation des termes employés en situation opérationnelle, la fiabilité des procédures ou encore une meilleure connaissance des partenaires ont été des préoccupations tout au long de ce projet.

⁶⁰ MOREL, C. Les décisions absurdes II - comment les éviter, Gallimard, 2012.

J. Conclusion d'axe

Il convient tout d'abord de rappeler notre question pour cet axe : comment améliorer la gestion des victimes en situation de crise du point de vue des sapeurs-pompiers ?

La question est assez ouverte. Il est donc délicat d'y répondre totalement. Cependant, il apparait que la gestion des victimes par les sapeurs-pompiers se trouverait améliorée par les points suivants :

- Clarifier les termes employés pour catégoriser les victimes
- Créer une liste unique de victime pour les événements exceptionnels ou les situations de crise au moyen de l'outil SINUS. Le seuil de mise en œuvre doit permettre un maintien des compétences.
- Prendre en compte le facteur humain. Au-delà de la mise en œuvre d'un outil, former et entrainer les intervenants à la conduite à tenir et à la prise de décision en situation de nombreuses victimes.
- Développer la connaissance des autres acteurs en situation de crise

Nous avons fait l'hypothèse suivante : la réponse opérationnelle planifiée des sapeurspompiers à la gestion des victimes en situation de crise prend en compte la dimension interservice dans leur réponse opérationnelle.

Il apparait que la dimension inter-service est plutôt prise en compte dans les réponses opérationnelles planifiées. Les partenaires privilégiés des sapeurs-pompiers (SAMU, forces de l'ordre) y tiennent un rôle important. Un travail visant à mieux connaître les missions et les possibilités des partenaires a donc été réalisé.

Le rôle du commandement des opérations de secours est fréquemment rappelé mais également borné. La récente démarche dite « tuerie de masse » a probablement contribué à repositionner la notion de commandant des opérations de secours parmi d'autre commandant d'opérations possibles. Cette démarche implique également le directeur des opérations de secours (DOS) dont on constate désormais l'emploi plus fréquent de directeur des opérations (DO).

Il nous semble qu'un effort est globalement fait en direction des autres services dans les documents étudiés. La réponse opérationnelle des sapeurs-pompiers est décrite au sein d'une réponse globale.

Il reste qu'il s'agit de documents de planification donc d'intentions de faire. Il faudrait étudier la mise en œuvre opérationnelle pour vérifier l'application de ces principes.

Globalement, il nous semble que les principes de gestion de crise irradient de manière positive ces réponses opérationnelles.

IV. Conclusion générale

Pour conclure, nous rappellerons la problématique du mémoire :

En quoi le partage du concept de victime par les acteurs de la gestion de crise permet d'améliorer leur prise en charge ?

Afin de répondre à cette question, nous avons travaillé à partir des deux hypothèses suivantes :

• Hypothèse n°1 : les acteurs de la gestion de crise utilisent une définition différente du concept de victime.

Le terme « *victime* » est connu et employé par la plupart des acteurs en situation de crise que nous avons interrogés.

L'analyse de leur réponse permet de dégager plusieurs déterminants sur lesquels ils s'accordent pour définir une victime. Parmi ces déterminants, trois sont le plus souvent cités :

- o « Lié à un préjudice et une infraction »
- o « Avoir subi quelque chose »
- o « Atteinte physique ou psychologique »
- Hypothèse n °2 : la réponse opérationnelle planifiée des sapeurs-pompiers à la gestion des victimes en situation de crise prend en compte la dimension interservice dans leur réponse opérationnelle.

Des actes de terrorismes ont fréquemment visés l'Europe des dernières années. Ils constituent pour les services de secours une source d'apprentissage sur le plan de leur réponse opérationnelle.

Nous avons étudiés trois réponses opérationnelles de trois services d'incendie et de secours de taille différente. La dimension inter-service est présente. Le rôle des autres acteurs en situation exceptionnelle ou de crise y ait décrit. Les capacités des autres services est parfois associée à celle des sapeurs-pompiers en vue d'apporter une réponse globale face à une situation.

Il convient désormais de répondre à la problématique. Nous pouvons confirmer que le partage de la définition de « victime » par les acteurs de la gestion de crise permet d'améliorer la prise en charge des victimes.

Au cours d'une situation de crise, il convient, d'après notre analyse, de préciser la notion de victime mettant en cause de nombreuses victimes. Cette tâche devrait être impulsée par le décideur.

Pour cela, nous proposons de faire un parallèle avec le concept d'adhocratie développé notamment par le sociologue québécois MINTZBERG. Rappelons que selon ce concept, l'adhocratie est une organisation flexible, adaptable selon les besoins et les contraintes des tâches à accomplir, le plus souvent complexes et s'inscrivant dans des environnements

dynamiques. Dans ce type de situation, le mode de coordination privilégié est celui de l'ajustement mutuel.

Les officiers de sapeurs-pompiers DUFES&RATINAUD estime que ce mode d'organisation est proche ce qui est mis en œuvre en situation de crise.

Notre travail nous amène à penser qu'il risque d'y avoir des confusions et des incompréhensions entre les acteurs si l'émergence de stratégies et de structures ad hoc n'ont pas été favorisées par le décideur. Les programmes standards prévus par la planification trouveront leurs limites et seront tenus en échec en situation de crise.

Ainsi, sur l'aspect du traitement des victimes, le décideur pourrait, d'après le concept de l'adhocratie, faire émerger, entre les acteurs, un consensus, un ajustement mutuel sur la définition de victime (et ses catégories) adapté et limité à la situation de crise.

V. Bibliographie

Livres

CYRULNIK, B., ROMANO, H. et al. *Je suis victime – l'incroyable exploitation du trauma*. Savigny sur Orge: Philippe Duval, 2015, 185p. ISBN 979-10-90398-52-8

HEIDERICH, D. Plan de gestion de crise. Paris : Dunod, 2010, 234p. ISNB 978-2-10-054657-2

LAGADEC, P. La gestion des crises, outils de réflexion à l'usage des décideurs. Paris : Mc Graw-Hill, 1991, 326p. ISBN 2-7042-1259-7

LAGADEC, P. *Apprendre à gérer les crises*. Paris : les éditions d'organisation, 1993, 120p. ISBN 2-7081-1594-4

LANGLOIS, M. *Médecin du RAID – vivre en état d'urgence*. Paris : Albin Michel, 2016, 202p. ISBN 978-2-226-39188-9

MOREL, C. Les décisions absurdes II - comment les éviter, Gallimard, 2012.

ROUX DUFORT, C. Gérer et décider en situation de crise. Édition n°2.Paris : Dunod, 2003, 243p. ISBN 978-2-100-08106-6

Rapports -mémoires

BALLE, A., MOUSSUT, A., La prise en charge des victimes d'accidents collectifs - Rapport d'étude qualitative.2017, 67p.

LARDY, S, BRASSENS, B. et al. *La structuration de la politique publique d'aide aux victimes*. Tome 1. Rapport IGAS n°2016-097R/IGF n°2016-M-083/IGA n°16087-R-01/IGJ n°006-17&n°47-16. 2017, 61p.

MINISTERE DE LA DEFENSE - *Livre Blanc de la défense et de la sécurité nationale*. Paris : direction de l'information légale et administrative, 2013, 160p.

TRABOLD, F. une fiche médicale de l'avant en médecine de catastrophe. Rapport d'innovation dans le domaine de l'opération et de la technique. Aix en Provence : ENSOSP, 2010, 8p.

Articles-revues-magasines

BRAUN, F., AMMIRATI, C., et al., SFMU, retour d'expérience des attentats du 13/11/2015 – gestion de l'attaque terroriste du Bataclan par les médecins d'intervention de la Police Nationale, DOI10.1007/s13341-016-0612-5

ENSOSP « Prise en charge de l'afflux massif de blessés par armes de guerre dans un contexte sécuritaire difficile : création d'une formation au damage control à l'ENSOSP ». *Le Sabre et la Plume*. Décembre 2016, n°28. ISSN 1966-6470

JOSSE, E. « Victimes, une épopée conceptuelle. Première partie : définitions», [en ligne] 2006, [consulté le 20 mai 2017], disponible sur : http://www.resilience-psy.com

LACROIX, B., JULIEN, H., SCHOTT, C., « Dossier thématique : aider les victimes », *Lettre d'Information sur les Risques Et les Crises (LIREC)*, mars 2016, n°50, ISSN 2265-464 X.

LOCKEY, DJ., MACKENZIE, R., et al. "London bombings July 2005: the immediate prehospital medical response", *Resuscitation*, [en ligne], Elsevier Ireland ltd, 2005, n°66, [consulté le 12/10/2016], doi: 10.2016/j.resuscitation.2005.07.005.

PILLOT DE COLIGNY, « vers une crisologie fondée sur l'opportunité de la crise ? », Lettre d'Information sur les Risques Et les Crises (LIREC), mars 2017, n°53, ISSN 2265-464 X.

RAID (auteurs anonymes), SFMU, retour d'expérience des attentats du 13/11/2015 – gestion de l'attaque terroriste du Bataclan par les médecins d'intervention de la Police Nationale, DOI10.1007/s13341-015-0601-4

ROUCAUTE, Y. « les fondements théoriques de la sécurité globale et la question des piliers de l'Union européenne », [en ligne], [consultée le 5/8/2017]. Disponible sur : http://paperroom.ipsa.org/papers/paper_4167.pdf

Documents réglementaires / communications administratives

ASSEMBLEE NATIONALE, Commission de la défense et des forces armées, *audition du général Philippe Boutinaud, commandant la brigade des sapeurs-pompiers de Paris*, compterendu n°29, 16 décembre 2015, 17p.

MINISTERE DE L'INTERIEUR, orientations en matière de sécurité civile, NOR : INTE1719910J, 2017, 5p.

MINISTERE DE L'INTERIEUR, DGPN, fiches de conduite à tenir dans un contexte de tuerie de masse, 2015, 8p.

MINISTERE DE L'INTERIEUR, DGSCGC, *RETEX – accident ferroviaire survenu en garde de Brétigny sur Orge (91) le 12 juillet 2013*, retour d'expérience n°1/2014, 2014, 16p.

MINISTERE DE L'INTERIEUR, DE L'OUTRE MER ET DES COLLECTIVITES TERRITORIALES, DSC, guide ORSEC départemental – dispositions générales : soutien des populations, TOME G.2, 2009, 80p.

PREFECTURE DE L'AUBE, plan ORSEC départemental – organisation de la réponse de sécurité civile, arrêté n°08-2533, 2008, 90p.

PREMIER MINISTRE, circulaire relative à l'organisation gouvernementale pour la gestion des crises majeures, n°5567/SG, 2012, 18p.

PREMIER MINISTRE, décret relatif au plan ORSEC, n° 2005-1157, 2005, 12p.

PREMIER MINISITRE, prise en charge des victimes d'acte de terrorisme, n°5853/SG, 2016, 30p.

SGDSN, circulaire relative à la doctrine d'emploi des moyens de secours et de soins face à une action terroriste mettant en œuvre des matières chimiques, n°700/SGDSN/PSE/PPS, annexe n°18, 2008.

SGDSN, circulaire relative à la doctrine d'emploi des moyens de secours et de soins face à une action terroriste mettant en œuvre des matières radioactives, n°800/SGDSN/PSE/PPS, annexe n°7, 2011.

SGDSN, *mémento de gestion de crise du SGDSN* – édition provisoire juin 2016, 2016, p8/119.

VI. Lexique

AASC : association agréée de sécurité civile

ADRASEC : association départementale des radioamateurs de la sécurité civile

CDC affaires étrangères : centre de crise et de soutien du ministère des Affaires Etrangères

CO: centre opérationnel

COBER économie finances : centre opérationnel et abri de circonstance du ministère

COFGC SG mer : centre opérationnel de la fonction garde-côtes du secrétariat général de la

mer

COGIC : centre opérationnel de gestion interministériel des crises

CORRUSS: entre opérationnel de réception et de régulation des urgences sanitaires et

sociales

COP Intérieur : centre opérationnel de la Police Nationale

CMVOA : cellule ministérielle de veille opérationnelle et d'alerte du ministère des Transports

CPCO: centre de planification et de coordination des opérations du ministère de la Défense

CROGEND : centre de renseignement opérationnel de la Gendarmerie Nationale

CUMP: cellule d'urgences médico-psychologiques

DASS: direction des affaires sanitaires et sociales

DDEA : direction départementale de l'équipement et de l'agriculture

DDSP: direction départementale de sécurité publique

DDSV : direction départementale des services vétérinaires

DMD : délégation militaire départementale

DREAL : direction régionale de l'équipement et de l'aménagement du territoire

GN: Gendarmerie Nationale

SAMU: service d'aide médicale d'urgence

SDIS : service départemental d'incendie et de secours

SGAE : secrétariat général des affaires européennes

SG mer : secrétariat général de la mer

SGDSN : secrétariat général de la défense et de la sécurité nationale

SIDPC : service interministériel de défense et de protection civile

SIG: service d'information du gouvernement

TGI: tribunal de grande instance

VII. Annexes

Table des annexes

VICTIME ?	1
Suivi des entretiens	88
Fiche de synthèse : entretien semi-directif	90
Axe 1 : verbatim et synthèse des entretiens semi-directifs	92
Un policier national	92
Un gendarme, chef du CORG	98
Un gendarme du PSIG sabre	99
Un délégué militaire départemental adjoint (DMD)	100
Médecin urgentiste	101
Sapeur-pompier	107
Croix-Rouge	111
L'approche psychologique	121
Le maire	123
Le directeur de cabinet du préfet de département	127
Un procureur de la République	133
Une avocate	138
Les associations	139
Une journaliste	142
Le chercheur	149
Axe 1 : analyse des critères des entretiens semi-directifs : Table	aux de report des

Suivi des entretiens

Acteur de la gestion de crise	Personne ou profil sollicité	Prise de rdv	Contact
SAMU: médecin	Dr Alain HUGEROT	RDV le 06/06/2017 CHT	
urgentiste		QR envoyé	Les données de contacts ont été masquées
CUMP:	psychiatre référent : Dr RUBIN	RDV le 07/06/2017 EPSM QR envoyé	pour préserver la confidentialité
Forces de l'ordre	Policier sous-officier du	RDV le 09/06/2017 au CIC	
classique : PN	grade d'adjudant	QR envoyé	
Forces de l'ordre	Gendarme sous-officier	RDV le 21/07/2017 à la Brigade	
classique : GN	du grade d'adjudant	territoriale	
Forces de l'ordre	Négociateur	RDV le 18/07/2017 au CORG	
classique : GN		QR envoyé	
Forces de l'ordre	Gendarme faisant partie	RDV le 26/09/2017 au PSIG	
spécialisé : PSIG sabre	de cette unité avec une certaine ancienneté	QR envoyé	
SDIS	Sapeur-pompier sous-	RDV le 30/05/2017 17h Troyes	
	officier : Sgt VOINIS	•	
Maire	M. RIGAUD	RDV 29/06/2017 10h Paris	
		QR non transmis	
Préfecture	M.BELLE	RDV 12/07/2017 10h Troyes	
		QR envoyé	
Association de	FENVAC: Mme	RDV 31/05/2017 10h Paris	
victime	TOULLIOU et Mme	QR transmis	
	SECO		
Association d'aide	AVIM : Mme PIERRE	RDV 20/06/2017 11h Troyes	

aux victimes		QR transmis	
Justice	avocat qui travaille avec une association de victime ou avocat spécialité en droit social	1	
Justice	Procureur de la République	RDV le 12/07/2017 TGI QR envoyé	
Militaires	DMD adjoint; Lcl MONNIER	RDV pris le 10/07/2017Troyes QR transmis	
Médias	Journaliste Mme Lesoif Kaddar	Entretien prévu le 22/06/2017 Troyes QR non transmis	
AASC	Croix Rouge	RDV 21/06/2017 11h Troyes QR transmis	
Sociologue/ex.FDO	P LACLEMENCE	Sollicité par mail le 25/06/2017 Entretien téléphonique réalisé	

Fiche de synthèse : entretien semi-directif

9	utt université de technole Troyes
EN	rasp

Master IMSGA		
Etudiant :	Guillaume BOUQUET	
année :	2016-2018	
Nature du document :	Fiche de synthèse entretien semi-directif	

Références:

- GODFROID, T., séminaire du 10 mai 2012
- EUREVAL, fiche technique : réaliser un entretien semi-directif, 2010
- DELAVERGNE, C., fiche L1com REC préparer et mener un entretien, 20/9/2012
- BACHELET, R., recueil, analyse & traitement de données : l'entretien, école centrale de Lille, version du 25/11/2012

Définition:

- Entretien semi-directif : liberté de parole dans un cadre strict
- Peut-être à usage complémentaire : associé à une autre méthode de recueil de données
- Permet de recueillir différents types de données :
 - Faits/vérifications de faits
 - Opinions
 - Analyse
 - Propositions
 - Réactions aux 1ères hypothèses
 - Conclusion des questionnés

Méthode:

- Préparation : construire un guide d'entretien
 - o Rappel de l'étude et de son déroulement
 - o Rédiger des questions/des thématiques (max 7)
 - Les questions sont ouvertes
 - Privilégier l'enregistrement : coût d'exploitation important (préparation, réalisation, retranscription et exploitation). Conservation de la fidélité des propos et l'anonymat
 - O Attention : apprendre à se détacher du guide et à expliquer son usage

Technique de communication

- O Déjouer l'image de la « bonne réponse »
- O Veiller à ne pas influencer la personne interrogée
- o Laisser parler l'interviewé. L'interviewer pose plus de question vers la fin pour aborder les thèmes qui n'auraient pas été spontanément abordé par l'interviewé.
- o Ce n'est pas une discussion, c'est l'enquêteur qui pose les questions
- o Reformuler pour faciliter l'expression
- O Utiliser différentes approches pour une même thématique/question
- O Attention aux « pourquoi ? » qui peut entrainer de l'embarras, une remise en question
- Ochoisir un lieu où l'enquêté se sent à l'aise et on sera tranquille (éviter le bureau avec le téléphone qui sonne tout le temps)

• Protocole de fiabilisation des données extraites par :

- o Codage, catégorisation, analyse
- o Grille d'analyse
- o Présentation : expliquer le but de l'entretien

Axe 1 : verbatim et synthèse des entretiens semi-directifs

Un policier national

Est-ce que s'il te plaît, tu pourrais me rappeler qui tu es?

Je suis Jérôme Grondin, responsable du centre d'information et de commandement de la DDSD de l'Aube, à Troyes. Je suis en charge d'une équipe de 12 personnes qui réceptionnent les appels 17 sur l'ensemble de la circonscription de police, et qui coordonnent les interventions en fonction des appels reçus, dépendant du CTA CODDIS.

D'accord. Depuis combien de temps tu tiens cette fonction?

Depuis 8 ans.

D'accord. Et avant tu avais eu quoi comme affectation?

Avant j'exerçais en CRS pendant 15 ans ou j'ai fait du terrain pendant 8 ans, puis ensuite je le suis dirigé vers la spécialité radio-informatique.

D'accord. Par rapport à ta fonction aujourd'hui, est ce que tu peux me rappeler globalement tes tâches quotidiennes ?

Je suis chargé de vérifier que les consignes sur certaines interventions, l'emploi des effectifs, parce que l'on a différentes unités, qui ont des missions dédiées. Pour prendre un exemple parlant : la BAC, qui patrouille, à qu'on ne va pas engager forcément sur un différend familial, et pas sur un accident. C'est un peu l'exemple bateau, qui parle bien. Moi je suis en charge de veiller à ce que les équipages, autant que faire se peut, fasse les missions qui leurs sont dédiées. Les polices secours les différends, les accidents, ainsi de suite, les BAC et les autres unités d'appui exercent leurs missions aussi, de surveillance, ou d'écoute audio...

Est-ce que pour l'enregistrement on peut redire ce que c'est que BAC ?

Alors la BAC c'est la Brigade Anti Criminalité, ce sont des collègues qui travaillent en civils et qui font du flagrant délit. On peut les appeler par exemple sur un vol à main armé en cours, sur un cambriolage en cours, mais ils font beaucoup d'initiatives, suite à des renseignements, des enquêtes ou autres...

OK. Est-ce qu'en plus de ton activité professionnelle, tu as une activité par ailleurs qui serait de nature à mériter que l'on en parle, en lien avec la gestion des victimes ?

Non... Indirectement, j'ai une autre spécialité au sein du commissariat, je suis référent sûreté. Donc cela peut aussi toucher les victimes, je propose mes services, que ça soit à des établissements publics, privés ou à des particuliers, pour la mise en sûreté de leurs domiciles, leurs commerces, ce genre de choses.

On va maintenant aller aux questions sur ce que représente le mot « victime » et d'autres mots. Donc la première question est : Dans ton domaine d'activité

professionnelle, quel est le mot utilisé pour désigner les personnes que vous, vous prenez en charge ?

Nous, ici, « victime ». Concrètement, quand on passe sur les ondes un message parce qu'il va y avoir une agression, on va dire « la victime se trouve à tel endroit », et « il s'est passé telle et telle chose ». Donc la victime, c'est la personne qui à un moment, a subi quelque chose qu'elle n'a pas désirée. Après, c'est vrai que l'on pourrait dire que si que ça, mais quelqu'un qui tente de se suicider, c'est une victime aussi, mais elle a choisi, quelque part, ce qu'elle va subir. Mais nous, dans l'esprit de beaucoup de policiers, je pense que la victime, c'est celle qui est victime de quelque chose qu'elle n'a pas subi. Alors souvent elle est touchée dans sa chair, ça peut être une agression ou elle reçoit des coups, mais ça peut être aussi la personne à qui on va voler son sac à mains, à l'arrachée, avec ou sans violence d'ailleurs, mais elle subit quelque chose.

D'accord. Et ce que tu dis, le fait de subir, donc c'est ton ressentis avec ton expérience, mais est-ce que, au sein de la police, il y a une définition réglementaire de ce que c'est qu'une « victime » ?

Je ne me suis, à proprement parler, jamais posé la question. Mais pour nous, qui dit « victime », là où ça peut être différent par rapport à d'autres services, souvent pour nous dit « auteur ». S'il y a une victime, nous à un moment —dans l'esprit de beaucoup-, on va rechercher « l'auteur ». Alors il y a des cas où ça ne se présente pas : un accident, quand les deux parties sont en cause... Mais là quand même, il y a l'auteur de l'accident, quelque part. Mais l'auteur de l'accident peut être aussi la victime dans certains cas. Mais concrètement, la plupart du temps dans des messages radios, on passe un message en disant « il s'est passé telle chose » ou « il y a un différend » ou ne serait-ce qu'un tapage, la personne qui appelle est victime. Elle entend du bruit, elle est victime de « bruit et infraction ». Derrière le mot victime, il y a aussi ça. Et après, pour la définition, moi c'est mon ressenti, « touchée dans sa chair, et le pendant « hauteur » alors que je pense que chez les pompiers, la victime, on va y aller pour lui porter secours, assistance. Nous, aussi, dans un premier temps. Mais dans beaucoup d'interventions —pas toutes-, on va chercher la personne responsable des faits.

OK. Et est-ce que tu me dirais que ce qui tu dis là, c'est plutôt partagé de tes collègues? Moi j'ai l'impression que oui, parce que les policiers, quelque part, on est là pour attraper les méchants, et les méchants, c'est ceux qui font du mal aux gens, aux victimes. Je pense que c'est par rapport à ça, en schématisant vraiment.

Donc cette notion-là elle est plutôt partagée de tes collègues ?

Oui. Ici on est là pour, quand il y a une infraction, de la faire cesser, et quand il y a une victime, faire en sorte qu'elle puisse faire valoir ses droits, qu'elle puisse retrouver l'auteur de l'infraction pour que ce qui s'est passé soit réparé, devant un tribunal, ou aussi, particulièrement, que ce soit réparé. Mais il n'y a pas que ces manières-là.

Et est-ce que dans la vie, cette définition est suffisamment précise, ou mériterais-t-elle d'être précisée ?

0:07 Je ne pense pas, parce que quand moi je prends l'exemple d'ici aussi, quand on parle sur les ondes d'une « victime », pour mes collègues qui vont intervenir, la victime, ça va être la personne vers qui ont va aller, et que quelque part, on va protéger, en attendant de savoir si elle a été touchée dans la chair, la personne vers qui on va aller pour obtenir les premiers témoignages, la personne –vraiment pour rester dans le côté police- à l'encontre de laquelle il n'y auras pas de coercition. A l'opposé de l'auteur, que l'on ira chercher, et qui aura une perte de liberté quand on l'interpellera. La victime, on vas se rendre sur place pour prendre contact et avoir plus de renseignements, pour, si c'est la victime d'un cambriolage, même si dans sa chair elle n'est pas touchée. On recherche l'auteur à proprement parler, mais dans notre esprit, on a une victime et on a souvent un auteur.

Est-ce que tu dirais que dans le cadre ton métier tu interviens en situation de crise ?

Quotidiennement, non. Il se peut qu'on intervienne en situation de crise, quand il se passe un évènement hors du commun. Ici, je vais reprendre l'exemple du Tour de France, c'est un évènement hors du commun, mais ce n'est pas une situation de crise parce qu'il est anticipé, prévu. Mais il se peut que dans cet évènement hors du commun, le 6 et 7 juillet, on soit amenés à gérer une situation de crise car à un moment, on va avoir de gros soucis.

Justement, qu'est-ce que c'est que la crise?

La crise, pour moi, c'est un moment où l'on va devoir travailler avec d'autres services. Se parler pour se coordonner et répondre aux attentes d'éventuelles victimes. Régler un problème ou il n'y a pas que la police qui y vas pour le régler. Il va y avoir les pompiers, le SAMU, il peut y avoir les militaires parce que l'on a besoin de sécuriser une grande zone... Enfin c'est l'implication de plusieurs services qui n'étaient pas prévus à la base. C'est ça la clé.

Et du coup, quels sont les types d'actions que la police est amenée à faire en situation de crise ?

Souvent en situation de crise, il y a la notion aussi de victime, que nous aussi à la police on est amenés à faire, pour faciliter le travail de ce service, faut qu'on traite les blessés, ou les décédés, escorter les ambulances pour qu'elles gagnent du temps, pour emmener les blessés à l'hôpital, pour qu'ils soient pris en compte le plus rapidement possible. Sécuriser un secteur pour que les pompiers puissent travailler, le SAMU puisse travailler. Et puis nous en même temps, en fonction de ce qui s'est passé, imaginons une explosion au Cube, voilà, c'est donc une situation de crise, nous aussi il y a le côté judiciaire, rechercher des preuves et arrêter les auteurs. C'est toutes ces situations-là qui s'impliquent les unes aux autres.

Au cours d'une crise, à quel moment tu dirais que l'action commence, et à quel moment elle finit ?

L'action de la police commence à partir du moment où on a l'information et ou on va commander du monde pour se rendre sur place. Souvent, en fonction des renseignements que l'on a et la réalité e ce qui se passe sur le terrain, on a un petit peu d'écart. Et à partir du moment où les collègues sont sur le terrain, c'est là qu'ils rendent compte, en fonction de ce qui est fait, ils voient si l'on se trouve en situation de crise ou pas. Après, si l'on nous appelle pour une fusillade, on sait qu'il y a des victimes, enfin on va engager beaucoup de moyens.

En situation de crise, je pense que l'on engage beaucoup plus de moyens que dans un cas normal.

Je reformule ce que tu dis : votre action commence dès que vous avez une information et que vous envoyez des moyens. Et elle finit quand, d'après vous ?

Je pense qu'elle finit quand toutes les victimes sont prises en charge. Parce qu'ensuite, la police doit travailler pour faire son enquête, et elle ne travaille plus dans la notion de crise ou d'urgence, les gens sont pris en charge, chacun fait son job, les pompiers, le SAMU... Et nous on peut rester, si c'est une crise ou une situation de crise, on peut reprendre l'exemple de la fusillade pour ce qu'il s'est passé à Charlie Hebdo. Nous, c'est terminé, je pense, quand les techniciens d'investigation ont terminé leur travail, qui se termine bien après les autres. Enfin, bien après les autres, non : les gens dans les différents hôpitaux, je pense qu'ils ont des prises en charge encore beaucoup plus longtemps... Mais sur le terrain, concrètement, à partir du moment où on annonce le lever du dispositif, parce que c'est un terme « levée du dispositif », puisqu'autour il y avait un périmètre gardé par les collègues, « levée du dispositif » ça veut dire que tous les collègues qui devaient travailler pour les recherches d'indices ou de preuves ont fini leur travail, et on peut partir. Concrètement, pour moi, c'est quand on quitte le terrain, la crise est terminée.

Est-ce que tu peux me dire, d'après toi, quels sont les acteurs de la gestion de crise ? Et parmi ces acteurs, quels sont les services partenaires de la police ?

Pour moi, les acteurs sont les services partenaires. La police, les pompiers, à un moment les gens du SIDPC à la préfecture, ceux qui organisent le centre opérationnel départemental, en situation de crise, ça va être les gens des hôpitaux, même si directement on ne va pas être amenés à les croiser sur le terrain, ils vont être amenés à travailler sur ce qui s'est passé, le SAMU, et puis les gens qui sont touchés, quelque part ils sont acteurs, même s'il ne l'on pas voulu, suivant la situation de crise.

Est-ce que du coup, pour faire le lien entre les acteurs et ce que l'on disait tout à l'heure sur la définition de victime, est ce que tu penses que la définition de « victime » est bien partagée de tous tes partenaires en situation de crise ?

Je pense que pour nous c'est parlant, mais par exemple, on va prendre quelqu'un quand il y a une explosion, elle voit des gens mourir sous ses yeux, et bien pour nous ce ne seras pas une victime, parce que nous derrière, ce n'est pas que cette personne ne va nous servir à rien —sauf si elle est témoin—, mais on n'aura pas de prise en charge, à aucun moment on va avoir de contact avec elle, sauf si elle est témoin de quelque chose de vraiment précis. Et le terme qui est plus utilisé, en fonction de ce que nous on fait par rapport à cette personne, et c'est le terme qui est repris, je crois dans le plan donc c'est la base d' « impliquée », si je me souviens bien. La personne impliquée, elle va être à un moment témoin de quelque chose et touchée ou pas touchée, et nous en fonction de ça, on va la qualifier de victime. Si elle est traumatisée parce qu'elle a vu des scènes qu'elle n'aurait pas dû voir, pour nous c'est pas une victime, elle devra être prise en charge parce que derrière il risque d'y avoir des traumatismes.

De ton point de vue, qu'elle est l'utilité de définir le mot « victime » pour un service ?

Et bien encore une fois, nous on aime bien classer en fonction de la définition, on sait si tel ou tel service est amené à prendre, ou pas en charge la victime. C'est comme ça que je le vois. La victime blessée sur la voie publique, parce que c'est un cas médical, concerne plus les pompiers que nous.

Mais si elle est blessée parce qu'elle a reçu un coup de couteau, il y a une autre notion qui rentre en compte, comme on le disait tout à l'heure, elle a subi quelque chose, il y a un auteur qui tenait un couteau. Et là, ça va concerner les pompiers, bien sûr, qui vont la prendre en charge pour la soigner, mais la police aussi, pour chercher l'auteur.

Donc si je reformule, définir le mot « victime », ça sert à définir vers quel service il faut diriger la personne, c'est ça ?

C'est ça. Sachant qu'à un moment, elle peut, ou elle doit être prise en charge par plusieurs services. Par exemple, si elle est blessée par arme à feu, arme blanche, enfin quelqu'un, cela concerne et les pompiers, et la police. Pour moi, les premiers intervenants dans ces situations-là sont les pompiers, c'est eux qui peuvent sauver la vie de la personne. Nous, en arrivant sur place, ce n'est pas le cœur de notre métier.

Et est-ce que tu penses qu'il serait utile de partager une définition commune, entre services ?

Je ne sais pas. Je ne pense pas, parce que la prise en charge fait sur le terrain qu'assez rapidement, on sait de quoi on parle. Et des fois, je crois qu'en mettant les choses dans des cases vraiment, on peut oublier de régler certain point, certaines questions. Si on dit que la victime, c'est celle qui a besoin d'être soignée, ça ne marche pas. Si elle a besoin d'être soignée parce que la « victime » c'est celle qui a besoin d'être soignée, ça ne concerne plus que les pompiers. Mais si elle a besoin d'être soignée parce qu'elle a reçu un coup de couteau, on s'aperçoit que l'on ne peut pas classer comme ça.

Synthèse, et pour en finir sur la définition d'une victime, à titre personnel, est ce que tu te donnes une définition précise de ce qu'est une victime, ou est-ce que tut e raccroche, comme tu me l'as dit tout à l'heure, à celle de ta profession ?

Là, je sors du côté professionnel, la victime c'est celle qui à un moment va avoir subi un préjudice physique, moral, comme les victimes de harcèlement, ou matériel, par exemple un cambriolage. Je crois que quelque part, je me raccroche aux différents cas que j'ai rencontré, mais une victime, pour moi, c'est celle qui, à un moment, sans demander rien à personne, qui prise dans un concours de circonstances se retrouve prise dans une situation qu'elle ne désirait pas. Elle se retrouve blessée, elle se retrouve affaiblie, démunie des biens qu'elle avait ou ce genre de choses.

Deux dernières questions pour finir : D'après toi de quelle manière l'Etat, les collectivités ou les associations pourraient agir pour améliorer la gestion des victimes ?

Moi je pense que c'est dans la prise en charge initiale, souvent on dit que les victimes se sentent, pas coupables, mais il leur est arrivé telle ou telle chose et elles se disent « si je n'avais pas été là ça ne serait pas passé comme-ci, comme ça » par exemple pour les femmes

victimes de viol elles se posent souvent ce genre de questions. L'Etat pour une réelle prise en charge, je pense que ça se fait, on a vu ça quand on regarde les attentas mais les gens sont pris en charge bien après, alors je ne parle pas d'une prise en charge forcément pour donner de l'argent, mais à être écouter. Mais je pense que c'est quelque chose qui est encore assez nouveau chez nous l'écoute des personnes, l'activité quotidienne fait que la victime nous quand on prend une plainte en bas on l'entend une fois mais on ne va pas la rappeler une semaine après pour savoir comment ça va si elle a retrouvé ci, ça ... Et pas sur le long terme mais sur le cours terme qu'il y ai un petit suivi ...

Ça serait ça l'axe d'amélioration d'après toi ? Oui

Et dernière question : Est-ce que tu veux rajouter quelque chose à l'entretien, aux questions que tu as posé de manière complètement large et globale ?

Non, je ne vois pas. La notion de victime je n'y avait franchement pas trop pensé avant cet entretien, c'est tellement dans notre quotidien que chez nous on a des victimes qu'on aide, donc c'est un peu binaire.

Ça correspond à ton quotidien. Merci de ta franchise et de ta sincérité.

Un gendarme, chef du CORG

Le chef du centre d'opérations et de renseignements de la Gendarmerie (CORG) nous a reçu. Il est également négociateur de crise à l'échelle des quatre départements de l'ancienne région Champagne-Ardenne. Enfin il assure le suivi de cellules d'écoute par messagerie pour les gendarmes en situation de détresse au niveau régional (détection des risques suicidaires pour les départements 08-10-51-52).

Le terme de *victime* est, d'après notre interlocuteur, très générique. Il fait référence à plusieurs connotations en fonction de l'acteur qui intervient et du type d'intervention. Notre interlocuteur résume sa pensée avec la phrase suivante : l'acteur définit la victime.

La définition serait très fluctuante et suscite beaucoup de confusion entre ce terme de *victime* et celui de *blessé*. Le seul mot *victime* a plusieurs sens en interne à la Gendarmerie selon qu'il s'agisse d'une victime d'infraction pénale physique ou psychologique; cela est très différent. Il n'y aurait pas de définition type. Cependant, ces différences sont maîtrisées entre gendarmes.

Dans le spectre des missions confiées aux gendarmes, c'est le vocable *victime* qui est le plus utilisé au regard de leur mission principale de protection des personnes et des biens. Il doit cependant être complété. Au final, pour l'interviewé, une victime est une personne qui peut avoir une atteinte matérielle, une atteinte physique, psychologique ou sociale qui nécessite une prise en charge adaptée. La qualité de victime ouvre un spectre large.

L'interlocuteur estime devoir parfois intervenir en situation de crise que ce soit « à distance » en tant que « chef de salle » au CORG ou sur le terrain que lorsqu'il est employé sur sa technicité de négociateur. La crise est quelque chose de présent, d'immédiat qui impacte une gestion importante. C'est la gestion d'un évènement plus ou moins d'ampleur imminent qui nécessite l'engagement de moyens proportionnels à la crise. Les acteurs de la gestion de crise seraient regroupés en deux niveaux : le niveau fondamental où on retrouve les acteurs communs à toutes les crises (pompier, gendarmerie, police, SAMU et préfecture) et le niveau des acteurs adaptés à la problématique (acteur social, direction départemental des territoires – DDT-, administration pénitentiaire,...).

Entre les acteurs, le mot victime est employé sans que la définition soit partagée. L'interlocuteur indique qu'il explicite, en situation opérationnelle, ce qu'il entend par victime afin d'être compris efficacement. Ce travail d'explicitation peut être reproduit avec chaque nouvel acteur pour éviter les malentendus. Enfin, la définition est adaptée en fonction de l'objectif à atteindre. Son analyse est donc une gestion dynamique du concept de victime.

Une définition précise à tous les acteurs ne sera probablement pas établit pour convenir à tous les types d'intervention. En revanche, il serait possible d'avoir une définition commune mais qui devra nécessairement être précisée le moment venu en fonction des acteurs.

Un gendarme du PSIG sabre

C'est donc le troisième cadre dans l'ordre hiérarchique de l'unité qui a pu répondre à nos questions. Le début de l'entretien a permis de rappeler que ces pelotons sont chargés de la lutte contre la délinquance de proximité en zone sensible ainsi qu'en période nocturne notamment. Les brigades anti-criminalités (BAC) sont leur pendant dans la Police Nationale. Le terme «sabre » a été récemment ajouté pour cent cinquante de ces pelotons pour répondre à la menace terrorisme. La délégation à l'information et à la communication de la défense (DICOD) indique que les militaires bénéficient ainsi à ce titre d'un renforcement de leur niveau de formation et de leurs équipements (protections balistiques, armements, véhicules, etc.).

Le mot *victime* est bien celui utilisé que ce soit dans le cadre d'une tuerie de masse ou dans le cas d'autres domaines d'intervention comme par des violences intrafamiliales par exemple. D'après notre interlocuteur, le terme *victime* évoque quelque chose de « large » et appelle de sa part plusieurs exemples : victime d'une escroquerie, d'un vol, de coups et blessures. Il estime que cette représentation est assez bien partagée de ces collègues.

Son domaine d'intervention peut comprendre des situations de crise selon lui notamment à partir de situation qui peuvent être simple au départ et finir par dégénérer. La crise représenterait une situation très grave ; la tuerie de masse lui vient rapidement à l'esprit pour illustrer ce que peut être une situation de « crise ultime ». Une situation de crise se caractériserait par l'urgence à intervenir et à prendre des décisions ainsi que l'importance des moyens à mobiliser.

Les acteurs en situation de crise seraient les forces de l'ordre, les unités de secours (pompiers, SAMU), les autorités préfectorales et judiciaires et d'autres acteurs liés plus précisément à la situation. Les acteurs partageraient assez bien la définition du concept de victime. La définition de terme de victime serait en lien avec la gravité de son état et permettrait d'avoir un langage commun. Cependant, il précise que les victimes ne sont pas nécessairement les même pour tous les acteurs. Il prend l'exemple d'une situation impliquant « un mis en cause et de sa victime » alors même que les deux sont blessés. D'après lui, les pompiers considèreront les deux comme victime alors que pour lui la distinction continue d'exister ; « le mis en cause ne sera pas forcément qualifier de victime ». Il ne verrait pas l'intérêt de disposer d'une définition commune à tous les acteurs car il a confirmé qu'elle le serait déjà.

Un délégué militaire départemental adjoint (DMD)

L'interviewé a souhaité que le verbatim de l'entretien ne figure pas dans ce mémoire.

Médecin urgentiste

Alors est-ce que ça fonctionne ? Ça fonctionne bien. Alors merci docteur de m'accorder cet entretien je propose qu'on parte sur ce questionnaire ... Est-ce que s'il vous plaît vous voulez bien me rappeler qui vous êtes ?

Bonjour, donc moi je suis médecin, je suis médecin urgentiste et aujourd'hui en 2017 ça fait 30 ans que je suis entre urgences, réanimation et SMUR. Donc une certaine expérience des victimes d'autant plus que 87 les premières années il y avait à peu près trois fois plus d'accidentologie, donc les victimes étaient prises en charge de façon beaucoup plus importante, beaucoup plus quotidiennes et je pense que la réflexion va être relativement intéressante parce que dans le volume de victime, le terme de victime a évolué. Plus on en prend plus il y a une symbolique, et plus il y a une définition et moins on en prend plus à définition change. Ça c'est un premier élément ...

D'accord.

Donc du SMUR, réanimation donc j'ai pris, c'est ça qui est intéressant, j'ai pris les victimes du pied de l'arbre, de l'accident, jusqu'à la réanimation, les premiers jours de la réanimation, sortie de réanimation. Donc ça fait une vision globale parce que initialement on a quasiment, ça c'est l'autre point, on a le coté individuel : on a qu'une victime sur laquelle on se focalise, même si elles sont nombreuses sur le chantier, il n'y en a qu'une qui mérite nos soins immédiats, parce que je parle de soins immédiats, mais dans le cursus du temps, en réanimation, on va en avoir ... on va avoir le côté juridique, le côté familial, on va avoir tout l'enveloppe de la victime qui arrive donc c'est tout l'intérêt de cette expérience-là.

Ok très bien ... Est-ce que vous pouvez me décrire globalement, vous, les tâches qui sont liées à votre fonction ? Donc vous venez un petit peu de le faire mais ce que voulez bien me redire ça ?

Alors la tâche numéro un c'est le cœur métier, c'est pour ça qu'on est fait, on est fait pour aller porter l'hôpital en dehors puisque c'est l'essence des SAMU et SMUR : c'est porter la médecine d'urgence et réanimation au lit du malade, au domicile ou sur la voie publique. Donc on porte une expertise qui est médicale, une expertise médicale avancée, de réanimation sur un patient, sur un individu et on va le techniquer, lui offrir toutes les chances de survie pour revenir dans un environnement connu, étatique, publique de l'hôpital pour pouvoir le soigner.

Est-ce que vous pouvez préciser ce que c'est techniquer s'il vous plaît ?

Alors techniquer c'est apporter premièrement la solution intellectuelle, sur un diagnostic. Ce diagnostic il va émettre des hypothèses thérapeutiques et les hypothèses thérapeutiques forcément vont comprendre des gestes techniques. Donc on est en fait une spécialité médicotechnique. Après diagnostic et bien forcément on est obligé de mettre en œuvre des techniques de survie, des techniques invasives, des techniques thérapeutiques dès le lit du malade donc c'est ça le côté techniquer : c'est qu'on apporte une technicité de soins en extra-hospitalier.

Ok très bien. Est-ce qu'en plus de votre activité professionnelle vous auriez une activité à côté dont vous pensez que ça mériterai de me le dire, qui serai en lien avec le sujet dont on parle ?

Alors on est obligé de par notre formation d'avoir un volet, bien sûr, médico-technique que je viens de signaler, mais tout médecin et en particulier dans la situation extra-hospitalière, à une obligation de formation, d'accompagnement, de formation personnelle donc de se former et

de former tout l'ensemble des personnels. Donc moi dans cette optique là j'ai des formations qui sont annuelles, pluriannuelles, qui sont continues pour me former, et ça comprend le côté médical, le côté technique qu'on vient de signaler et le côté administratif bien sûr, le côté judiciaire qui évolue parce que ce monde-là et ces prises en charge évoluent il faut évoluer aussi. Et puis le côté formation donc le côté formation c'est ici, nous sommes, donc c'est le centre d'enseignement des soins d'urgence, le CESU qui est rattaché à l'hôpital, c'est la formation du personnel hospitalier en intra hospitalier, c'est des formations aussi auxquelles je participe de croix-rouge donc c'est des associations extra-hospitalière mais qui participe à la prise en charge des victimes. Parallèlement dans ma formation j'ai un cursus universitaire donc à l'Université de Technologie où je participe à l'enseignement du master de sécurité où on parle de la gestion des risques, des crises donc on aborde forcément, avec l'actualité, le côté victime.

Ok, ça marche. Est-ce que dans votre domaine d'activité, comment appelez-vous les personnes qui font l'objet de notre action ? Quel est le vocable utilisé ?

Et bien c'est là justement peut-être que ça rejoint le cœur et que ça justifie votre mémoire ça c'est sûr, parce que ... en fonction de ce qu'on fait justement, non seulement de ce qu'on fait mais aussi en fonction d'avec qui on travaille, avec des intervenants, on a vocabulaire différent et qui regroupe la même personne. Donc on va partir sur un individu, l'individu X, mais qui est une personne physique, et on va l'appeler « patient » par habitude hospitalière car c'est quelqu'un qui mérite des soins médicaux donc c'est un patient c'est une victime puisqu'il lui est arrivé quelque chose mais en fait le terme générique : c'est-à-dire que c'est un individu physique, une personne physique, pour lequel est arrivé une rupture négative dans son quotidien. Il peut être victime d'une arnaque, il peut être victime d'un coup fourré, il peut être victime d'une diffamation, il peut être victime aussi d'un traumatisme crânien, donc il se passe quelque chose, il y a une éruption négative dans son quotidien ... donc il tombe dans la rue, enfin ça peut être des tas de choses comme ça.

Et donc ce mot, est-ce que vous avez d'autres vocabulaires ?

Alors il y a patient, il y a victime, et puis après ça forcément comme on est plusieurs et qu'on est une équipe, l'équipe a des habitus : des habitus de vocabulaire pour pouvoir communiquer. Parce que pour pouvoir communiquer il faut avoir un langage et un langage c'est des habitudes communes donc c'est des mots communs, un vocable commun. Alors on parle de victime, mais c'est un terme générique c'est un portail en fait le terme de victime, mais ça peut être des concernés, concerné par une affaire, ça peut-être des impliqués dans une affaire ... et tout ça, ça permet de sortir du contexte individuel pour aller sur le contexte collectif, dans quelque chose de collectif qui arrive nous on va parler de concerné, d'impliqué de près ou de loin, en fonction du temps ou de l'espace sur le chantier. Mais c'est un vocabulaire qui change en fonction de la dimension de l'activité, de la dimension du chantier.

D'accord, et le mot générique c'est le mot victime c'est pour vous si je reformule ?

Honnêtement, c'est ce que je disais tout à l'heure : avec toutes les années c'est de moins en moins victime, ou alors c'est le terme générique on emploie d'emblée par exemple si on arrive sur une catastrophe X, un chantier X on va dire : « Il y a une dizaine de victimes » et ça c'est le premier temps, mais par contre dans le temps va évoluer le vocable.

Alors c'est quoi une victime? Ça veut dire quoi? Est-ce qu'il y a une définition réglementaire, dans votre domaine, de ce que c'est une victime?

Non. C'est le terme générique : c'est quelqu'un qui est impliqué dans l'événement.

C'est la définition que vous en faites ?

Oui il est impliqué parce que à ce moment-là il est à tel endroit, et il est impliqué dans un phénomène.

Donc, est-ce que c'est assez précis d'après vous, où est-ce que ça mériterait d'être précisé ?

À l'évidence ça mériterait d'être précisé, cela dit je pense que si plusieurs ministères, si plusieurs administrations convergent vers un seul événement, rapidement le terme victime parle à tout le monde. Donc en fait tout le monde se sent concerné, c'est le cas de le dire, on a le côté victime et c'est comme si on ouvrait pour chacun, pour chaque secteur, des termes plus précis où l'avocat va tout de suite penser à préjudice, s'il y a préjudice il y a imputabilité, il y a responsabilités etc ... Le mot, la clé « victime » ouvre tout un panel qui est sur le cœur métier, et donc oui peut-être qu'il faut garder ce terme de victime parce qu'il est quand même bien ancré, il parle quand même un petit peu. Il parle d'autant plus à mon avis que sur la voie publique essentiellement, on a tout ce qui est témoignage, on a le deuxième cercle du chantier, qui n'est pas forcément dans le métier ou dans les métiers qui concourent à la prise en charge de l'accident et eux si ils entendent « victime » ça leur parle beaucoup plus, donc c'est aussi une clé pour le sens commun, pour les interviews, pour dire quelque chose rapidement à la presse qui demande des informations : le côté victime ouvre quelque chose. Alors pour nous plus précisément, le côté victime, la clé « victime » ouvre plutôt le côté impliqué, concerné, blessé etc et petit à petit on va arboriser vers quelque chose de plus précis.

Est-ce que ce que vous diriez que ce que vous venez de me dire là serait plutôt partagé par vos collègues ?

Le ressenti serait plutôt ... je dirais plutôt oui quand initialement on parle de victime, je pense que le côté du service des bleus : police, gendarmerie ; des rouges : tout ce qui est sapeurs-pompiers où les blancs donc le SMUR, tout de suite ce qu'on dit voilà « Il y a environ 10 victimes » on voit environ ce que ça peut faire. Chacun partage ce mot je le pense, mais se l'approprie et ouvre son propre portail de victimes c'est à dire qu'il y aura peut-être des brûlés à évacuer etc, à protéger, à sécuriser, à confiner pour les uns, à interroger pour les autres à garder comme témoins ou encore à soigner.

Là la question porte uniquement dans votre champ professionnel.

Alors, globalement je dirais oui.

D'accord. Est-ce que vous direz que dans le cadre de votre métier vous intervenez en situation de crise ?

Non, non ça ne correspond pas à la définition de crise.

Bon alors justement c'est ma question d'après.

C'est exceptionnellement une crise, et pour qu'il y ait une crise il faut qu'il y ai deux choses

Oui alors justement qu'est-ce que c'est pour vous une crise et qu'est-ce que ça évoque ?

Il y a deux entrées, là encore pour la crise, à mon sens : il faut qu'il y ait une éruption, il faut qu'il y ait un débordement. S'il n'y a pas de ça, il n'y a pas de crise à mon sens, à mon sens métier. Ca veut dire que si on a un accident majeur avec 50 victimes, il y a éruption, il y a le volume mais il n'y a pas débordement puisqu'il faut qu'il y ait quand même toujours une équation entre les moyens et les besoins. Il se passe quelque chose, c'est un peu extraordinaire mais les moyens sont là donc il n'y a pas de crise ; on peut appeler ça une catastrophe, on peut

appeler ça comme on veut et effectivement il y a des tas de mémoire sur le mot catastrophe, sur le mot crise etc: c'est très riche c'est encore la mode, mais c'est pas ... non l'intervention de crise, non pourtant au quotidien on n'intervient pas en situation de crise.

D'accord. Maintenant on va se placer dans la situation où il y aurait une crise qui correspond à la définition que vous avez donnée et vous, en situation de crise, quels types d'actions seriez-vous amenés à mener ?

Alors en situation crise, ça veut dire qu'il y a un débordement, il y a une éruption, il faut qu'il y ait un coup de pied dans la fourmilière qui fait qui déborder quelque chose. Il faut qu'il y ait des verrous qui sautent, s'il y a du verrou qui saute à ce moment-là on va travailler en mode ce que j'appelle en mode Agile. C'est à dire qu'il faut que les connaissances des uns et des autres se met très rapidement en réseau, sur le mode Agile, pour travailler en dehors des clous comme on dit. C'est essentiellement de la communication, je pense que dans tous les cas il ne faut surtout pas se précipiter et pareil quand on regarde les dix dernières années sur les grandes crises, le facteur humain est toujours à la source souvent de la crise mais il est souvent aussi à la source de la résolution de crise donc l'objectif pour nous c'est un : de se connecter très vite avec tout le monde au plus haut niveau pour avoir une possibilité, un noyau dur qui peut à la fois réfléchir, décider et agir.

Ok, je continue toujours mon postulat d'être dans la crise. Il y a une crise, à partir de quand vous pensez que commence votre action commence et à partir de quand vous pensez qu'elle se termine ?

Plus c'est compliqué plus il faut apporter quelque chose de simple, dans le cœur métier je parle. Donc quelque chose d'énorme où tout est débordé : au niveau étatique, administratif, les secours, il faut dèjà se tenir à disposition de quelque chose de précis donc on doit un petit peu se replier, tout en étant ouvert à tous, mais se replier sur son cœur métier : Je sais faire quoi ? Je fais quoi ? A quel moment ? et je rends compte. Et donc du coup la sortie de crise va être la même, c'est-à-dire mon métier, ma performance, ma compétence c'était de faire ça dans la crise. J'ai fait le job, avez-vous encore besoin de moi ? C'est la première chose mais ça c'est le cœur métier, mais le cœur métier c'est une strate, c'est la strate minimale. Ceci dit chaque organisation sur site, lors d'une crise, doit avoir une veille pour se dire : tiens est-ce que je ne peux pas aider les autres ? Tiens est-ce que les autres ne peuvent pas m'aider, m'apporter autre chose ? C'est ça qui est aussi plus important et qui permet une résolution de crise beaucoup plus rapide, c'est tout en faisant son métier, d'avoir que chacun ai une vision beaucoup plus haute qui permet de faire de la globalité.

Je vais reformuler vous me dites si j'ai bien compris : le cœur de métier s'arrête avant et après votre action continue un peu mais plus sur le cœur de métier mais pour apporter un soutien sur les autres services ? Est-ce que c'est ça que vous avez voulu me dire ? En tout cas c'est ce que j'ai cru comprendre.

Alors à partir du temps zéro, je me place dans mon cœur métier, à partir du temps zéro il faut premièrement qu'on soit tous en communication, ça veut dire tous les services doivent avoir la notion de ce qui se passe le plus vite possible, mais je pense qu'il faut prendre le temps de la globalité donc on commence par quelque chose qui doit être très très haut, il faut se dire « Qu'est-ce qui se passe dans ce département ? On est où ? ». Simultanément quels moyens j'ai pour envoyer, donc faire se lancer dans son cœur métier vraiment de proximité, la haute technicité on va dire où chacun a ses compétences qui sont propres. Et puis au fur à mesure du déroulement de la crise, ses compétences vont soit être débordé auquel cas il faudra demander autre mais on ne pourra pas faire plus et a certainement moment on aura plus de besoin formulé, ressenti ou reconnu de notre activité spécifique. Et à ce moment-là, on débraille tout

en se tenant quand même à disposition. La réflexion sur la strate doit continuer pour se dire : est-ce que je peux être utile à déverrouiller quelque chose et aider les autres intervenants.

De votre point de vue, quels sont les acteurs de la gestion de crise ? Et bien tout le monde.

Alors qui c'est ? Est-ce que vous voulez bien développer s'il vous plaît ?

Tout le monde. Tout le monde alors la gestion de crise c'est ... d'ailleurs il faut arrêter de parler de gestion de crise, parce que si on y réfléchi c'est totalement antinomique! Il y a un paradoxe énorme entre « gérer » qui est plus que cartésien et justement la crise qui est une éruption, un coup de pied dans la fourmilière et d'ailleurs c'est pour ça qu'on n'arrive pas à gérer les crises, on en discute mais personne ne peut gérer une crise. Voilà, on fait face, on se débrouille et on fait le moins mal alors tout le monde est impliqué forcément puisque ça part du citoyen, ça part de l'administration, ça part des collectivités, ça part des services que ce soit public, privé etc, tout le monde est concerné.

D'accord et parmi tous ces services que vous venez de me dire, quels sont ceux dont vous diriez que ce sont vos services partenaire ?

Alors là les services partenaires ils sont administratifs, hiérarchiques, fonctionnels et organisationnels.

Vous pouvez les nommer ?

Alors déjà l'hôpital public, l'hôpital public c'est dans le public: c'est l'État, c'est le département, c'est le préfet, donc forcément c'est la préfecture, le préfet qui est responsable, c'est la pyramide de l'état décentralisé donc ça c'est le côté hiérarchique. Le côté fonctionnel, c'est-à-dire qu'on va avoir des fonctions entre nos services: le centre hospitalier, les blocs opératoires d'imagerie, les véhicules, le SAMU, les urgences etc ... donc ça c'est le côté fonctionnel. Et le côté organisationnel on est obligé de s'imbriquer à la fois dans l'intra-hospitalier et dans l'extra hospitalier. Et dans l'extra hospitalier à ce moment là comme le SAMU c'est un service à vocation départemental, qui ne pouvait pas être mis dans une tente ou une caravane, et qui a été rattaché sur l'hôpital, l'hôpital public. En fait c'est une fonction départementale donc on est obligé de voir tous les acteurs de s'imbriquer rapidement avec tous les acteurs de départementaux donc c'est la protection civile, c'est la justice, c'est la Croix-Rouge, la police, la gendarmerie, les services de la préfecture, c'est tout le monde et puis le citoyen lambda parce que voilà ça peut être aussi dans une entreprise etc...

Ça marche. Et du coup pour revenir à tout à l'heure, on parlait de la définition de victime je vais faire le lien maintenant avec les acteurs : Est-ce que vous pensez que la définition de victime elle est bien partagée de vos partenaires en situation de crise ?

Le mot de victime est partagé mais le contenu ne l'est pas forcément. Je le disais tout à l'heure, je le redis, je pense que tous les acteurs que je viens de signaler emploient le mot victime, quotidiennement, mais ne mettent pas la même chose dedans.

Ok et d'après vous du coup est-ce qu'il y aurait une utilité à définir le mot victime pour chaque acteur ?

Oui c'est évident, oui.

Ca serait quel intérêt ?

Ça prendrait énormément de temps ... c'est de l'éducation, c'est du travail, c'est de la formation mais bien sur qu'il y aurait un intérêt.

Et du coup ça serait quoi l'intérêt à votre avis pour un acteur de la gestion de crise de définir le mot de victime ?

D'aller au plus précis. Comme nous on va dire, par exemple, quand on fait partir une équipe, quand on lance un mode d'action où ou dit par exemple « On a dix impliqués mais on a que deux blessés », tout ça c'est des victimes, mais d'emblée on a précisé pour les différents acteurs que l'impliqué n'est pas forcément blessé donc ne va pas pouvoir nécessiter obligatoirement d'un renfort d'équipes etc ... Donc là on précise les choses donc je pense que chaque team qui doit agir doit avoir, à l'intérieur du tiroir de victime, il doit avoir d'autres langages, d'autre piliers linguistiques pour pouvoir expliquer ça et on peut peut-être les partager, et je pense qu'il faut les partager! C'est à dire que je disais « impliqué, concerné » mais qu'est-ce que ça dit à la gendarmerie, qu'est ce que ça dit au ... qu'est-ce que ça dit à la protection civile ou bien à la croix rouge? C'est de la précision. En fait ce serait préciser l'emploi du mot victime, il faut préciser l'emploi, que tout le monde ai à l'intérieur du tiroir « victime » les mêmes concepts et qu'on puisse les partager comme ça on emploie directement le bon mot, parce que l'intérêt, la conséquence c'est qu'avec le bon mot on va avoir les bons moyens. Eviter de dire « Il y a 100 victimes », on va partir dans un système de catastrophe avec un emploi inconsidéré et pendant ce temps-là il va y avoir d'autres besoins et en fait il n'y avait pas besoin. Donc c'est optimiser et on serait plus efficient qu'efficace.

Et enfin pour finir sur cette définition de victime, à titre plus personnel, si vous deviez retenir une définition de victime vous diriez quoi ?

C'est ce que j'ai dit au début, c'est une irruption négative dans le quotidien.

D'accord. Quelques dernières questions pour finir cet entretien, selon vous de quelle manière l'Etat, les collectivités, les associations pourraient apporter quelque chose en terme de gestion des victimes ?

En gestion des victimes ? Le maitre mot c'est toujours éducation ... éducation et formation. Il faut former un petit peu plus, il faut former mieux et il faut former, c'est là où on s'en rend compte, il faut former plus tôt.

C'est à dire?

Il faut que ces concepts là, on a un énorme retard par rapport aux autres pays européens, il faut qu'avant la seconde ou la première il faut que dès l'école il y ai des concepts qui soient mis en œuvre, c'est l'éducation : la meilleure réponse c'est l'éducation.

Et enfin pour terminer, est-ce que vous voulez rajouter quelque chose à notre entretien? Non, pas spécialement.

Ok. Et bien je vous remercie de m'avoir accordé cet entretien.

Sapeur-pompier

Allez, donc première question, est-ce qu'en introduction vous voulez bien me rappeler qui vous êtes ?

Damien VOINIS, sapeur-pompier au CTA-CODIS de l'Aube.

OK. Depuis combien de temps vous exercez cette fonction?

La fonction de CTA-CODIS ? Depuis 1 an.

Et sapeur-pompier?

Depuis 10 ans.

Est-ce que vous pouvez me décrire globalement les tâches liées à votre fonction ?

Réception de l'appel 18, engagement des secours, diriger l'appelant sur les gestes de secours et le suivi des engins qui se déplacent sur les lieux d'intervention.

D'accord. Est-ce que vous avez des activités qui, en plus de votre métier, seraient en lien avec le thème que j'ai abordé au début c'est-à-dire la gestion des victimes ? A titre plus personnel.

Moniteur de secourisme?

Oui, d'accord, pas d'activité associative par ailleurs, associée au secourisme ? Non.

Alors, dans votre domaine d'activité, donc les pompiers, quel est le mot qui qualifie les personnes qui font l'objet de notre action, à nous les pompiers ?

C'est-à-dire?

Comment on qualifie, même si on en a parlé tout à l'heure, comment on qualifie une personne qu'on prend en charge dans notre métier ?

Une victime!

Et comment vous en tant que pompier vous définissez ce terme ? Chez les pompiers, ça veut dire quoi une victime ?

C'est tous les concernés d'un accident, d'un fait.

Ok. Il n'y a pas de bonne réponse, je vous l'ai dit, vous expliquez avec ce que vous voulez. Donc ce mot, il a une définition, c'est celle que vous venez de dire d'après vous ? Pour moi, oui. Tous les impliqués, les concernés ...

Prenez le temps, on n'est pas pressés. L'idée, pour répondre à la question, c'est est-ce que le mot de victime il a une définition dans le métier, une définition réglementaire que vous pourriez m'indiquer ?

Tous les concernés, je vais rester là-dessus, tous les concernés.

D'accord. Est-ce que vous pensez que cette définition-là est bien connue de vos collègues ?

Et bien en ce moment je dirais qu'il y a choix entre impliqués et concernés, parce que SINUS arrivait en parlant « d'impliqués » mais avant on parlait de « concernés ».

Ça marche. Est-ce que d'après vous cette définition elle est assez précise ?

Celle que je viens de donner? Elle est large.

Elle est suffisante par rapport au métier que vous exercez ou pas ?

Oui.

Est-ce qu'elle mériterait d'être complétée ou pas ? Qu'est-ce que vous vous auriez envie d'y ajouter à cette définition ?

Je pense qu'il y a ce qui faut.

D'accord, ça marche. Diriez-vous que dans le cadre de votre métier vous intervenez en situation de crise ?

Pas tous les jours, mais ça arrive.

Et du coup qu'est-ce que ça évoque pour vous le mot crise ?

Plusieurs victimes, une situation peu habituelle.

D'accord, autre chose?

Beaucoup de moyens.

En situation de crise, quels sont les types d'action que vous, vous êtes amené à réaliser ?

Premier tris des victimes. En tant que secouriste?

Oui, dans cette profession.

Donc, le tri des victimes, s'adapter selon la situation, demande de renforts ou pas. Par rapport au CODIS du coup ?

Les deux, ça peut être ... Aujourd'hui vous m'avez dit « je suis opérateur cta » ...

En tant qu'opérateur ça peut être aussi de voir s'il y a assez de moyens au niveau du sinistre, au niveau du département, si on envoie les bons moyens, si les moyens partent en sécurité, voilà.

Ça fait déjà pas mal de choses! A votre avis, avec votre regard de pompier, c'est qui les acteurs de la gestion de crise, en France?

Et bien je dirais que le premier c'est le citoyen, il peut être formé en secourisme, ensuite pompier, SAMU, gendarmerie, tout ce qui est force de l'ordre et association de secourisme, les médias.

OK.

On a fait déjà un bon tour.

Dans ceux que vous m'avez cités, quels sont à votre avis vos services partenaires ?

Des pompiers ? c'est SAMU, force de l'ordre, les « médias » entre guillemets.

Pourquoi?

Parce-que ça peut être des bons ou des mauvais partenaires, tout dépend comment l'information est retransmise.

Mais un partenaire quand même du coup?

Oui je pense, car il faut quand même alerter la population de ce qu'il se passe à côté, mais il faut qu'elle soit bien alertée aussi, et de la bonne façon.

D'accord. Est-ce que vous pensez que du coup la définition de victime, je reviens à ça, elle est bien partagée de ces partenaires, en situation de crise ?

Et bien pour les pompiers et le SAMU oui, parce que leur rôle, c'est les victimes, et pour les forces de l'ordre, leur premier rôle c'est pas les victimes tout de suite, c'est déjà les fait : pourquoi il y a autant de victimes...

Donc Pompier-SAMU, sûr?

Oui, les forces de l'ordre je les met un peu à l'écart en parlant de victime.

D'accord, ça marche. A votre avis, qu'elle est l'utilité de définir le mot victime pour un acteur de la gestion de crise ?

D'avoir différents types de victimes, et du coup chaque type de victime est redirigée sur du médical, du psychologique...

Donc si je reformule, l'utilité pour vous c'est de diriger vers le bon service partenaire ? C'est ça oui.

Est-ce qu'à votre avis il serait utile de partager une définition commune de la victime pour l'ensemble de ces acteurs de gestion de crise ?

Je pense que c'est déjà fait, avec le SINUS.

Est-ce que vous voulez bien redire ce qu'est SINUS s'il vous plaît ?

C'est le triage des victimes, c'est pour catégoriser chaque victime, en passant de besoin d'aide à urgence absolue ou urgence relative, ou au CUMP; et après ces victimes-là partent à un endroit ou un autre. C'est, sur les lieux, savoir quel type(s) de victime(s) on a.

D'accord, et du coup, tout à l'heur vous me disiez « je pense que la définition elle est plutôt commune » pour les acteurs, mais à quoi ça sert que la définition du mot victime elle soit commune à ces acteurs de la gestion de crise ?

Pour une bonne remontée d'information déjà, au niveau de la préfecture, et zonale ou nationale. Puis pour les médias, pour les hôpitaux, pour les gens qui ne sont pas sur le terrain, pour savoir ce qui se passe. Bien trier les victimes, bien catégoriser les victimes.

Donc en synthèse, est-ce que vous pourriez dire, de façon peut être plus personnelle, ce que serait pour vous la définition d'une victime, placée dans le cadre d'une situation de crise? Je veux faire la différence avec la victime quotidienne.

J'ai envie de dire que c'est toute la personne qui a visu sur la crise, qui a impacté physiquement ou mentalement. Pour moi dans une situation de crise même une famille peut être une victime de l'action. Même si elle n'est pas sur place, parce que forcément ça va engendrer des conséquences pour ces personnes-là, mentales....

Il reste deux questions: Selon vous, de quelle manière l'Etat, les collectivités, les associations, pourraient apporter quelque chose en matière de gestion des victimes? Vous pouvez outrepasser votre devoir de réserve, c'est pour une recherche universitaire... S'il y avait un axe d'amélioration, à votre avis, et qu'il devrait être pris en charge par une entité aussi importante que les départements, les mairies, l'Etat, il faudrait faire quoi pour améliorer la gestion des victimes plutôt en situation de crise?

Peut-être pouvoir, par les axes de formation, de secourisme, former plus de personnes, former du lycéen, des travailleurs, et les gens au chômage aussi, pour pouvoir adapter des gestes, un secours, quelque chose.

Donc si je reviens à votre réponse de tout à l'heure où vous m'avez dit que le premier acteur en gestion de crise c'est le citoyen, vous faites le lien, c'est ça ? Pour vous, la chose à améliorer c'est former plus de gens ?

Former plus de gens, qui connaissent aussi notre technique de travail, notre technique de tri des victimes. Si le citoyen peut déjà trier les victimes avant nous, enfin « trier », nous aiguiller, c'est déjà pas mal, ça peut aider. Mais par contre il faut changer la technique de formation parce qu'il faut leur dire du coup qu'il peut y avoir du risque aussi sur ces situations de crise, pour ne pas non plus s'engager n'importe comment et n'importe quand.

Dernière question : est-ce que, de manière totalement générale, vous voulez ajouter quelque chose à l'entretien que nous avons eu ? Non, pas du tout.

Merci.

Croix-Rouge

Est-ce que tu peux me rappeler, s'il te plaît, qui tu es?

Je suis vice-président territorial, en charge pour la Croix-Rouge, de l'urgence du secourisme et de l'opérationnel.

Est-ce que tu peux me décrire globalement les tâches qui sont liées à cette fonction ?

La gestion du secourisme sur le département -ça veut dire que c'est la gestion et l'organisation des dispositifs prévisionnels de secours- et l'organisation de formation interne et grand public, type PSC1, PSE1, PSE2, des chefs d'intervention, des PAE... Et plus la gestion des formations internes, qui peuvent, je vais dire, « déborder » de la fonction de l'urgence, telle que par exemple le tronc commun des acteurs de l'urgence. Et après, on a un tas d'autres formations qui viennent se greffer sur cette mission.

Après il y a donc la partie « urgence », qui est donc la gestion des crises et catastrophes, en cas de besoin. Des exemples sont flagrants sur le département et sur le territoire national. Donc là, la Croix-Rouge à des moyens, qui ne sont pas des moyens de secouristes, mais des moyens de prise en charge -et là je ne parle plus de victimes, comme je disais tout à l'heure, je vais parler d'impliqués- .

Et la troisième partie, c'est sur l'opérationnel, c'est surtout sur les gros évènements, ou aussi travailler en collaboration avec les services de secours, avec les Sapeurs-Pompiers, ou autres, avec qui on a déjà signé une convention sur les plans d'urgence.

Est-ce qu'en plus de tes activités, tu as autre chose en lien avec la gestion des victimes ?

Oui, dans le cadre de mon travail à la mairie de Troyes, je suis chargé de missions à risque majeur pour la ville de Troyes, ça veut dire beaucoup de choses aussi, « risques majeurs » englobe plein de choses. Mon métier à la ville de Troyes, est divisé en plusieurs parties : au démarrage, j'ai été embauché pour la révision et la réécriture du plan communal de sauvegarde et l'écriture du DICRIM, qui était inexistant sur la ville de Troyes. Sauf qu'une fois que ces missions ont étés terminées, il fallait bien continuer de m'occuper, parce que j'étais là sur un contrat de trois ans, qui a été renouvelé là, pour trois ans. Et à ce titre, de « chargé de missions de risques majeurs », et au vu des nouveaux évènements –je parle des attentats-, qui sont venus se greffer sur les problématiques de sécurité. J'ai écrit, aujourd'hui, les trente-six PPMS des écoles. Alors, petite particularité sur les PPMS des écoles, cette responsabilité incombe à l'inspection académique, sauf que l'inspection académique n'est pas toujours à la page des actions à mettre en place, même si des directives sont passées ? Les directeurs d'établissements scolaires ne sont pas des urgentistes, n'ont pas cette culture n'ont plus, ni la formation d'ailleurs, pour mettre en place les plans particuliers de mise en sûreté. Et puis un point très important, et c'est pour ça que j'ai été missionné par la ville pour les réécrire et faire les exercices quels qu'ils soient : que ce soit les attentats, le confinement pour les risques majeurs, ou les exercices incendies -et là l'exercice incendie n'est pas trop de mon domaine mais de celui de mes collègues à ERP Sécurité-, mais les bâtiments et les écoles appartiennent, il ne faut pas l'oublier, à la ville de Troyes, l'entretien incombe à la ville de Troyes, et ce qui en est ressortit, c'est que s'il se passait quoi que ce soit dans un établissement scolaire, tout se retrouverait contre le maire. Donc l'intérêt de mon positionnement et d'avoir réécrit tous les PPMS, qui aujourd'hui sont opérationnels et ont étés donnés à la préfecture aussi, ça permet aussi de couvrir juridiquement la municipalité.

Dans la foulée, sur ces écritures de plans particuliers de mise en sûreté, il avait été demandé pourquoi on le ferait dans les écoles alors que la directive étatique du mois d'août 2016 impliquait tous les établissements accueillant des enfants. Ce qui veut dire qu'aujourd'hui, on

a été obligés de mettre en place des choses aussi, sur les établissements de la ville, les accueils de loisirs, et les maisons de petite enfance (les crèches). Donc aujourd'hui ont été écrits aussi tous les plans particuliers de mise en sureté dans tous ces établissements, là vraiment sous l'aspect juridique de la ville de Troyes. Et avec des exercices qui ont étés fait dans tous ces établissements. A la suite de ça, parce qu'il y a d'autres établissements qui accueillent d'autres personnes, des écoles qui appartiennent à la ville de Troyes, je prends l'exemple de l'école des Beaux-Arts, qui n'as rien à voir avec les établissements scolaires, mais qui est quand même une école, mais elle appartient à la ville de Troyes. Et donc là j'ai écrit -car il n'existait pas- le PPMS de l'école des Beaux-Arts et derrière tout ça, dans tous les établissements, on a mis aussi des moyens d'intervention. On a mis en place les malles, sous la responsabilité des maires dans les écoles -ailleurs on l'a fait parce que c'était nos établissements- et dans les écoles on a mis également en place des malles PPMS, avec dedans du matériel de première urgences, de premiers secours, des couvertures de survie pour l'ensemble, des gilets jaunes pour repérer qui fait quoi, enfin voilà, on a mis dans tous les établissements accueillant des enfants des malles d'urgence. Je suis en train de travailler, là et ce n'est pas une mince affaire-, sur la sécurisation du conservatoire, ce qui est un petit peu plus compliqué. Surtout par rapport à la vigilance attentat, ou là, c'est un moulin, le conservatoire. Ça rentre, ça sort à n'importe quel moment, n'importe quelle heure, et c'est donc plus compliqué à travailler.

Je travaille aussi en collaboration avec les établissements recevant les personnes âgées, parce que les PPMS les concernent aussi. On n'est peut-être pas dans la même vision des choses que dans les établissements scolaires, mais c'est quelque chose qui se met en place et j'ai travaillé avec la responsable des établissements de personnes âgées sur l'écriture et l'organisation d'un plan bleu.

Donc voilà, cela fait partie de mes missions. Après j'en ai une autre, je viens de me faire greffer il n'y a pas très longtemps dessus, c'est la gestion du marché, le positionnement et l'organisation de la gestion de tous les défibrillateurs de la ville. Donc aujourd'hui je suis aussi le responsable de la gestion des défibrillateurs de la ville de Troyes, de leurs nouvelles implantations, et du suivi de ces matériaux. Et puis derrière il y a d'autres petites missions qui viennent se greffer à celles-ci.

Voilà, quand on parle de risques majeurs, **le champ est large.** Voilà, en tout cas sur la ville de Troyes, on se focalise beaucoup sur le risque inondation. Et donc, je suis régulièrement en réunion sur le PAPI, la SLGRI...

Est-ce que pour l'enregistrement, tu pourrais bien redire ce que signifient ces initiales ?

Le PAPI, c'est le Plan d'Action Pour les Inondations, qui est mis en place par l'Etat. La SLGRI, c'est tout ce qui a un attrait au risque inondation sur l'agglomération troyenne, et tu verras qu'à un moment, tout se regroupe, c'est la même chose. Après il y a le nouveau PPI, enfin les PPI inondation, dont le nouveau, avec la nouvelle carte sur les ruptures de barrage – je participe à ça-, et puis le PPRI. Ce n'est pas moi qui y travaille, on n'est plus dans l'urbanisme. Mais on reste quand même sur un risque d'inondation, et ça fait partie aussi de ma mission. Et dans le cadre de cette mission « inondation « -la prise en charge de population évacuée suite à des inondations- la ville, à ma demande, a investi de l'argent dans l'achat de matériel? Donc aujourd'hui –je ne sais pas si ça a un rapport avec ton sujet-, la ville de Troyes a acheté un conteneur amovible. C'est comme une berce, que l'on met derrière un camion. On a acheté ce type de matériel, avec maintenant à l'intérieur des big bags et des sacs de sable pour pouvoir mettre en place des barrages en urgence. Il y a cinquante big bags de deux mètres cubes de sable (vides pour l'instant, mais le sable est là) et trois cents cinquante sacs de sable pour mettre devant les portes de maisons, et pour étanchéiser. On a aussi acheté un groupe électrogène.

Maintenant je vais revenir sur ta casquette « Croix-Rouge » : pour la question suivante sur qui sont les personnes que vous prenez en charge, la question est :

Dans ton domaine d'activité, comment appelez-vous les personnes qui font l'objet de votre prise en charge ?

Alors, comme j'expliquais tout à l'heure, dans le cadre de notre collaboration avec les Sapeurs-Pompiers on a une mission : à la différence de celle des Sapeurs-Pompiers, on intervient -si je peux dire ça comme ça- dans une extrême urgence. Les exemples sur le département de l'Aube, fin 2015 sur la commune de Bossancourt ou les Sapeurs-Pompiers ont un rôle à jouer. Ce rôle, les associations agrées de sécurité civile ne l'on pas. Sauf que les Sapeurs-Pompiers, et sur ce cas de figure, je vais prendre l'exemple d'une tempête ou d'un coup de vent, qui a ravagé la moitié d'un village. Là les Sapeurs-Pompiers on le rôle d'urgentistes. On sécurise les lieux, on prend en charge les gens qui en ont besoin, et on fait de la mise à l'abri. Ça c'est la partie « Sapeurs-Pompiers ». Sauf qu'une fois que les Sapeurs-Pompiers ont terminé cette mission, que fait-on de la population qui reste, choquée psychologiquement, et qui ne peux pas, ou qui pourras plus tardivement réintégrer son habitation, qui a été soit inondée, soit dévastée, soit ravagée... Comment on a pu l'envisager à un moment? la Croix-Rouge s'est positionnée sur ce créneau, et c'est là que l'on fait la différence sur le nom de la population que l'on va prendre en charge. Nous on n'appelle pas ça des victimes, parce qu'elles sont victimes d'une conséquence, de quelque chose, mais pour nous une victime c'est quelqu'un qui est blessé. Il y a plusieurs consonances dans le mot « victime » mais pour nous en tout cas, c'est quelqu'un qui est blessé. La prise en charge d'une victime est pour quelqu'un de blessé physiquement. Pour la prise en charge d'une population dans ce cas de figure, on appelle ça des « impliqués non-blessés ». Et on les prend en charge dans le cas de « l'impliqué non-blessé » ou de « l'éclopé ». Donc on a affaire à des gens qui physiquement vont bien, mais qui ne vont pas bien psychologiquement. Nous, notre mission derrière l'intervention des Sapeurs-Pompiers, c'est qu'il y ait une continuité d'actions.

Est-ce que vous avez une définition à la Croix-Rouge, une définition du mot « impliqué » ? Et si oui, peut tu me la donner ?

De mémoire, je n'ai pas de définition de mot « impliqué », parce que c'est quelque chose qui aujourd'hui est écrit dans nos textes à nous. C'est -pour moi en tout cas- c'est que l'on est plus sur une prise en charge de « victime blessée ». On est vraiment sur des gens qui se retrouvent dans le besoin, mais pas dans un besoin physique mais dans un besoin plutôt psychologique et d'aide sociale. Si je peux donner quelques exemples, ce qui a permis aussi à la Croix-Rouge d'avancer, moi j'étais sur AZF, c'est l'exemple que je reprends régulièrement, ou on s'est retrouvés avec 23 000 foyers ou il n'y avait plus rien. Et là on n'est pas sur 23 000 personnes mais bien sur 23 000 foyers. Dans les lieux les plus désœuvrés de la ville de Toulouse à ce moment-là. Et là nous on était précurseurs de cette mission, et c'est là que les termes sont arrivés, le fait de dire « on va prendre en charge des impliqués », c'est à ce moment-là que c'est arrivé, parce qu'on s'est aperçus que les gens n'étaient pas blessés. Le rôle de notre mission c'était quoi ? Comment on peut le déterminer et l'appeler ? C'était la prise en charge d'« impliqués non-blessés ». Et puis AZF a été une grande leçon pour la Croix-Rouge, parce que même si on n'était pas mauvais -il y a eu d'autre choses avant- mais ça a été l'ouverture sur le développement de cette action et de cette activité. Et c'est là que derrière on a essayé de se perfectionner et de rester dans le cadre d'une mission quand nous sommes dans ce type d'action. Et c'est là que nous avons évolué -je prends un exemple aussicar il fut une période où les bénévoles spontanés n'existaient pas. Quand les gens se présentaient, on ne les prenait pas en charge. Sauf que l'on s'est aperçut aujourd'hui, la CroixRouge a aussi changé cette politique, car aujourd'hui sur des actions d'urgence et de prise en charge de la population, on accepte de prendre des bénévoles spontanés. On leur fait un contrat d'une journée de bénévolat, parce que l'on ne sait jamais ce qu'il peut se passer, il faut qu'il y ait une couverture sociale et juridique derrière, et puis on gère les bénévoles spontanés, on leur donne, dans ce cas de figure –sur une heure-, une petite formation leur expliquant ce qu'ils vont faire et comment, en sachant qu'ils seront toujours, on va dire, avec un senior de la maison. Ils ne seront jamais laissés tous seuls.

Donc je reformule : il y a l'aspect secourisme avec les DPS et il y a l'aspect urgence, où vous appelez les gens que vous prenez en charge des « impliqués ». Mais de ton point de vue, pense tu que cette définition d'« impliqué » est bien partagée au sein de la Croix-Rouge ? Et la trouve tu assez précise ?

Oui, je la trouve assez précise, car on est bien avec des gens qui ont étés impliqués dans une situation qu'ils n'ont pas demandée, ils en sont victimes, et nous on va les gérer dans ce sens. Encore une fois, physiquement ils ne sont pas touchés. Ils sont touchés psychologiquement, c'est pour cela aussi que la Croix-Rouge s'est axée sur cette prise en charge psychologique : aujourd'hui on a des gens qui sont formés, par la Formation en Soutien Psychologique. Je trouve que c'est très pompeux car moi j'étais formateur en pédagogie appliquée et soutien psychologique, et en fait je suis formateur d'« écoutants ». On est formés à l'écoute, pas à la « psychologie », et on le dit bien quand on se présente sur le lieu d'une intervention : nous ne sommes pas des psychologues et on ne jouera jamais le rôle de psychologues.

Mais derrière, on peut –et j'ai l'exemple sur les inondations de 2013 à Buchères, ou on avait à un moment demandé de déclencher une CUM parce que ça dépassait nos compétences. Et il y a un moment où il faut savoir rester à sa place.

Juste pour l'enregistrement, je rappelle qu'une CUMP est une cellule d'urgence médicopsychologique.

Si maintenant on reprend la branche « secouriste », là, est ce que le vocable, le mot à employer, c'est aussi impliqué ou c'est un autre mot ?

Non, dans la branche secouriste, on prend en charge des victimes. Sur toutes nos fiches, sur toutes nos informations, on est bien sur le mot « victime » et non sur la mot « impliqué ».

Et qui répond à qu'elle définition ?

La victime, pour nous, c'est quelqu'un qui est touchée physiquement. Alors après, on peut avoir, selon l'organisation du dispositif –et je vais prendre un exemple aussi-. On est sur un mouvement de foule, on aura des victimes et des impliqués. On aura deux opérations qui pourront être différentes, sur la prise en charge de la population. On aura des victimes physiques, provoquées par X choses, et on aura aussi des gens qui n'ont rien. On a des exemples aujourd'hui, des gens qui dans ce mouvement de foule se seront évacué, qui seront à l'extérieur et qui auront étés choqués par ce qu'ils ont vu ou entendu. Et là on est sur une autre dynamique et une autre prise en charge de la population.

Est-ce que tu dirais que dans la cadre de tes activités Croix-Rouge, plutôt les urgences, tu interviens en situation de crise ?

Alors, bien sûr, on interviendra en situation de crise. Ça fait partie aussi d'un des principes de la Croix-Rouge. Son premier principe, c'est l'humanité, ce qui veut dire que quelle que soit la situation de crise, l'intervention de la Croix-Rouge se feras dans le cadre de cette action humanitaire.

Qu'est-ce qu'est pour toi le mot « crise » ? Qu'évoque-t-il ?

Ça peut être plein de choses : je ne sais pas comment le définir... Dans le cadre des risques majeurs par exemple, la crise peut être provoquée par une évacuation massive d'une population, avec des explications, parce que tu ne vas pas les évacuer comme ça du jour au lendemain, il faut amener des éléments, les informations, il y a donc une gestion de crise derrière. Une situation de crise, c'est comment gérer à un moment une situation qui sort de l'ordinaire. Je vois ça comme ça. Avec derrière, si on dit « gestion de crise », il faut en avoir les moyens.

Alors justement, en situation de crise, tu diras que tu es amené à réaliser quel type d'action ?

Alors encore une fois, la Croix-Rouge a un panel d'actions et d'activités assez large. On peut intervenir sur plusieurs domaines, et avec des moyens différents. Sur une situation de crise ou de catastrophe, la Croix-Rouge peut mettre aussi bien des moyens « secouristes », a disposition dans le cadre du déclenchement d'un plan ORSEC, ou des moyens logistiques ou de prise en charge de la population (après, tout ça va se regroupe). Nos moyens de prise en charge de la population peuvent êtres de deux types. En cas de mouvement de population —et je ne parle pas de mouvement de foule-, je prends un exemple : sur la ville de Troyes, la Croix-Rouge a conventionné avec la ville dans le cadre du plan communal de sauvegarde, et le rôle de la Croix-Rouge dans ce cadre, c'est la prise en charge des populations déplacées. On ne parle pas de blessés. On parle de prise en charge de la population des blessés et la gestion de cette population déplacée, dans des structures en dur en général, et sur des points de regroupement juste avant. Donc là la Croix-Rouge va entrer en ligne de compte avec des moyens. Elle dispose de deux types de moyens : ça dépendra aussi de la durée de la crise.

Le premier est le centre d'accueil d'impliqués, le CAI. Le Centre d'Accueil d'Impliqués est là où on va gérer des gens impliqués dans une situation qu'ils n'ont pas demandée, et on va les prendre en charge. Le centre d'impliqué, ce ne sont pas de très gros moyens, mais c'est une organisation. Les moyens du département ont étés étoffés pour le centre d'impliqués car nous nous sommes rendus compte que l'on travaillait plus aujourd'hui sur la prise en charge d'impliqués que sur de l'hébergement d'urgence. Donc sur cette prise en charge d'impliqués nous avons des moyens qui sont quand même assez conséquents, en tout cas sur le département de l'Aube. On est capables de prendre en charge 2 000 personnes, avec des moyens matériels.

Le deuxième type d'action est le CHU, le Centre d'Hébergement d'Urgence. Ça n'a rien à voir avec l'hôpital. Que ce soit CAI ou CHU, on est sûr de l'impliqué, on ne parle pas de blessés. Le CAI, c'est de l'accueil, et on sait que ce sera sur une durée limitée. Si ça doit monter en puissance, et là on va parler d'hébergement d'urgence -et on a encore l'exemple des inondations de 2013 dans l'Aube- soit les maires prennent la responsabilité d'héberger eux-mêmes la population qui a été déplacée, mais on reste sur des petites quantités, ce qui se fait beaucoup, soit la population peut être aussi hébergée dans la famille ou chez les amis, mais là on est aussi sur quelque chose de temporaire. Soit on sollicite la Croix-Rouge, parce que ça peut durer plus longtemps, pour monter un Centre d'Hébergement d'Urgence. Et là ça nous permet, par rapport à sa technicité, de prendre en charge des populations en les laissant en famille. On sait qu'une famille aujourd'hui, grosso modo, c'est quatre personnes, donc on installe des moyens qui vont permettre de séparer les gens dans des structures en dur, toujours, type gymnase, COSEC, salle des fêtes... Car le premier point qui est recherché dans nos organisations, c'est d'avoir tout de suite des sanitaires et de l'eau courante. C'est le premier point. Après, tu peux monter tes structures. C'est un point important parce que tu peux héberger deux mille personnes, ce n'est pas un souci, mais si à un moment tu ne sais pas où ils vont aller pisser, ça peut être compliqué si ça doit durer dans le temps. C'est pour ça que l'on installe toujours nos structures dans ce type de locaux.

Si on reprend la temporalité d'une situation de crise, tu dirais que vous intervenez à quel moment, et à quel moment ça prend fin ?

On intervient soit à la demande des autorités, l'exemple de Bossancourt était flagrant, à la demande du préfet et du SDIS. Et dans la temporalité, je reprends l'exemple d'AZF tout à l'heure, 6 mois. Six mois sur le terrain, avec, au démarrage, 150 intervenants de la Croix-Rouge.

Ça c'est un exemple, qu'est ce qui fait que dans une situation, vous vous dites : « mon action s'arrête là. » ?

Quand à un moment on s'aperçoit que l'on n'a plus rien à y faire. Je prends l'exemple de Bossancourt, notre mission Croix-Rouge –je parlais tout à l'heure de gestion des impliqués non-blessés- dans cette gestion, c'est aussi essayer de ramener une population à une vie normale. Après, on va se le dire aussi, c'est pas à 100%, mais dans cette partie-là, la Coix-Rouge est toujours présente, et va aider la population dans ce qu'on appelle la gestion de rupture d'habitat. Et dans cette gestion, ça se divise en deux parties : il y a la première partie qui est la visite, dans les lieux sinistrés ou la population est encore présente, ou on remplit des fiches de rupture d'habitat, on est dans la technique. Une fois que ces éléments ont étés mis en place, ça nous permet aussi, en visitant les gens, de mettre en place un soutien psychologique. Parce qu'il y a des gens qui ne se déplaceront jamais, et qui resteront toujours dans leurs maisons. Et là on a déjà étés confrontés à X reprises à ce type de situation. Et on apporte chez eux une écoute et un soutien, peut-être matériel, et voir, sur de grosses catastrophes un soutien financier, par l'association. Parce qu'elle met en place aussi, dans ce cas de figure, de temps en temps, des demandes de dons, qui sont positionnés sur des comptes dédiés.

Je reformule, et tu me dis si j'ai bien compris : on considère que notre action s'arrête a moment où les gens peuvent retrouver une vie normale, ou presque. Si on veut donner un exemple, c'est quoi ? le retour à domicile ?

Voilà, c'est ça. Ce qui intéresse les gens, depuis le jour où ils ont quitté leur maison, c'est d'y retourner. Qu'elle soit dévastée ou non, ils veulent y retourner, constater de visu qu'ils ne pourront plus y retourner. Et ne serait-ce que psychologiquement, c'est important. Et s'ils peuvent retourner dedans, c'est la panacée pour eux comme pour nous. Et derrière ça, nous menon des actions, on peut parler d'une action que la Croix-Rouge met en place dans la continuité, c'est ce qu'on appelle chez nous les opérations CMCC, Coup de Main Coup de Cœur. Ça veut dire que derrière, on a fait –je parlais tout à l'heure de visite aux sinistrés- ce retour à l'habitat, ou l'on vient aider la population à rentrer chez elle. Alors, par divers moyens, ca peut être du nettoiement, du déblaiement, et je me souviens que ce terme avait choqué un ancien Sapeur-Pompier, qui avait dit « c'est nous qui faisons le déblaiement », mais pour moi, on ne fait pas du bâtiment de travaux publics, du TP. On n'a pas ce rôle-là. Mais pour moi du déblaiement dans une maison, c'est quand il faut évacuer des meubles qui ont étés touchés par des eaux, ou brulés, des congélateurs avec de la viande à l'intérieur ou cela fait deux-trois jours qu'ils n'ont pas tournés... C'est cette partie-là, le retour à l'habitat. Et dans cette partie-là aussi, suite à des inondations, on est dans le nettoiement. On a des aspirateurs à eau, on ne fait pas de vide-cave, ce n'est pas le but de la Croix-Rouge. Mais aspirer de l'eau dans une maison, avec un aspirateur à eau, oui. Pousser une raclette, prendre des seaux, des serpillères, on a tout ce qui faut pour le faire. Ca fait partie de notre action.

Question suivante : Est-ce que tu peux me dire -d'après toi- quels sont les acteurs en situation de crise ? Si tu peux me les citer

En premier lieu, il y a la préfecture, c'est notre autorité d'emploi, derrière, il y a aussi les maires des communes, ils peuvent être impliqués -et on revient sur le plan communal de sauvegarde- directement, et c'est eux aussi, l'autorité sur la gestion de crise de leur commune. Ce que certains maires ont déjà oublié, parfois. Mais ça fait partie des responsables. Ensuite dans les autres acteurs, on a bien sûr les Sapeurs-Pompiers, qui sont parmi les acteurs principaux de la gestion de crise. Après ça dépends de ce que l'on entend par « crise ». Après on peut faire un déplacement de la population sans avoir besoin des pompiers, une population évacuée d'un bâtiment, la commune les prend en charge ou on les repositionne dans un gymnase, la dans la gestion de crise, le bâtiment est évacué pour X raisons : feu, fuite de gaz ou autre... La partie Sapeur-Pompier est sur leur partie opérationnelle, mais la partie de la gestion de la population -et là on est aussi sur une gestion de crise, encore une fois- incombe à l'organisation municipale. Il y a aussi les associations civiles, bien sûr, qui sont pléthores sur le territoire national. Après, sont-elles toutes d'une grande efficacité ? Je n'en sais rien. Après, chacune de ces associations peuvent mener des actions, ou non. Certaines peuvent, d'autres non. Il y en a qui se disent « moi je peux » alors qu'ils ne peuvent pas, ce qui peut être compliqué aussi, sur des gestions de catastrophes ou de crise. Il y a les forces de l'ordre, et puis si ça dépasse l'entendement, on a la sécurité civile qui peut à faire un passage. C'est ce que l'on a vu sur le département de l'Aube en 2013. Après, d'autres acteurs, bien sûr, on peut avoir -je t'en parlais tout à l'heure- des bénévoles spontanés. On peut avoir sur les communes, mais je ne suis pas sûr que ça existe déjà en France, des réserves de sécurité civiles. Je ne sais pas où il y en a aujourd'hui, je ne sais même pas si ça existe, mais c'est une approche que je fais, moi, régulièrement, et qui fait aussi partie de mon programme de travail.

Parmi tous ces acteurs que tu m'as cités, est ce que tu dirais qu'il y en a qui sont tes partenaires, et lesquels ?

Bien sûr, mais je ne sais pas si l'on peut dire « partenaires » ... Je vais prendre l'exemple des pompiers, les Sapeurs-Pompiers, oui, bien sûr, on va se dire que l'on est partenaires, dans le cadre d'une gestion de crise ou dans le cadre d'une catastrophe. On est surtout complémentaires. Après, on est bien sûr partenaires avec les forces de l'ordre. On travaille aussi avec eux, on est sur des missions, qui peuvent être à un moment, communes. Je te disais tout à l'heure que la Croix-Rouge à un vaste panel d'activités, et je prends l'exemple avec la gendarmerie, on a des conventions sur la prise en charge de populations qui ne vont pas bien chez eux, des règlements de conflits à l'intérieur d'habitations, et ce n'est pas du rôle des gendarmes. On est plus sur un volet social. Et puis après, il y a les militaires, que j'ai oubliés tout à l'heure, avec qui l'on peut être partenaires, sur le volet des acteurs de la sécurité civile.

La question d'après, c'est de faire le lien entre les acteurs et la notion d' « impliqués » ou de « victimes ». pense-tu que la définition de ce qu'est une « victime », ou un « impliqué », est bien partagée de tes partenaires en situation de crise ?

En fait, je n'en sais rien du tout, il y a un moment où on ne parle pas le même langage. Ce qui peut être compréhensible, car on n'a pas la même mission. Je reprends l'exemple des Sapeurs-Pompiers, sur une prise en charge de population, on est sur une prise en charge de victimes, alors que la Croix-Rouge est sur une prise en charge d'impliqués. C'est les mêmes personnes, mais on n'a pas le même langage. Sur les policiers ou les gendarmes, on est sûr de la prise en charge d' « individus ». C'est différent aussi.

Et si on s'arrête sur le mot « victime », est ce que tu crois que le mot victime est bien partagé entre toi, le gendarme et le pompier ? Est-ce que tu penses que ça veut dire la même chose pour ces acteurs, ou les autres acteurs que tu viens de citer ?

Si on se réfère à un des dictionnaires de la langue française, on va avoir chacun notre façon de dire : la victime, c'est telle chose, telle personne.

Et tu penses que ces définitions seront plutôt proches ou éloignées ?

Je pense que ça peut être proche, mais éloigné. Une victime, encore une fois, nous on la considère comme quelqu'un de blessé physiquement. Pour les Sapeurs-Pompiers aussi, je pense. Après, pour d'autres, « victime » ça peut être quelqu'un qui a été victime de la crise, victime de la catastrophe, alors que physiquement elle n'est pas touchée. C'est comme ça que nous, on arrive à faire la différence. On préfère donner cette dénomination d'impliqué. Est-ce que c'est car on a plusieurs casquettes ? Parce que l'on fait du secourisme et de l'organisation sociale ? La prise en charge de la population est une organisation sociale. Et on n'a pas les mêmes termes. On a même un autre terme à la Croix-Rouge, et là je vais revenir sur une action sociale, type le SAMU social, ou l'as on prend en charge des indigents. C'est différent, pourtant il y a ces trois mots différents alors qu'a un moment, tu te retrouves avec la même définition. Un indigent c'est une victime de la société.

La question d'après c'est : à ton avis, qu'elle est l'utilité de définir le mot victime pour un acteur de gestion de crise ?

Ça peut être une priorisation sur les prises en charges. Et là je vais parler secouriste : c'est pas celui qui crie le plus fort qui est le plus gravement blessé. Pour nous, en tout cas, sur une gestion de catastrophe, l'impliqué, même si tu ne l'entends pas, qu'il ne dit rien, ou fait autre chose –et ça j'ai des exemples- pour se débarrasser de ce qu'il a chez lui. Bossancourt, on a eu un élu en permanence avec nous, qui nous indiquait plein de choses, sauf que chez lui, il y a deux cheminées qui étaient tombées. Il ne s'occupait pas de sa maison, qu'il était en train de perdre.

Donc d'après toi, l'utilité, c'est de prioriser. Est-ce que tu penses qu'il y aurait une utilité à partager une définition commune entre les acteurs de la gestion de crise ? Est-ce que ça serait intéressant ?

Je ne sais pas si je peux avoir une réponse qui peut être concrète, parce que encore une fois, pour moi, c'est dans le cadre de missions différentes. Et je ne sais pas si ça pourrais corroborer, à un moment, d'avoir la même définition sur la prise en charge des gens, si c'est victime, impliqué ou indigent.

Je ne sais pas. Mais je pense qu'il y a un moment où l'on ne se mélangerait pas, en tout cas dans nos actions, si l'on restait chacun sur comment on sait le faire, et avec les dénominations que l'on connaît.

Dernière question sur le concept de victime, toi, à titre personnel, tu crois que c'est quoi une victime ?

Je crois que c'est quelqu'un qui à un moment se retrouve dans une situation qu'il n'a pas demandée, et qu'il faut prendre en charge, quelque cas de figure que ce soit. Que ce soit provoqué par un accident, ou une situation quel qu'elle soit, on est sur une prise en charge d'une personne qui se retrouve impliquée dans quelque chose qu'elle n'a pas souhaitée, qu'elle n'a pas vu venir, qu'elle n'a pas senti arriver...

D'après toi, de quelle manière l'Etat, les collectivités, et/ou les associations pourraient apporter quelque chose en matière de gestion de victimes ? S'il y avait un ou plusieurs axes d'amélioration, tu dirais que c'est lesquels ?

Alors là c'est d'expérience, je pense que l'Etat français peut être un modèle et à quand même un grand panel de plans qui peuvent être mis en places, avec des moyens conséquents sur la

prise en charge des populations, en tout cas sur de la gestion de crise. On dit toujours, le risque zéro n'existant pas, il y aura toujours des lacunes, à un moment, quelque part. Donc ça c'est sur la partie étatique, et à un moment, je pense que l'on peut toujours améliorer les choses, mais je crois que l'Etat français est déjà bien avancé. En plus, l'Etat français se fait accompagner —et là je vais parler au type de la Croix-Rouge- par au moins une des associations agrées de sécurité civiles, et qu'il reste encore une institution sur le territoire national, voir même international, mais qui est aussi —et c'est la seule association agrée de sécurité civile- auxiliaire des pouvoirs publics.

Et les collectivités, les associations ? En quoi ils peuvent apporter quelque chose en plus sur la gestion des victimes ?

Il y a des choses qui sont mises en place depuis plusieurs années : le plan communal de sauvegarde en est une. Un exemple : aujourd'hui, les collectivités —et encore une fois, ce ne sont pas des acteurs de l'urgence- ont des lacunes sur leur organisation. Maintenant, ce qui pourrait être mis en place, c'est que tu peux écrire « plan communal de sauvegarde », mais il ne faut pas que cela reste un papier. Si tu l'as écrit, il faut le mettre en application. Et ça, ça serait un des axes d'amélioration pour les collectivités.

Après, pour les associations, je pense que les principales associations agrées de sécurité civile, aujourd'hui, sont présentes et aguerries, elles ont des moyens pour intervenir sur des crises ou des catastrophes, en complémentarité des services de secours, une fois qu'ils sont partis ou engagés (on peut s'engager ensemble aussi). Mais une majorité d'associations agrées de sécurité civiles, dans les plus grosses.

Et alors, globalement, les associations doivent améliorer -s'il y a quelque chose à améliorer- quoi selon toi, sur la gestion des victimes? Quels sont leurs axes de progression?

Ca fait un petit moment que je travaille dessus aussi, et encore une fois, les AASC ne font pas toutes la même chose, avec les agréments ou autres. Je parlais tout à l'heure de la Croix-Rouge française, mais je ne veux pas que ce soit interprété comme « la Croix-Rouge française est la plus belle et la meilleure ». Sauf que la Croix-Rouge française aujourd'hui, a un panel d'actions et d'activités qui peuvent permettre de prendre en charge une population d'A à Z. Alors que les autres AASC, ça peut être d'A à B, pour certaines. Pour d'autres, ça peut aller un peu plus loin, mais pas du début jusqu'à la fin. Ma réflexion veut dire -toujours avec l'exemple de la Croix-Rouge- qu'aujourd'hui, tu prends une population qui a été évacuée, qui a tout perdu : il est facile, pour tout AASC de mettre en place des lits dans un gymnase, de faire chauffer une marmite de café, une marmite de soupe, mais que fait-on derrière ? Que fait-on de cette population qui n'as plus rien? On est dans la prise en charge d'urgence, on vas les héberger pendant, trois, quatre, cinq jours, et ils n'ont plus rien. On fait quoi ? La Croix-Rouge a choisi cette option, quand je parlais tout à l'heure de logistique aussi, dans cette partie « logistique », c'est la prise en charge de la population du début jusqu'à la fin, c'est-à-dire on prend le sinistré en charge, on prend l'impliqué non blessé en charge, qui n'a plus rien, même plus une paire de chaussettes. Aujourd'hui, la Croix-Rouge est capable de la prendre, dans son centre d'accueil d'impliqués, voir dans son centre d'hébergement d'urgence, et à la sortie, de l'avoir rhabillé.

Donc tu penses que c'est ça l'axe d'amélioration le plus important pour les associations ? D'augmenter le panel des prises en charges des victimes/impliqués ?

Voilà. Sauf qu'encore une fois, les AASC n'ont pas ces moyens. Je prends l'exemple de la Protection Civile, qui ont les moyens de secours, d'hébergement –moins familièrement que ceux de la Croix-Rouge- et de prise en charge de la population, mais une fois que cette

population est prise en charge dans leurs locaux, derrière il n'y a plus rien. Si tu prends le Secours Populaire, il n'a pas cette possibilité de prendre en charge cette population tout de suite. Mais derrière, ils ont la possibilité de fournir de l'habillement, voir même de la nourriture. Et là, moi je sais que l'on travaille en complémentarité avec ce type d'association, parce que même si on a un panel d'activités assez large, on ne peut pas tout faire. Et on travaille en complémentarité avec le Secours Populaire, le Secours Catholique...

Et d'après toi, est ce qu'elle est vraiment efficace, cette complémentarité, ou au contraire tu penses qu'il faudrait la développer ?

Alors après c'est très compliqué. En tout cas pour les AASC qui mènent à un moment une même activité. C'est compliqué juridiquement, et là je vais revenir sur la partie secouriste : tu peux faire des postes de secours, par exemple, inter-associatifs. Sauf que –et je me suis déjà heurté à ça avec des officiers Sapeurs-Pompiers sur des gros dispositifs- on dit : on va mettre deux secouristes de telles associations et vous allez travailler ensemble. Ce n'est pas possible. Juridiquement, c'est impossible. Tout simplement parce que : tu as deux secouristes de ces associations qui prennent en charge une victime, mais derrière, il y a des complications pour la victime. Qui est le responsable? Impossible de savoir. Et c'est de bonne guerre : les deux vont dire « ce n'est pas nous, c'est eux ». Et là, juridiquement, ça ne marche pas. Donc on peut se retrouver sur un théâtre d'opérations, sur un chantier, à travailler ensemble pour la même organisation, et on le voit sur des plans, quand on fait des exercices ensemble, les associations ne se mélangent pas. Chacun travaille avec ses moyens dans son propre coin. Pour moi, sur le territoire national, il y a trop de AASC et d'associations qui font la même chose. C'est comme ça qu'a un moment tu te bats parce que aujourd'hui –je ne sais plus si c'est dans le débat- on est sur un axe concurrentiel.

Dernière question : veux-tu ajouter quelque chose à notre entretien ?

Non, je ne pense pas. Je me suis peut-être même écarté de ton raisonnement, je suis un parleur, mais en plus c'est un domaine que j'aime et apprécie beaucoup. Je suis tombé dedans quand j'étais petit, j'avais 18 ans quand j'ai commencé. Un jour, j'ai voulu arrêter, et je l'ai fait durant plusieurs années, mais je suis revenu dedans...

L'approche psychologique

F. Thématique : présentation

20) Pourriez-vous me rappeler qui vous êtes?

Dr RUBIN, psychiatre et médecin référent de la CUMP

G. Thématique : métier

- 21) Quel est votre profession? quelle fonction exercez-vous?
- 22) Pourriez-vous me décrire globalement les tâches liées à votre fonction/profession ? Formation, une par trimestre avec des volontaires médecins et infirmiers Intervenir ; rarement ; parfois mise en préalerte par SAMU
- 23) Avez-vous des activités, en plus de votre métier, en lien avec la gestion des victimes ?

H. Thématique : la définition du mot victime

24) Dans votre domaine d'activité, comment appelez-vous les personnes qui font l'objet de votre action?

Le mot victime n'est pas approprié ; il renvoi plutôt à des notions juridiques pour ouvrir éventuellement le droit sur des compensations financières. Nous utilisons le terme d'impliqué. Il y a les impliqués directs et les indirects

25) Est-ce que ce mot à une définition métier, réglementaire ? si oui, pourriez-vous me l'indiquer ?

Un impliqué est toute personne qui a été confronté à la mort. Le risque est le développement d'un stress post traumatique. L'impliqué direct été confronté directement à la mort (exemple du bus). L'indirect peut être la famille de la victime. J'utilise aussi le mot victime car c'est le mot qui vient assez naturellement.

- 26) Diriez-vous que cette définition est bien connue de vos collègues ?
- 27) D'après vous, cette définition est-elle assez précise ? qu'aimeriez-y ajouter ? Oui

I. Thématique : Le partage de la définition par les acteurs

- 28) Diriez-vous que dans le cadre de votre métier, vous intervenez en situation de crise ? tout dépend ce qu'on appelle une crise mais la CUMP peut être amené à intervenir en cas d'évènement impliquant un collectif.
- 29) Qu'évoque d'après vous le mot crise ? La crise est une situation de déséquilibre ; ou on ne peut pas réagir ; on est dépassé.
- 30) Quelles sont les types d'actions que vous êtes amenez à réaliser en situation de crise? être informé par le SAMU, faire le point, mobiliser éventuellement les volontaires, m'assurer des conditions de sécurité de mes équipes, traiter les urgences psychiatriques par des diffusings, puis éventuellement dans 48 heures reprendre contact et proposer un débriefing dans 4 à 5 jours. Après cela relève d'un psychologue de ville. Nous devons accueillir la parole, pas la forcé. Nous ne

- sommes pas là pour faire dire aux gens que des évènements de l'enfance expliquent tel ou tel phénomènes ; cela relève d'une psychothérapie.
- 31) Au cours d'une crise, à quel moment commence votre action auprès d'une victime et à quel moment pensez-vous qu'elle s'arrête ? Elle commence dès que je suis informé par le médecin du SAMU, elle s'arrête

après le débriefing évoqué précédemment (lorsqu'il a lieu)

- 13) Quels sont les acteurs de la gestion de crise ? dans ce cadre, quels sont vos services partenaires ?
 - Le citoyen d'abord, les pompiers, le SAMU, la police, les forces de l'ordre. Les élus et les médias, je ne sais pas si on peut dire que ce sont des acteurs mais on sait qu'ils seront présents. Les associations comme la Croix Rouge, ils sont très bien et ont des vraies compétences dans la prise en charge des victimes de trauma ; il faut bien cadrer leur intervention.
- 14) Pensez-vous que la définition des victimes est bien partagée de vos partenaires en situation de crise ? oui et non. Le mot victime est celui qui est utilisé rapidement par les acteurs mais en fait chacun y met derrière des concepts différents.
- 15) Quel est l'utilité de définir le mot « victime » pour un acteur de la gestion de crise ?
 - Pour la CUMP, définir ce qu'est un impliqué direct ou indirect permet de choisir les personnes à traiter en premier.
- 16) Selon vous, serait-il utile de partager une définition commune de la victime ou de l'impliqué à l'ensemble des acteurs ? pour quelles raisons ?
 - Oui, c'est déjà un peu le cas. En fait j'utilise victime mais ce n'est pas si facile.
- 17) En synthèse de notre discussion, quelle serait votre définition d'une victime ou d'un impliqué, dans le cas particulier d'une situation de crise ?

 Celle déjà évoquée, à savoir toute personne qui a été confronté à la mort.

J. Thématique : sortie d'entretien

- 18) Selon vous, de quelle manière l'Etat, les collectivités ou encore les associations pourraient apporter quelque chose en matière de gestion des victimes ?

 La formation; nous manquons de formation. Les médecins refusent de se porter volontaire pour la CUMP. Nous manquons aussi de moyens. Les victimes expriment également un manque mais là je ne serai pas dire de quoi il s'agit.
- 19) Avant de terminer, avez-vous quelque chose à ajouter ?

 Je souhaiterai pouvoir me présenter à vos services pour mettre une tête sur un nom.

 J'avais initié une fois cette démarche avant l'arrivée du Dr VAN RECHEM mais sans succès et je n'ai pas relancé.

Le maire

Je suis Jacques Rigaud. Mes différentes fonctions aujourd'hui, sont maire de Rosières, président du SDIS, conseiller départemental et vice-président de Troyes Champagne Métropole.

Est-ce que vous pouvez me décrire globalement les tâches qui sont liées à votre fonction de maire ? Ce que je vous propose, c'est qu'on mette plutôt la focale sur la fonction de maire.

Mes fonctions sont multiples. La première, c'est manager l'équipe qui est capable de faire évoluer la commune. La deuxième, c'est de, en quelque sorte, piloter le conseil municipal pour prendre les bonnes décisions justement, pour l'avenir des habitants de la commune. Ensuite, les tâches sont multiples, puisque nous sommes le représentant sur place de l'Etat, pour tous les actes officiels, et puis pour le restant, c'est en fonction des besoins des habitants de la commune. Je reçois les personnes qui souhaitent me rencontrer. Je fais beaucoup de choses qui me paraissent utiles pour l'évolution de la commune.

Est-ce qu'en plus de votre fonction de maire vous avez des activités qui seraient en lien avec la gestion des victimes ?

Je dois dire déjà que, et c'est une bonne chose pour tous, je n'ai jamais connu de catastrophe dans la commune. En ce qui concerne maintenant la gestion des victimes, c'est surtout en tant que maire que je dois la maitriser. Maintenant, en tant que président du SDIS, éventuellement, dans la mesure où Mme la Préfète et le directeur départemental souhaitent m'associer. Je l'ai déjà été, dans un avenir qui est maintenant un petit peu lointain, pour des manœuvres, où il y avait eu un accident fictif d'autocar sur l'agglomération. Mais autrement, c'est surtout en tant que maire qu'éventuellement je peux être appelé dans une cellule de crise.

D'accord. Est-ce que le mot victime vous semble adapté ? Est-ce que c'est ce mot là que vous utilisez pour parler des gens quand il y a une catastrophe ? Est-ce que ce vocable-là vous paraît adapté ?

Victime, pour moi, cela recouvre en tous les cas plusieurs aspects. On peut être victime... des agissements d'un voisin. Ce n'est pas obligatoirement quelque chose de physique, mais en tous les cas, on peut être victime. On peut être victime d'une escroquerie, on peut être victime d'un certain nombre de choses, on peut être victime d'un accident matériel, ou bien qui peuvent éventuellement avoir des conséquences sur la personne. En matière de crise, pour moi, la victime, c'est le mot qui convient. Quel genre de crise un maire d'une commune peut connaître ? Eh bien, elles peuvent être multiples. Ça peut être la rupture du barrage du lac de Lusigny, et on sait très bien que la vague peut venir jusqu'à Rosières comme d'autres commune sur le passage. Et auquel cas on s'y est préparé, il y a des procédures, aussi bien au niveau des écoles avec du confinement qu'au niveau du gymnase avec préparation pour éventuellement accueillir les populations etc... Ca peut être un avion dans le ciel qui tombe juste sur Rosières, avec un certain nombre de victimes. Ca peut être un car qui traverse la commune sur la rocade avec un accident et où il faut accueillir des personnes... Pour moi la victime, c'est celle qui aura de toutes façons à subir une situation, même si son intégrité physique n'est pas mise en cause, il peut y avoir des effets psychologiques, il peut y avoir un certain nombre de choses, et je pense que le mot victime est le mot qui convient bien.

D'accord, très bien. Est-ce que vous pensez qu'entre élus, vous partagez ce que représente le mot victime ? C'es-à-dire ce que vous venez de dire, est-ce que vous pensez que c'est partagé des autres élus ?

Je le pense, j'en suis même persuadé, puisqu'on est quand même sollicités assez souvent par la préfecture, notamment, pour se préparer sur les attentats. On a supprimé les alarmes sonores, on les a remplacées par des alarmes éclat, on est en train d'installer sur toutes les fenêtres extérieures des protections qui se collent sur les vitres pour qu'on ne voit pas ce qui se passe à l'intérieur, sans pour autant assombrir les locaux. Donc si vous voulez, on est en permanence avec les services de la préfecture à voir si des attentats - je vous ai parlé tout à l'heure du lac, mais il pourrait y avoir un jour une catastrophe nucléaire avec la centrale de Nogent, et il y a toujours un problème de confinement des enfants pendant une certaine période.

D'accord. Du coup, est-ce qu'elle vous semble assez précise, cette définition de victime, ce concept ?

Je pense qu'il l'est, en tous les cas, dans mon esprit, je pense que mes collègues maires ont une expérience suffisamment importante pour avoir le même concept de la victime.

Est-ce que dans le cadre de votre mandat d'élu, vous diriez que vous pourriez être amené à intervenir en situation de crise ?

Bien entendu, il peut y avoir un problème à régler sur la commune de Rosières. Je peux être interpelé en tant que Maire dans une situation de crise, et être obligé éventuellement d'installer un PC au niveau de la mairie ou au niveau en tous les cas de la commune pour à la fois travailler avec les pompiers et aussi travailler avec les services de la préfecture, travailler avec les services de l'hôpital, etc...

Et du coup, le mot crise, pour vous... Vous m'avez cité des exemples. Si vous deviez définir ce que c'est qu'une crise, ce serait quoi pour vous, une crise ?

Quelque chose où on n'est pas préparé, déjà. Quelque chose où on est préparé intellectuellement au travers des notes qu'on a pu recevoir. C'est quelque chose qui arrive sans qu'on l'attende et quelque chose pour lequel il faut réagir très rapidement. Pour moi c'est ça la crise.

Et au cours d'une situation de crise, d'après vous quels seraient les types d'actions que vous seriez amenés à mettre en œuvre ?

Essayer de coordonner, surtout. Enfin, coordonner ce que je dois moi coordonner. Il n'est pas dans ma prétention de coordonner les services de santé, les services d'incendie et de secours. En tous les cas coordonner au niveau qui est le mien, c'est-à-dire éventuellement préparer des endroits où les gens peuvent dormir, préparer des endroits où les gens peuvent se restaurer, faire en sorte d'alimenter tous ces gens-là, donc il y a toute une ingénierie à prévoir.

Au cours d'une situation de crise, vous diriez que votre action elle commence quand, et elle s'arrête quand ?

Elle commence dès que je suis averti, bien entendu, et elle s'arrête dès que je sors de mon champ d'action. C'est-à-dire que, je vous l'ai dit, je n'interviendrai pas si c'est les pompiers qui ont pris en main, je n'interviendrai pas si c'est la préfecture qui a pris en main, je n'interviendrai pas si c'est l'hôpital qui a pris en main, mais par contre, je serai à la disposition de tous ces gens-là, pour qu'ils me disent éventuellement, dans quelle mesure mon action continue.

Donc ça, c'est par rapport au champ de compétence, votre action se limite à un champ de compétence et après vous pouvez être support, c'est ce que vous venez de me dire. Et dans votre champ de compétence, vous parliez de mesures qui s'appellent les mesures de sauvegarde, jusqu'à quand est-ce que vous y voyez un terme ? Qu'est-ce qui fait que ces mesures de sauvegarde, elles s'arrêtent ?

Tant que les victimes n'ont pas trouvé de solution pérenne pour arrêter leur sort de victime.

Très bien. D'après vous, qui sont les acteurs en situation de crise ?

En premier lieu, je pense que c'est la préfecture. Mme la Préfète, de toutes façons, en tant que responsable de la sécurité civile, est bien entendu en première ligne. Ensuite, le directeur départemental d'incendie et de secours avec toutes ses équipes bien entendu. Ensuite, tous les services de santé et urgentistes de l'hôpital. Et puis après interviennent un certain nombre de personnes éventuellement, s'il faut coucher, s'il faut nourrir, et je peux être amené par exemple à réquisitionner les supermarchés qui se trouvent sur ma commune, je peux être amené à réquisitionner éventuellement pour obtenir des lits. Disons que voilà, en tous cas, ce que je vois moi, mais sous l'autorité bien entendu de ceux que je vous ai cité, et non pas voulant diriger l'opération. Je n'ai pas les compétences et pas les moyens techniques pour le faire.

Parmi les acteurs que vous venez de me citer, est-ce que vous diriez qu'il y en a, parmi ceux-là, qui sont des services partenaires? Autrement dit, est-ce qu'il y en a dont vous pensez que c'est des gens plutôt habituels ou des gens qui seraient plus proches que vous au cours d'une gestion de crise?

Plus proche que moi ???

Et bien à proximité soit par les habitudes de travail, soit parce que ce serait des partenaires immédiatement ou très liés à votre action ?

Moi je pense que les deux partenaires de toute façon qui sont les plus rompus à ce genre de situation, sont les pompiers et les services d'intervention du SAMU. C'est pour moi les deux partenaires. C'est sous la direction de Mme la Préfète qui coordonne tout ça. Il y a bien entendu aussi les services de police, les services de gendarmerie, il ne faut pas les oublier, mais disons que tout comme moi, ils sont beaucoup plus pour intervenir à l'extérieur que pour intervenir à l'intérieur.

Donc vous me dites les services partenaires, ce serait plutôt les pompiers et le SAMU, est-ce que vous pensez que, et je vais faire le lien avec les questions précédentes, est-ce que vous pensez que la définition de ce qu'est une victime, c'est bien partagé du SAMU et des pompiers, avec vous ?

Ça m'inquièterait si elle ne l'était pas.

D'accord.

Donc je pense qu'elle est complètement partagée.

D'après vous, quelle est l'utilité pour tous ces acteurs de définir ce qu'est une victime ?

Pour qu'on travaille tous dans le même sens. En plus, dans les victimes, quand il y a une catastrophe, qu'on est en situation de crise, après, il faut avoir la capacité, et c'est pas obligatoirement moi qui peut l'avoir, la capacité de déterminer les priorisations des victimes. Donc celles qui doivent être prises en charge immédiatement, celles qu'on peut mettre de côté

pour les prendre en charge ultérieurement, ça c'est pas moi qui peut le faire, ça peut être que les pompiers et les services de l'hôpital.

La question d'après, c'était, mais vous y avez peut-être déjà répondu, c'est à vous de me dire, c'était : est-ce qu'il serait utile de partager une définition commune entre tous les acteurs ?

Je pense qu'il serait nécessaire, parce que pour moi, très honnêtement, c'est quelque chose qui est évolutif. Est-ce qu'on aurait imaginé il y a quelques années, que par exemple l'attentat ferait partie des crises qu'on peut vivre? Donc c'est quelque chose qui peut être évolutif. Demain, il peut y avoir d'autres types d'intervention, parce que l'homme a malheureusement cette fâcheuse habitude d'être le pire prédateur pour l'homme, et avoir la capacité d'inventer des nouvelles formes pour nuire. Donc, si vous voulez, je pense que s'il y a une remise en cause et des piqures de rappel régulières pour qu'on s'approprie les nouvelles formes de crise, je pense que ça serait utile.

Et donc du coup, pareil pour la notion de victime ? Si je reviens à la formule que vous venez de me dire, c'est que en fait il faut être capable de s'adapter, de faire évoluer, c'est ça ? en fonction des différentes crises ?

Tout-à-fait, malheureusement, je vous ai cité, tout à l'heure les attentats. On n'a jamais eu dans l'Aube par exemple de rupture du réservoir Seine. Est-ce que ça peut pas arriver demain? On n'a jamais eu de problème à la centrale nucléaire. Est-ce que ça ne peut pas arriver demain? Les victimes ne pourront pas être traitées de la même façon en fonction d'un problème nucléaire, d'un problème d'inondation, d'un problème d'incendie majeur, d'un problème d'attentat. Donc il faut qu'à chaque fois on ait la capacité de revoir ce qu'est la victime et comment la traiter.

Très bien, merci. Dernière question sur le concept de victime : au final, pour vous, à titre personnel, qu'est-ce que c'est qu'une victime ?

Une victime c'est quelqu'un qui souffre alors qu'il ne l'attendait pas.

D'accord. Deux dernières questions pour finir cet entretien, l'avant-dernière c'est : selon vous, de quelle manière l'état, les collectivités ou les associations pourraient améliorer la gestion des victimes ? S'il y avait un ou plusieurs axes d'amélioration à donner, ce serait quoi à votre avis ?

Je pense en se réunissant ensemble plus souvent, ou bien qu'il y ait des formations qui soient données, par des gens comme vous qui se seraient approprié le concept. Avoir des réunions, à un endroit ou à un autre, pour dire aux gens : « voilà ce qu'est une victime, voilà comment la traiter, en fonction des cas, etc... » Je pense que ce serait utile.

D'accord. Dernière question : est-ce que vous voulez ajouter quelque chose à notre entretien ?

Non, en tous les cas je suis très content que vous posiez ces questions, même si j'ai la certitude que je ne suis pas le plus compétent pour en parler, n'ayant jamais eu à vivre de situation de crise, et j'espère que j'en aurai jamais à vivre.

Merci

Le directeur de cabinet du préfet de département

Je suis Nicolas Belle, directeur de cabinet de la Préfète de l'Aube, en poste depuis le 24 octobre 2016.

Est-ce que vous pourriez me décrire globalement les tâches liées à votre fonction ?

Les tâches du directeur de cabinet sont de 3 ordres : c'est en gros la cheville ouvrière du préfet en terme de sécurité intérieure, deuxièmement, cheville ouvrière en terme de sécurité civile, et le troisième champ, c'est la gestion de la communication. Alors c'est les 3 champs classiques.

Est-ce que vous avez, en plus de votre activité professionnelle, des activités en parallèle qui seraient liées à la gestion des victimes ? Non.

Vous n'êtes pas membre d'une association secouriste...

Non, pas membre d'une association. Juste à titre personnel, j'ai essayé de conforter un proche ami quand j'était en poste en Picardie qui venait de perdre son fils lors des attentats du Bataclan. Sans être membre d'une association, je travaillais à la préfecture de la Somme, et on se connaissait dans le privé et en même temps il était cadre au Conseil Départemental. On partageait le bâtiment en commun, donc on avait retissé des liens plus soutenus. Voilà, c'était juste ça, voilà, à titre personnel.

OK. Du coup, dans votre domaine d'activité, comment est-ce que vous appelez les personnes qui font l'objet de l'action des secours ? Est-ce que le vocable victime vous semble adapté, et est-ce que c'est celui que vous utilisez ?

Oui, oui, il n'y a pas de problèmes à employer le mot victime, qu'on emploie tous les jours, sur le problème de secours, puis également même dans le jargon policier ou gendarme, régulièrement, quand on échange, on parle de victime d'escroquerie, de victime de violence intra familiale, ou autre...

Est-ce que ce mot, victime, pour vous, il a une définition règlementaire ?

Une victime, c'est à partir du moment où une personne a subi un préjudice. Voilà. Ça veut dire qu'après, la conception est relativement large.

OK. Et est-ce que vous pensez qu'entre membres de l'autorité préfectorale, cette définition est plutôt bien partagée ?

Oui, il n'y a pas de doute. C'est bien partagé.

Et est-ce qu'elle vous semble assez précise ou au contraire est-ce qu'elle mériterait d'être complétée ?

Après, il faut toujours compléter, ce qui veut dire que quand on a des synthèses journalières SDIS, autre, on peut voir un moment une victime, mais il y a des réalités différentes, en terme de préjudice, ou quand on a une personne qui a été, par exemple, victime d'un accident, voilà... c'est toujours important d'avoir la réalité du préjudice corporel, également... de la simple bobologie à une personne dont le pronostic vital est engagé, on a des réalités diverses.

Est-ce que vous diriez que vous intervenez en situation de crise, dans le cadre de vos fonctions ?

Oui, oui. Alors, après, la crise, au sein du ministère de l'intérieur et des préfectures, les crises sont multiples. On peut dire que toute la journée on va être amenés à traiter des crises. Alors des crises de divers ordres, des crises entre guillemets diplomatiques, dans le cadre des relations avec les collectivités, où on marche sur des œufs. Par exemple ça m'est arrivé de gérer de petites crises suite à des relations crispées avec telle ou telle collectivité. ???

Relations compliquées avec le conseil départemental. Après on a des crises... par exemple pendant la gestion du Tour de France, on a dû gérer une mini crise par rapport à la menace que pouvaient représenter les anti-nucléaire. On a eu une interpellation à la fois des opposants au expulsions d'Albanais en situation irrégulière. Voilà ce que peut représenter une mini crise dans une journée. Après, on sait très bien que d'un département à l'autre, la graduation est différente. Je veux dire dans un département rural, où il se passe pas grand chose, on peut donner une définition à un fait qu'on peut apparenter à une crise alors qu'après vous êtes dans un département d'1 500 000 habitants, où on ne sait pas exactement... où placer le curseur, on met le curseur différemment.

Alors justement, comment vous définiriez une crise ? Ce serait quoi une crise pour vous ?

Une crise, à mon avis, c'est à un moment un fait important ou exceptionnel qui nécessite d'informer la plus haute autorité préfectorale. Voilà. Et également, après, bien sûr, l'échelon national. Voilà. Et à partir du moment où on mobilise un ou plusieurs acteurs des forces de sécurité... Ce qui veut dire qu'il y a des crises différentes, il y a des multitudes de crises qu'on peut gérer en préfecture : des crises ??, des crises en terme de relations avec des collectivités, il peut y avoir des crises, voilà, à partir du moment où on active le COD, voilà.. On peut avoir une situation de crise à partir du moment où on a un événement exceptionnel comme le Tour de France, voilà, on peut avoir une commande ministérielle importante dans des délais contraints pour présenter une crise, voilà, parce qu'il faut mobiliser, il faut être en capacité de répondre, voilà... Donc il y a plusieurs... C'est pour ça qu'on peut dire à la fois en préfecture on gère différentes crises.

En situation de crise, quels sont les grands types d'actions que vous amenés à réaliser ?

En terme de réalisation, ça va être en terme de... une fois qu'on aura fait l'analyse, ça va être déjà d'activer le COD, de faire venir tous les acteurs. Déjà ça. Les actions qu'on va pouvoir... outre le fait d'apporter une solution et de démêler la crise, ça va être à la fois d'informer, à mon niveau d'informer la préfète, d'informer la cellule de veille du ministère de l'intérieur, comme vous le savez, la préfecture on doit être... on a l'obligation de faire monter quasiment en temps réel dès qu'on a une crise un peu importante, des faits également au ministère de l'Intérieur. Une des dernières crises également qui a nécessité une mobilisation également jusque tard dans la nuit, je sais que le colonel Marty était présent sur place par exemple, c'est une prise d'otages au centre de détention de Villenauxe. Voilà un exemple de crise, quoi, qu'on peut pas programmer. Donc c'est rapidement avec la préfète, pour voir comment on se répartit les tâches. Il y a la Préfète qui est montée sur Villenauxe, moi j'étais en appui, don j'étais en lien à la fois avec la direction interrégionale des services pénitentiaires, avec la cellule de veille, pour à la fois alimenter en information et à la fois être en lien avec le procureur de la République sur la gestion de la communication de crise. C'est de se dire quelle type d'information est-ce que c'est le procureur qui la donne, quelle type d'information c'est plutôt la préfecture. Voilà, C'est également, derrière la crise, c'est également la communication de crise, qui doit se faire. Je ne sais pas si je suis clair.

Au cours d'une situation de crise, à quel moment vous diriez que votre action elle commence, et à quelle moment votre action elle se termine ?

Ben après, ça dépend d'une crise. Parce que derrière la crise, il y a quand même l'après-crise, qui peut faire partie de la crise également.. Par exemple la dernière prise d'otages du centre de détention de Villenauxe, on pourrait se dire qu'à partir du moment où le détenu se rend, où il est neutralisé, on pourrait dire que la crise est terminée. Et on se rend compte que la crise a perduré, pas pour le grand public, c'est dans les deux jours qui ont suivi, le directeur a dû faire face à un nombre d'arrêts maladie imprévisibles, ce qui veut dire que la sureté de l'établissement était mise en cause. J'ai dû suivre sur les deux trois jours suivants, parce que se posait la question des demandes de renforts, se posait la question de... éventuellement de transférer les détenus, parce que le centre de détention n'allait plus être en capacité d'assurer la surveillance de ses détenus. Je veux dire que la crise va au -delà, au delà de la crise qui est suivie par les médias ou le grand public. On pourrait se dire voilà, le type s'est rendu à 21 h 30, la presse repart, les forces en présence rentrent chez elles, voilà.. Donc ça on pourrait l'extrapoler pour d'autres. Par exemple un attentat, on pourrait se dire, voilà, un attentat, on a tant de victime, les auteurs de l'attentat ont été appréhendés, on sait très bien que la crise perdure, parce qu'il y a la prise en charge des victimes, des proches, des familles.. voilà, il y a toute une construction à opérer. Il y a cette phase-là. Et c'est valable également pour les inondations, où après on a également l'accompagnement des victimes, des territoires. Il y a toute une économie à reconstruire quand il y a à la fois des pertes, des dégâts.. voilà. Ce qui veut dire, y compris pour des crises agricoles, on a tout de même un suivi, et puis l'état va en même temps débloquer des moyens, va voir s'il y a bien une reconnaissance de catastrophe naturelle, voit bien ou non, voit un moment si tous les mécanismes économiques ont bien été enclenchés pour qu'il y ait une aide rapide.

Est-ce que si on dit que cette étape, ce que vous décrivez, on pourrait l'appeler une phase de retour à la normale, est-ce que ça correspond à ce que vous décrivez ?

Oui, ça ressemble à ça. Alors, moi je le mets dans la crise au sens générique, parce que soit un moment on a des phénomènes, on peut identifier une avant crise ou des signes avant coureurs, pas toujours mais quelquefois on peut dire : il y a un... on peut se dire rétrospectivement il y avait un fait déclencheur, il y avait des signaux, des signaux plus ou moins faibles, voilà. Après, il y a des crises où finalement, boum, il y a un fait, la crise se déclenche, voilà, puis après il y a ce que vous disiez, il y a tout le suivi...

OK. De votre point de vue, quels sont les acteurs de la gestion de crise ?

Les acteurs sont nombreux d'une crise à l'autre. Alors il y a la préfecture, il y a toutes les forces de sécurité intérieure, police, gendarmerie, SDIS. Selon le type de crise, par exemple on peut faire venir les associations de prise en charge des victimes, voilà. Puis après, selon les crises... certaines crises, on pourra être amenés à mobiliser d'autres services de l'Etat, par exemple sur une crise liée par exemple aux inondations, les crises agricoles on pourra faire venir la DDT, sur d'autres types de crises, on aura bien sûr les collectivités territoriales qui seront partie prenante, bien sûr le SAMU, l'ARS, les centres hospitaliers... La liste peut être très longue, hein.

Est-ce que vous diriez que les médias sont un acteur en situation de crise ?

De toutes façons, ils sont indispensables. Donc ils sont également un partenaire. Donc à double titre parce qu'à la fois ils sont en demande d'informations donc il faut voir quelles sont les informations donc... selon le type d'informations ce sera plutôt, selon le type de crises ce sera plutôt à l'autorité judiciaire de communiquer en rang 1, voilà, et puis selon le type de crise, on a intérêt à communiquer très largement pour à la fois désenfler certaines situations, voilà.

Alors tout à l'heure, justement, vous avez utilisé le mot partenaire, alors parmi les partenaires...

Alors là, je vous coupe, c'est-à-dire que là on a noué des liens avec VISOV, par exemple ça ça peut être également; selon le type de crise ça peut être important d'avoir ce type d'informations: VISOV qui surveille les réseaux sociaux et qui peut nous dire: voilà, faites attention, telle action des services peut être mal comprise... Donc ça peut être un outil important pour recentrer notre communication, ou pour anticiper certains points.

D'accord. Tout à l'heure vous avez utilisé le mot partenaire, alors justement, parmi cette longue liste d'acteurs, est-ce que vous diriez que certains sont vos partenaires plutôt privilégiés ?

Je veux dire... quand on a une action de l'Etat, il va de soi que la police nationale, la gendarmerie nationale et le SDIS sont les bras armés de l'Etat, donc en rang 1, c'est ces services-là.

D'accord. Pour faire le lien avec le concept de victime qu'on a abordé tout à l'heure, est-ce que vous diriez que parmi ces services partenaires, est-ce que vous pensez que le concept de victime, il est bien partagé ?

Moi je pense qu'il est bien partagé. Je me trompe peut-être, mais je pense que sur ces secteurs que j'ai cités, il y a quand même une culture commune. Même si après il y a des pratiques, il y a à la fois des directives qui peuvent parfois différer, en tous cas je pense qu'il y a maintenant, et je pense d'autant plus depuis la mise en place de l'état d'urgence, depuis les exercices noviattentats, je pense que ces trois forces qui constituent la sécurité en France, je pense, partagent de plus en plus un langage commun. Même si après il peut y avoir des logiques, il y a des hiérarchies, il peut y avoir des relations interpersonnelles à la direction de ces trois structures qui font que, voilà, il y a des choses qui se font, des choses qui se font plus ou moins bien, mais je pense que maintenant, il y a une obligation de résultats, et je pense depuis les célèbres coups de gueule de notre ancien ministre, Bernard Caseneuve, tout le monde a compris qu'il faut tirer dans le même sens et qu'il ne peut plus y avoir des logiques à part.

Très bien. De votre point de vue, quelle est l'utilité pour un acteur en gestion de crise de définir ce qu'est une victime ?

La logique de définir ce qu'est une victime, c'est important pour après, être en capacité d'engager une réponse opérationnelle au plus juste. C'est dans ce sens là, quoi. C'est pour ça qu'il faut, outre le fait de définir clairement la victime, c'est d'avoir tous les éléments qui composent, qui traduisent la définition de la victime : une ou plusieurs victimes, quels sont les types de victimes, c'est d'avoir tous les éléments pour se dire : voilà, quels sont les moyens qu'on engage, quels sont les services qu'on mobilise pour traiter la victime ? Cela veut dire que selon... Ce qui veut dire que derrière ça, qu'il y ait des victimes ou pas, selon... C'est la même chose quand à un moment on doit par exemple activer le COD, c'est d'être en capacité à un moment très rapidement d'analyser le type de crise dont on doit faire face pour mobiliser les bons acteurs. Derrière ça c'est viser l'efficacité, je veux dire... Il ne faut pas mobiliser des acteurs si à un moment il n'y a pas d'utilité. Parce que par facilité, on pourrait se dire, voilà, il y a une crise, telle situation, on pourrait mobiliser tous les services, donc il faut, il faut vraiment dire si les services proposés seront efficaces, si ça apportera vraiment un plus.

Vous avez peut-être déjà répondu, mais je vous pose quand même la question : est-ce qu'à votre avis, il serait utile de partager une définition commune de ce qu'est une victime entre les acteurs ?

Je pense que c'est partagé, mais je pense que ça vaut le coup quand même de creuser plus loin... Toute l'année, quelques soient nos fonctions, on travaille dans l'urgence, on fait quasiment tous 8 heures - 20 heures, on est parfois dans nos certitudes, voilà, et on n'a pas, on a très peu de temps dans l'année pour réfléchir sur des sujets de fonds, y compris sur des définitions. Donc je pense que ce qui me semble être plus ou moins une évidence, ça vaudrait le coup à un moment d'avoir ce temps de réflexion pour se dire : voilà, est-ce qu'on partage tous les mêmes définitions, voilà... mais sur cette définition-là comme sur d'autres, hein, je pense qu'il y a quelques concepts-clés où c'est bon un moment de se mettre autour de la table... Alors je pense que les exercices communs, c'est le but d'ailleurs des exercices communs : outre le fait de travailler la réponse opérationnelle, de voir si on partage bien les mêmes pratiques ou en tous cas si un moment on est en capacité d'harmoniser nos pratiques, je pense que c'est derrière ça, et derrière l'élaboration d'exercices. C'est de se dire : est-ce qu'on met la même définition derrière tel ou tel terme? Alors moi je ne participe pas directement à la rédaction des exercices mais je pense, enfin j'espère qu'en tous cas les acteurs, lorsqu'ils réfléchissent à un exercice, peuvent se dire : il est bon qu'on se donne du temps pour essayer d'avoir au moins une définition commune.

Dernière question sur le concept de victime...

Ça c'est nouveau parce que je pense que pendant longtemps, la gendarmerie faisait ses exercices de son propre côté, avec ses propres circulaires, ses propres directives de la DGGN, la police nationale faisait la même chose, et vous vous faisiez la même chose.

Probablement...

Voilà. Et ce n'est pas un reproche, puisque même nous, la préfecture qui avait quand même quelques responsabilités en terme de coordination, on n'avait jamais eu rien à redire. Je pense que depuis quand même l'état d'urgence, depuis les attentats, sur les exercices anti attentats, on s'est rendu compte... Puis après on a tous les exercices de sécurité civile également, depuis des années, où on met les services... les services travaillent ensemble, ce qui fait qu'il y a quand même une culture commune.

Dernière question sur le concept de victime : d'après vous, du coup, pour conclure làdessus, c'est quoi une victime, à titre personnel ?

Pour moi, une victime... Ce que je vous ai dit, c'est quelqu'un qui, soit qui subit un préjudice, soit quelqu'un qui a été victime d'un accident, ou de tout acte attentant à sa personne.

D'après vous, de quelle manière on pourrait aujourd'hui améliorer quelque chose sur la gestion des victimes? Que ce soit l'Etat, les collectivités, les associations? De quelle manière on pourrait améliorer la gestion des victimes?

Pendant la crise ou l'après-crise, quand vous dites ça?

Au cours de la situation de crise.

Je pense qu'on a toujours une marge de progression, et je pense qu'on voit bien après chaque exercice, quel que soit le type d'exercice, on voit bien lors des retours d'expériences qu'on tire quelques enseignements. Donc je pense que c'est quand même... Alors après, c'est la difficulté de faire régulièrement des exercices, parce que pendant qu'on fait ça, on ne fait pas autre chose. On le voit bien à chaque fois qu'on engage, chaque fois qu'on fait un exercice... Je pense que la dernière fois, l'exercice NOVI attentat, là, sur l'ancienne usine désaffectée, on voit bien, on mobilise 30 policiers, une vingtaine de sapeurs-pompiers, donc on se dit, c'est 50 personnes qu'étaient pas sur le terrain. Donc je pense que pour améliorer la prise en charge des victimes, je pense que c'est le... un des champs qui concerne la multiplication des

exercices. Je pense que des exercices, on retire toujours des enseignements. Après, derrière ça, je pense que chacun à notre niveau on peut professionnaliser notre réponse dans la prise en charge des victimes. Y compris en préfecture où à un moment on pouvait, il y a quelques années, pas penser à avoir à traiter tel type de crise. Je veux dire, on voit bien... Qui aurait pu imaginer il y a trois quatre ans, le type d'attentats qu'à connu Paris et l'Île de France ? J'ai toujours souvenir du responsable de la Police Judiciaire sur Amiens, qui était parti en renfort, le type, 52 ans, 30 ans de boutique, toujours dans la PJ, donc il avait fait des scènes de crimes ou autres... et il m'avait dit en revenant, quand il est revenu deux jours, il était allé deux jours au Bataclan, il m'a dit qu'il était pas préparé. Pourtant il avait vu des trucs glauques, lui, dans sa carrière. Donc il me disait, par exemple, il me disait, lui, il me disait que pour la PJ on n'était pas formé à intervenir sur ce type de... voilà... marcher dans 10 cm de sang, des impacts, des corps, voilà... Je pense qu'il y également, derrière les exercices, je pense qu'il y a également de la formation tout au long de la carrière, je pense. On a quand même d'autres types de crise qu'on n'était pas en mesure de penser devoir affronter, je pense. Moi, quand j'ai commencé à intégrer le ministère de l'Intérieur, je n'aurais jamais pensé devoir réfléchir à ce type de crise. Je ne sais pas vous pour... à titre personnel, enfin c'est le questionnaire... c'est pas vous qui devait répondre... Non mais je pense que...

Quand on voit les collègues, notamment les collègues de plus de 50 ans, ce qu'ils nous disent, c'est : « je ne pensais pas porter un jour un gilet pare-balle avec un casque lourd », voilà, c'est ça qu'on a...

Et, mais y compris maintenant quand on va en secteurs ruraux, qu'on voit maintenant systématiquement des militaires de la gendarmerie avec des gilets pare-balle. Puis maintenant voir que la BAC de jour, la BAC de nuit se déplacent quasiment maintenant avec le HK, considéré il y a un moment comme des armes de guerre... Plus maintenant pour certaines interventions le gilet, plus que le gilet lourd... On sent que maintenant, on est... on a changé de logiciel.

Dernière question : est-ce que vous voulez rajouter quelque chose à notre entretien ? Non, non ; non, non, rien. Mais très intéressant parce que... Merci beaucoup.

Un procureur de la République

Le Procureur de la République

Pouvez-vous me dire qui vous êtes?

Olivier CARACOTCH, procureur de la République à Troyes

Est-ce que vous pouvez me décrire globalement les tâches qui sont liées à vos fonctions? Le procureur de la république dirige la police judiciaire et l'enquête pénale. Il oriente les procédures qui ont été établies par les services de police et de gendarmerie, puisqu'il est le réceptacle de toutes ces procédures. A Troyes, on en reçoit environ 20000 par an, et il faut les orienter : soit des classements sans suite pour différentes raisons, de droit ou d'opportunité, soit la saisine des tribunaux, des juridictions, soit des mesures alternatives entre les deux, c'est-à-dire tenter d'obtenir une réparation avant de saisir le tribunal. Voilà le gros du travail d'un procureur et de ses équipes.

D'accord. Est-ce qu'en plus de votre domaine d'activité professionnelle, vous avez une activité parallèle en lien avec la gestion des victimes ? Non.

Non, vous n'êtes pas membre d'une association de secourisme ou quelque chose comme ça ?
Non.

Alors dans votre domaine professionnel, justement, comment est-ce que vous appelez les gens qui se présentent à vous. En clair, est-ce que le vocable de victime est adapté, est-ce que c'est celui là qui est utilisé dans votre profession?

C'est globalement celui qu'on utilise de manière plus commune, victime. Il a quand même judiciairement un inconvénient : c'est qu'il est déjà définitif. Si on dit victime, ça veut déjà dire qu'il y a eu une infraction, et qu'il y a un auteur de cette infraction. Et ça, on ne peut pas le dire tant qu'un tribunal n'a pas statué. Alors, c'est vrai qu'on utilise le terme de victime, mais parfois il est impropre, et parfois quand on l'utilise devant le tribunal avant une déclaration définitive de culpabilité, on nous répond : « Mais attendez, vous ne pouvez pas qualifier cette personne de victime parce que si vous dite qu'elle est victime, ça veut dire qu'il y a bien une infraction et moi, auteur ou avocat de la défense, je conteste l'existence de cette infraction. » Donc finalement, on passe de plaignant, à quelqu'un qui dépose plainte, ce qui ne veut pas dire forcément qu'il est victime, au statut de victime quand il y a une déclaration de culpabilité, et cette victime peut être partie civile quand elle a fait la démarche devant le tribunal de se constituer partie civile et de demander éventuellement des dommages et intérêts. Donc on utilise très très largement le vocable de victime, notamment dans la prise en charge des victimes, mais il faut être prudent quand on l'utilise notamment à l'audience publique, parce qu'il y a déjà une présupposition de commission d'infraction quand on utilise ce terme.

D'accord. Qu'est-ce que c'est une victime en droit ? Ça veut dire quoi ? C'est une définition réglementaire ?

Ce n'est pas vraiment une définition règlementaire. La partie civile a une définition dans le code de procédure pénale, c'est quelqu'un qui peut se prévaloir d'un préjudice direct lié à l'infraction.

D'accord. Et est-ce que vous pensez que cette définition, elle est bien connue dans le monde de la justice ? Est-ce qu'elle est bien partagée ?

La conception de partie civile, oui. C'est assez partagé parce qu'on a des textes et puis beaucoup de jurisprudence qui nous dit : « telle personne, elle peut être partie civile, telle autre, elle ne peut pas être partie civile parce qu'elle n'a pas un préjudice direct ». Et ça alimente quand même beaucoup de décisions de justice. Après il y a toujours des situations un peu compliquées, et des jurisprudences, c'est-à-dire des décisions qui ne sont pas toujours les mêmes, qui reconnaissent la possibilité de se constituer partie civile ans certains cas, et puis d'autres décisions qui la reconnaissent pas.

Est-ce que vous pensez que la définition que vous m'avez citée, elle est suffisamment précise, ou pas ?

Elle est... Alors, quelqu'un qui peut faire valoir un préjudice direct, c'est assez précis. Voilà. Je trouve que c'est assez précis. Maintenant, ça ne correspond pas à la réalité et au ressenti des personnes. Je vais vous donner un exemple qui est un peut abstrait, mais... Un abus de bien social: la jurisprudence nous dit que la seule victime possible de l'abus de bien social, c'est la société dont on abuse des biens. Et ça ne peut pas être un actionnaire de la société, et ça ne peut pas être un fournisseur ou un partenaire de la société. Et pourtant, quand vous êtes personne physique actionnaire ou fournisseur et que vous avez un dirigeant qui a pompé les fonds et les biens d'une société et puis que vous vous retrouvez, vous, à ne pas pouvoir être remboursé de vos avances ou payé de vos livraisons, eh bien vous avez le sentiment évidemment d'être victime. Mais pour la jurisprudence, vous n'avez pas de préjudice direct. Vous avez un préjudice indirect. Vous avez un préjudice parce que la victime directe, la société, ne peut pas vous payer. Donc, oui, la définition juridiquement, elle est assez claire. Mais en pratique, elle est difficile. Est-ce que la mère d'un jeune majeur qui voit son fils se faire casser la figure a un préjudice direct ? Non. Non. Celui qui a un préjudice direct, c'est la victime. Mais forcément, la mère, elle est touchée par ce qu'elle a vu, et elle aurait tendance à demander une indemnisation. Mais ce n'est pas un préjudice direct.

Est-ce que vous diriez que dans le cadre de votre travail, vous intervenez en situation de crise ?

Oui. Oui.

Qu'est-ce que c'est une crise pour vous alors ? Comment vous définiriez une crise ?

Une crise... est un évènement majeur inhabituel qui suppose des réponses ou un traitement immédiat. On intervient en situation de crise avec une double idée : la gestion de l'immédiateté évidemment, mais finalement ce n'est pas tant notre métier que la gestion de l'après, que le traitement judiciaire qui sera donné à cet évènement. Et c'est souvent l'apport d'un procureur sur les lieux d'un attentat, sur un crash d'avion... voilà, c'est pas les secours, évidemment, on n'est pas formés pour ça ; c'est pas le traitement immédiat, mais c'est permettre les constatations, la préservation des preuves et indices, toujours dans la perspective de se dire : ben quand la crise ne sera plus aigue, mais que ça deviendra une procédure judiciaire, il faut qu'on puisse la traiter et il ne faut pas qu'on ait laissé se perdre un certain nombre d'éléments. La crise, on la traite évidemment dans l'immédiateté, mais toujours judiciairement dans la perspective d'un dossier, d'une procédure et éventuellement d'un procès.

D'accord. Alors question suivante, mais peut-être vous venez d'y répondre, c'était justement en situation de crise, quels sont les grands types d'actions que vous êtes amené à faire ?

Dans l'immédiateté, c'est répondre aux interrogations des enquêteurs, notamment sur : qu'est-ce qu'on fait ? Est-ce qu'on place en garde-à-vue, est-ce qu'on ne place pas en garde-a-vue ? Est-ce qu'on interpelle ? Est-ce qu'on prélève tel objet ? Est-ce qu'on place ça sous scellés ? Donc il y a une réaction vraiment immédiate d'instruction et de coordination des constatations. Mais l'apport, c'est pour après, puisque l'enquêteur qui est la tête dans le guidon, dans l'événement, dans l'immédiateté n'a pas toujours cette capacité de projection sur ce à quoi nous on assistera, c'est-à-dire deux ans ou trois ans après, au procès.

Justement, ça fait le lien avec ma question d'après : au cours d'une situation de crise, quand est-ce que vous pensez que votre action à vous elle commence et quand est-ce qu'elle se termine ?

L'action commence dès le départ de la crise, dès l'avis qui m'est donné. Et pour moi, elle se termine, alors on n'est plus en situation de crise, mais que quand il y a une décision judiciaire définitive, que ce soit un classement sans suite ou un procès où on a évacué toutes les voies de recours.

D'accord. Pour vous, ça, ce n'est plus en situation de crise?

Ah on n'est plus en situation de crise. Le temps judiciaire est extrêmement long, surtout pour des évènements majeurs, des évènements comme un acte terroriste... alors avec cette spécificité pour le terrorisme de la compétence du parquet de Paris. Mais voilà, on sait que c'est des procédures qui seront jugées... Enfin novembre 2015, ce n'est pas terminé, ce sera jugé deux ans et demi, trois ans après.

En situation de crise, quels sont d'après vous les acteurs de la gestion de crise ? Si vous deviez les lister ?

C'est compliqué, mais globalement, il y a évidemment les secours, avec tout ce que ça comporte. Et puis la sécurisation, l'ordre public, la sécurisation des lieux, dans lequel je mettrais une petite part de judicaire. Voilà.

Parmi ces acteurs, est-ce qu'il y en a dont vous diriez que c'est des services partenaires, est-ce qu'il y a un lien de proximité ?

Oui, oui, oui. Nos partenaires habituels, c'est police et gendarmerie. C'est des partenaires extrêmement réguliers, quotidiens. Et puis après on a des partenaires moins réguliers mais fréquents : autorité administrative, certains services de secours... Oui, oui, enfin, quand on va sur une situation de crise, en général on connaît tout le monde.

Vous avez évoqué les associations, est-ce que à votre avis les associations, vous diriez que c'est un acteur de la gestion de crise ou pas ? Oh oui, oui.

Pour faire le lien avec les premières questions sur le concept de victime, est-ce que vous pensez que, entre les acteurs en situation de crise, la perception de ce qu'est une victime, c'est partagé ?

Non, non, je ne pense pas. Je pense qu'on a des définitions différentes. Pour un médecin, ce n'est pas une victime, c'est un patient. Je pense que pour les services de police et de gendarmerie, la victime est une victime directe des faits. Je pense que pour l'association, le sens de victime est beaucoup plus large, c'est-à-dire qu'ils considèrent la famille comme étant des victimes... ce qui est légitime, mais... Plus on appréhende l'événement de manière large et sur le temps long, plus on élargit je pense le concept de victime. Et la justice elle est un peu entre les deux.

De votre point de vue, quelle est l'utilité pour un acteur en situation de crise de définir ce qu'est une victime ?

Ben, de parler le même langage, mais très honnêtement, je ne suis pas convaincu que, en tout cas dans la situation de crise, ce soit absolument nécessaire. Voilà. Parce qu'on est dans une situation aigue où on pare au plus pressé. Et pour moi, qu'une victime d'ordre psychologique ne soit pas prise en charge aussi vite qu'une victime physique des faits, c'est dans la logique des choses. Faut parer au... Ca ne veut pas dire qu'il ne faut pas la prendre en charge, ça veut ne pas dire qu'il ne faut pas la prendre en charge rapidement si on peut la prendre en charge rapidement, mais il faut parer au plus pressé et on n'a pas tous le même rôle sur ce type d'évènement. Ce qui explique qu'on n'ait pas tous la même définition.

Et du coup est-ce qu'à votre avis il serait utile qu'on ait une définition commune entre acteurs en situation de crise ?

Surement pour parler le même langage. Et on commence à la faire. Vous parliez de Sinus, il y a des niveaux d'engagement sur la gravité des blessures physiques, et je coirs même qu'il y a des victimes qui sont badgées ou bracelétées en ayant pas de conséquences physiques, me semble-t-il... donc on les identifie comme victimes également. Donc oui, je pense qu'on aurait un besoin de pouvoir les définir de la même manière.

Une question de relance pour en finir sur ce concept de victime : à titre personnel, vous pensez que c'est quoi, une victime ?

Je suis formaté par le judiciaire, donc quelqu'un qui peut faire valoir un préjudice.

Dans quelle mesure, l'état, les collectivités...

Et il faut mettre une limite. Parce que quand je vois les images des attentats de novembre 2015 ou de Nice, je suis touché, évidemment, comme n'importe qui. Ça me met dans un état de mélancolie profond. Je ne peux pas dire que j'en suis victime. Voilà. Je suis concerné, mais il y a un moment où il faut définir ceux qui sont véritablement victimes, au delà de ceux qui sont marqués ou touchés par l'événement.

Alors, du coup, ça ce n'était pas prévu dans l'entretien, mais ça me fait penser... le travail qu'a fait Mme Méhadel, sur le préjudice d'attente... Vous pensez du coup que ça va trop loin, ou au contraire que c'est bien et que ça va dans le sens euh...

Je ne suis pas sûr d'en avoir eu connaissance alors dites-moi de quoi vous parlez.

En fait, il y a des travaux qui ont été rendus en tout début d'année, qui préconisent que des gens puissent accéder au statut de victime, y compris quand par exemple, c'est le préjudice d'attente, c'est-à-dire par exemple des gens qu'auraient attendu longtemps les secours et qu'auraient été confronté longtemps à des scènes de crime, etc... et qui pourraient se prévaloir d'avoir du coup d'avoir subit quelque chose.

Ah, quand on est sur les lieux, oui, oui, pourquoi pas. Non, là, ça ne me choque pas. Quand on a assisté aux faits, je pense qu'on a un préjudice direct.

Dans quelle mesure vous pensez que l'Etat, les collectivités, les associations, pourraient améliorer quelque chose en termes de gestion des victimes ? Et s'il y avait quelque chose à améliorer, d'après vous, ce serait quoi ?

Je vais parler de ce que je connais, c'est-à-dire judiciairement parlant, parce que je ne peux pas évoquer le reste. Mais on a un très très gros retard dans la prise en charge des victimes. La victime a été très très longtemps le grand oublié de la procédure pénale. On est en train un peu

à marche forcée d'essayer de combler ce retard. Mais il y a un défaut d'information qui est considérable. C'est-à-dire que dans notre procédure... et ce n'est pas une appréciation idéologique et ce n'est pas un avis, c'est simplement un constat : dans notre procédure pénale, l'auteur a beaucoup plus de droits que la victime. Et forcément, quand on est victime et qu'on voit cette justice qui cocoone l'auteur et oublie un peu la victime, on se demande ce qu'est un peu la justice. J'ai eu hier un dossier qui vient après une information judiciaire, donc après six mois de saisine d'un juge d'instruction, avec une victime qui savait même pas ce qu'était des dommages et intérêts, qui n'arrivait pas à les chiffrer, enfin, qui est complètement laissée pour compte, alors qu'il y a.. que c'est un dossier où il y avait un juge qui a été désigné, etc... et que l'auteur, lui, avait son avocat payé par l'état, son interprète payé par l'état, et je comprends que pour cette victime, ça puisse être un peu compliqué. Là encore, ce n'est pas une critique, mais on nous impose, en début d'audience, de notifier le droit au silence pour l'auteur, et le droit de ne pas répondre aux questions. Vous êtes victime de viol ou d'agression sexuelle. Vous attendez des explications depuis deux ans, parfois dix ans parce que c'est intra familial, vous avez eu une procédure qui a duré 18 mois, vous arrivez enfin devant la cour d'assise, en vous disant : « Je vais pouvoir avoir les explications de mon oncle qui m'a agressé sexuellement, de mon père qui m'a violée, etc... », et les premiers mots, parce que c'est une obligation, qui sont dit à cet accusé, c'est : « Vous avez le droit de vous taire et de ne pas répondre aux questions ». Pour les victimes, c'est dramatique. C'est dramatique. Voilà, si on peut améliorer quelque chose, c'est sans doute leur donner encore une plus grande place. On a fait des efforts, mais je pense qu'il y en a encore à faire, et mieux les informer sur ce qui se passe pendant le procès.

Très bien. Dernière question : est-ce que vous voulez ajouter quelque chose à notre entretien ?

Je ne crois pas.

Une avocate

Une avocate du barreau de l'Aube a bien voulu nous accorder une interview. En plus de son activité, elle est également membre du conseil d'administration de l'association d'aide aux victimes, infractions et réinsertion sociale (AVIM-RS). Nous évoquerons plus loin cette association dont nous avons interrogé la juriste.

Notre interlocutrice précise que le statut de profession libérale implique que les personnes qui se tournent vers un avocat sont d'abord des clients. Parmi les clients, certains sont des victimes de toutes sortes de préjudices (viols, cambriolages,...). La victime serait une personne qui a subi un dommage physique ou non du fait d'un tiers (une pour plusieurs personnes, un évènement). On peut distinguer les victimes directes (la personne décédée d'un accident de la route) et les victimes indirectes ou par ricochet (la famille de cette personne). Ces notions sont des notions juridiques relatives au statut de victime. Ces notions sont très bien partagées entre les avocats qui défendent des personnes se déclarant victime. Pour notre interlocutrice, cette définition est large, peu restrictive et cela est un avantage. Ainsi, le statut de victime reste accessible pour un nombre plus important de personnes.

L'avocate estime qu'elle n'intervient pas en une situation de crise. En revanche, elle intervient en situation d'urgence. Une crise serait un évènement dramatique qui touche de nombreuses personnes comme un attentat par exemple et qui s'étale dans le temps.

Les acteurs en situation de crise seraient les secours, les psychologues, le Procureur de la République et les services du parquet, les associations d'aide aux victimes. Pour elle, la définition de victime est partagée entre les acteurs en situation de crise même si les choses ne sont pas abordées de la même manière. Elle cite en exemple un accident de la route ou la personne choquée est pris en compte tout comme la personne atteinte physiquement. Le Parquet n'aurait pas systématiquement la même sensibilité de ce qu'est une victime.

L'exercice qui consiste à définir une victime permet de discriminer les personnes qui peuvent prétendre à certains droits. Il lui semblerait utile que les acteurs en situation de crise partage une définition commune du mot *victime* à condition qu'elle ne soit pas trop restrictive.

Les associations

<u>L'AVIM-RS 10</u>

L'interviewé a souhaité que le verbatim de l'entretien ne figure pas dans ce mémoire.

FENVAC

Mesdames TOULLIOU et SECO ont accepté d'être interrogées. Elles travaillent pour la Fédération Nationale des Victimes d'Attentats et d'Accidents Collectifs (FENVAC). J'ai également pu interviewer madame PIERRE qui est juriste auprès de l'association de l'Aide aux Victimes d'Infraction, Médiation et Réinsertion Sociale (AVIM-RS).

Ces entretiens nous ont d'abord permis de mesurer la distinction entre les associations de victimes et les associations d'aide aux victimes. Les premières sont constituées par des personnes s'estimant avoir été victimes et qui se sont regroupées en association. Dans ce cas, elles peuvent se porter partie civile en tant que personne morale.

Les associations d'aide aux victimes ont vocation à aider les victimes sans que des victimes constituent leurs membres. Elles ne peuvent pas se porter partie civile en tant qu'association. Leurs visions se rejoignent cependant sur plusieurs points et nous pouvons les synthétiser.

Le vocable de *victime* est sans aucun doute celui approprié pour les deux entités. Pour les personnes de la FENVAC, la définition de victime peut répondre à la définition de « quelqu'un qui estime avoir des préjudices quels qu'ils soient suite à un attentat ou un accident collectif ». La juriste de l'AVIM nous indique qu'il n'y aurait pas de définition légale. Mais la doctrine donne des éléments à travers le prisme de l'infraction : toute personne ayant été lésée et qui aurait été atteinte dans son intégrité physique, matérielle ou morale par une infraction pénale peut se prévaloir d'être une victime mais l'infraction est le préalable. Ces deux propositions sont proches et volontairement ouvertes de manière à permettre à un maximum de personnes s'estimant victime de faire valoir ses droits. Cette approche serait bien partagée dans le milieu associatif. Notre attention est attirée sur le fait que toute personne peut s'estimer victime d'un préjudice mais n'accédera pas automatiquement à ce statut. Une de nos interlocutrices nous indique à quel point il peut être violent d'annoncer à une personne qui s'estime victime qu'elle ne pourra pas en avoir une reconnaissance officielle et matérielle.

Les représentants des deux associations estiment que leur intervention se fait parfois pour des situations de crise. Les employés de la FEVAC estiment que ce terme évoque « une situation d'urgence rattachée à un drame collectif ». Quant à madame PIERRE, ce serait « quelque chose d'urgent où il faut prendre en charge maintenant ». Leur intervention se situe habituellement en post évènement même si elle peut parfois démarrer plus tôt notamment en cas d'attentat.

En situation de crise, les acteurs seraient le Service de l'Accès au Droit et à la Justice et de l'Aide aux Victimes (SADJAV), le fond de garantie des victimes, le centre de crise du ministère des affaires étrangères, les ministères de la Santé, des Finances, de l'Education Nationale, du logement, de l'Intérieur, le secrétariat d'état de l'aide aux victimes et le secrétariat général de l'aide aux victimes, le réseau France Victimes, la Fondation de France, les services du Procureur de la République mais aussi le maire, les assurances, l'entreprise, un coordonnateur pouvant être désigné par les pouvoirs publics, le tribunal, la CUMP, les sapeurs-pompiers, le SAMU, les associations agréées de sécurité civiles. Le concept de victime serait assez bien partagé entre les partenaires habituels des associations.

L'utilité de définir le mot *victime* serait de « savoir auprès de qui on intervient tout simplement ». Cela permet également d'identifier les personnes qui peuvent prétendre à des

droits de type prises en charge de soins psychologiques, une indemnisation ou autre. L'attentat de Nice du 14 juillet 2016 est utilisé par une personne de la FENVAC pour illustrer cette situation : une zone géographique et une période horaire ont été arrêtés pour constituer des critères afin d'accorder la qualité de victime aux personnes ayant fait des demandes de prise en charge ; ces critères n'étant pas fermés.

Une définition partagée entre tous les acteurs devrait probablement être suffisamment large. Elle ne pourrait pas nécessairement s'appliquer au domaine de compétence des associations.

Une journaliste

Est-ce que vous pouvez s'il vous plaît me rappeler qui vous êtes?

Mélanie Lessoif-Kadar, journaliste à *l'Est-Eclair*, et je fais partie de l'équipe des faits divers, entre autres.

Est-ce que vous pouvez me dire, globalement, les tâches liées à votre profession ?

Quand on travaille au service des faits divers, on est appelés à « couvrir » -comme on dit, nous- les évènements qui se produisent et qui font intervenir les Sapeurs-Pompiers, la Police, la Gendarmerie et à couvrir aussi les procès, les comparutions immédiates, etc... Tout ce qui est judiciaire, ou accident.

Est-ce qu'en plus de votre activité professionnelle, vous avez une activité en lien avec mon thème sur la gestion des victimes ?

Pas vraiment, j'ai juste fait la formation de Sauveteur au travail (SST) et malheureusement cette année je n'ai pas pu me remettre à niveau, les dates ne correspondaient pas.

Vous n'êtes pas volontaire dans une association de sécurité civile, quelque chose comme ca ?

Non.

Dans votre domaine d'activité, quel est le vocable utilisé pour désigner les personnes qui sont prises en charge par les pompiers, le SAMU, en situation de crise ?

On parle de victimes, car c'est un terme qui englobe toutes les personnes qui subissent quelque chose. On en parle pour les blessés, les décédés, dans les affaires judiciaires... C'est un terme qui englobe toutes les personnes plaignantes dans les affaires judiciaires et victimes de toutes sortes de choses dans les affaires accidentelles.

Est-ce que ce terme à dans le journalisme une définition réglementaire ?

Il n'a pas de définition. C'est plutôt la façon dont on traite les sujets en lien avec les victimes qui ne sont pas réglementés, mais qui font l'objet de chartes dans beaucoup de journaux. Et puis on a beaucoup d'obligations légales, je pense aux victimes mineures par exemple, on ne peut pas dévoiler leur nom et faire en sorte qu'elles ne soient pas reconnaissables. Il n'y a pas que leur nom que l'on ne peut pas donner, mais aussi celui de leurs parents, on doit vraiment faire attention aux victimes mineures. Et même si certaines choses ne font pas partie du cadre de la loi, on n'y fait attention, parce que l'on ne doit pas ajouter une double peine aux personnes. C'est-à-dire que, par exemple, quelqu'un qui est victime d'un accident de voiture et qui décède, on décide de donner son nom, quand on l'a –parce que c'est une information, mais on fait toujours attention à ce que sa famille ai eu le temps d'avoir l'information, ses proches, avant nous. C'est-à-dire que maintenant, quand on traite les informations quasiment en temps réel sur les réseaux sociaux et les sites internet, pour ce qui est des identités des personnes, on ne les met jamais en ligne avant le lendemain, dans la parution papier, car pour nous c'est là-dessus que l'on doit faire attention aux victimes.

Tout à l'heure vous me disiez que pour vous une victime c'est les personnes qui subissent des choses qu'elles n'ont pas choisis. Vous pensez qu'entre journaliste, cette vision est bien partagée ?

Oui. A partir du moment où c'est très global, c'est un mot que l'on utilise assez facilement et assez largement. C'est-à-dire que la rubrique des faits divers et de la justice c'est une rubrique

assez restreinte. On n'est pas beaucoup à la traiter et donc les personnes qui le font ont l'habitude des termes. Après, à force de discuter avec les pompiers, la police, les gendarmes, le parquet, on intègre les termes utilisés par les différents corps du métier. On les comprend, et on les partage.

Donc vous pensez que cette approche du mot « victime » est assez précise ?

C'est-à-dire que nous, étant donné que l'on est là pour retransmettre les informations que l'on a, que l'on recoupe, elle est suffisante. Parce que nous on n'intervient pas, on ne porte pas secours, on n'a pas de décision à prendre, de secours à porter. La seule chose auquel on doit faire attention lorsque l'on va sur un évènement, c'est de ne pas être trop visible ou ostentatoire pour justement ne pas déranger les familles et les gens qui sont victimes. Moi, il y a une chose à laquelle je fais toujours attention, c'est de me dire : ça pourrait être moi, ici, coincée dans cette voiture, ou qui subit ça, et que ça pourrait être ma famille aussi. Donc tout en prenant la distance nécessaire pour faire notre travail, on fait toujours attention —enfin là je ne peux parler que pour moi- au respect des victimes. Parce que c'est la seule chose que l'on puisse faire, nous, en fait. Alors évidemment, si un jour on assiste —ce qui n'arrive jamais- à un accident ou quelque chose avant que les secours arrivent, on va intervenir comme on peut, en appelant les secours, faisant les gestes si on les connaît, etc... Sinon notre seul rôle, en tant que journalistes, est de rendre compte de ce qui s'est passé. On essaye de la faire avec le plus de respect possible parce que c'est la seule chose que l'on puisse faire.

Est-ce que vous diriez que lorsque vous intervenez en tant que journaliste, vous intervenez en situation de crise ?

Tout dépend de la définition du mot « crise », mais effectivement, si on la définie comme quelque chose qui arrive brutalement, qui a un aspect dramatique potentiellement dangereux et qui n'était pas prévu, oui. Alors, quand ça concerne une ou deux personnes, on ne parle pas de situation de crise, mais nous on se réfère à ce qui se passe au niveau des autorités, ou des corps de métier. Quand il y a un COD qui est déclenché en préfecture, on sait que l'on est en situation de crise. S'il y a un évènement qui implique de nombreuses victimes, c'est une crise, effectivement. Donc oui, ça peut nous arriver d'intervenir en situation de crise, auquel cas c'est toujours pareil. Nous on a une place à prendre parce qu'en fait, ça ne réjouit personne de nous voir. C'est-à-dire que quand vous êtes victimes de quelque chose, je suppose que vous attendez les pompiers, les médecins, le SAMU, la police, les gendarmes, et surtout pas la presse. Ce n'est vraiment pas la personne que vous attendez. Donc quand on intervient en situation de crise, là où il y a des victimes, encore une fois, pour faire notre travail le plus rapidement et efficacement possible, en ne déviant pas de la réalité des faits, et en même temps, le faire discrètement et rester à notre place.

Tout à l'heure vous m'avez dit : « cela dépends de ce que l'on entend par crise ». C'est quoi, pour vous, une crise ? Qu'évoque ce mot pour vous ?

Pour nous, dans une rédaction, ça va être un évènement qui implique que l'on chamboule notre planning, que l'on mette plusieurs personnes sur le terrain, y compris ceux qui ne sont pas habitués aux faits divers, parce que quand il y a une vraie situation de crise il faut que l'on soit plusieurs, pour en rendre compte sur notre site internet, dans le papier, avec des photos, avec des vidéos, donc il faut que l'on soit plusieurs. J'ai un exemple en tête, qui n'est pas forcément le mieux choisi car moi je n'étais pas là pour le coup, mais il y a eu un accident très grave entre un camion et un minibus, je crois que c'était à Géraudot. C'était des jeunes qui venaient de la région parisienne, et là, c'était pour nous la gestion d'une situation de crise : il fait que l'on en rende compte, c'est notre travail, mais les routes sont bloquées alors qu'il faut que l'on y aille, et il faut que l'on soit plusieurs, parce que c'est un évènement dramatique et

bien plus grave que la plupart des choses que l'on concourt. Donc il faut que l'on prévoie. Il faut que l'on change notre maquette prévue pour le lendemain, que l'on s'adapte et que l'on le fasse, toujours dans le respect des familles, et avec un suivi sur plusieurs jours. Donc ça c'est typiquement la situation de crise imprévue, avec la notion de « drame » pour les gens.

La question d'après, vous avez peut-être commencé à y répondre. C'est quels sont les types d'actions que vous êtes amenés à réaliser en situation de crise? Vous avez commencé à y répondre en disant : on affecte des journalistes qui n'étaient pas aux faits divers, on chamboule notre trame, et voyez-vous autre chose que vous seriez amenée à faire, autrement que d'ordinaire?

On fait aussi des réunions pas prévues. Quand il se passe des choses comme ça, d'abord on décide du traitement que l'on va en faire dans le journal, et on réfléchit à plusieurs à la manière de la faire. Est-ce que l'on va ouvrir -c'est nos termes-, c'est-à-dire pleine page, avec une grosse photo, quelle photo ont choisi de mette, pour qu'à la fois se soit le reflet de la réalité et en même temps dans le respect de gens ? Et dans ces cas-là, ça implique la présence de la hiérarchie, des personnes qui étaient sur le terrain et que l'on mette tout sur la table pour décider ensemble. Et puis aussi il y a beaucoup de travail de recoupement, quand nous on doit rendre compte, quand il y a des affaires avec des victimes. On est toujours vigilants, mais encore plus dans ces cas-là. On recoupe, c'est-à-dire que ce n'est pas parce que l'on était sur le terrain, que l'on a vu et entendu des choses, que ça nous suffit. Il faut toujours que l'on soit sûr de nous et donc on recoupe avec les autorités, enfin nos interlocuteurs habituels, pour sue l'on soit sûrs de nous. Donc il y a un travail sur le terrain, après le terrain, un travail de mise en page, de choix des photos, de réflexion commune, et puis de choix des titres, ça ce n'est pas anodin. Quand il y a des victimes, il faut faire attention à ce que l'on dit et ne pas tomber dans la formation racoleuse, ce que les gens reprochent pas mal aux journalistes, alors qu'en réalité, je pense que l'on est beaucoup plus humain, vigilants et soucieux que ce que croient les gens. Surtout en situation de crise ou il y a beaucoup de victimes. Ce n'est pas des choses que l'on voit beaucoup ici, dans l'Aube, et je crois que ça nous poursuit aussi, après. C'est-àdire que l'on se pose toujours des questions : est ce que l'on a fait les bons choix, est ce que l'on a traité correctement, est ce que l'on a bien fait de mettre tel nom, de donner telle information, etc... C'est vraiment des choses auxquelles on réfléchit. Pour nous, pour le coup, le statut de victime, c'est un statut auquel on fait vraiment, vraiment attention. D'abord parce que l'Aube est un petit département, les gens se connaissent tous, et on peut croiser ces genslà, leur famille, le lendemain. Et parce que l'on a une capacité d'empathie, que l'on peut se dire : « demain ça peut être notre famille, ça peut être nous. ». On fait très attention à ça.

Au cours d'une situation de crise, vous diriez que votre action commence quand, et quand est ce qu'elle s'arrête ?

Elle commence quand on a l'information, parce que l'on ne l'a pas toujours. Parfois elle nous vient de nos réseaux habituels, parfois elle nous vient de gens qui nous appellent en nous disant : « est-ce que vous êtes au courant de ça ? »... Je pense à l'affaire de la petite Candice, qui a été tuée par une agression, ça je l'ai appris par quelqu'un qui n'est pas du tout dans le réseau habituel qui nous informe, mais qui était tellement choqué par ce qu'il s'était passé que c'est elle qui a fait la démarche de nous appelé.

Pour quand ça s'arrête, ça dépend. Si on va sur un accident de voiture, ça s'arrête quand la victime est transférée et quand on a l'information de son état de santé. Malheureusement, souvent, on a les nouvelles après son transfert à l'hôpital. Je me souviens d'une fois, avec un petit garçon qui avait été littéralement écrasé par un tracteur alors qu'il était à vélo, dans un chemin de campagne. J'étais assez contente car j'avais eu des nouvelles par son grand-père, c'était des bonnes nouvelles, et après, on avait pu faire un suivi de ce petit garçon, voir qu'il

s'était rétabli, etc... Mais la plupart du temps, notre rôle s'arrête quand le fait –c'est-à-dire ce que l'on peut voir sur le terrain- s'arrête.

En gestion de crise, ce serait qui pour vous les acteurs, si vous deviez les lister ?

En premier les secours, c'est-à-dire Sapeurs-Pompiers et SAMU, la Croix-Rouge parfois aussi, sur certains évènements, et puis police-gendarmerie, hôpital, parquet, préfecture, services de l'Etat... Après, tout dépend de l'évènement, mais en gros c'est ceux que je vois. Les acteurs de la gestion de la crise.

Et les médias, c'en est un, pour vous ou pas ?

Peut-être. Ça dépend de l'évènement. Si c'est quelque chose d'assez réduit, d'assez ponctuel, je ne pense pas que l'on soit acteur, je pense que l'on reste « média », c'est-à-dire que l'on donne l'information et ça s'arrête là.

Après, si l'on parle d'un attentat, on peut devenir acteurs dans la manière dont on en rend compte. Parce que évidement s'il y a toute une zone concernée et que les autorités appellent à rester chez soi, on devient acteurs car on passe cette information, sur internet, les médias télé, la radio, on a tous évidement un rôle à jouer, même de protection de la population finalement, en relayant le message des autorités de rester chez soi, ou autre chose, tous les messages passés par les services de l'Etat pour la protection de la population. S'il y a un évènement majeur, on est acteur.

Parmi ces acteurs, est ce qu'i y en as ou vous diriez que ce sont plutôt vos partenaires ? Pour être plus clair, est ce qu'il y en avec qui vous diriez que vous avez des liens de proximité ou des habitudes de travail plus précises ?

On a des habitudes de travail, forcément. Et puis il y a des gens que l'on connait bien, à force. On peut dire que l'on est partenaires dans le cadre ou l'on a des messages à passer pour protéger les gens, ça arrive. Parfois l'on n'est pas partenaires parce que il y a des affaires ou c'est pas toujours facile de communiquer avec notre réseau habituel. Ça ne les arrange pas toujours, et puis il y a aussi de la méfiance. « Si je donne cette information, ça ne va pas empêcher mon travail, ou le rendre plus difficile, donner une mauvaise image de mon corps de métier ? » Il y a plusieurs possibilités. Alors des fois on est partenaires, d'autres fois non. L'important pour nous, je pense, c'est de montrer que l'on est objectif et que l'on travaille de la même façon pour tous les sujets et que l'on est partenaires de « personne », car nous, notre travail, c'est de donner des informations. Alors évidement, en restant intelligent, humain... Mais de ne retenir aucune information quand on l'a et qu'elle peut servir à quelqu'un.

Je vais faire le lien maintenant avec cette notion d'« acteurs », et la définition de victime dont on a parlé tout à l'heure. Est-ce que vous pensez que votre définition de ce qu'est une victime est bien partagée des autres acteurs en situation de crise ? Vous qui avez ce regard extérieur.

Je pense qu'il y a eu beaucoup de travail de fait. Que cet exercice SINUS a montré que quand même, il y avait encore des choses à améliorer mais que c'était sur la bonne voie. Qu'il y a des choses réfléchies en amont, et en prévention, et effectivement se dire que s'il se passe un évènement majeur et dramatique dans le département et qu'il y a beaucoup de victimes, il y a un dispositif de prévu, et qui permet que tous les services aient les mêmes renseignements, définitions et expressions. Nous on parle avec les différents corps de métiers justement, et on voit bien que ce n'est pas forcément les mêmes termes. Mais je trouve que dans l'ensemble, c'est quand même plutôt bien partagé pour ce que nous on en fait. Après effectivement, quand on est dans la chaine des soins ou de la prise en charge, j'imagine que l'on a pas du tout le même regard et qu'il faut des définitions très précises en fonction de ce dont souffre la

personne, etc... Pour nous c'est totalement différent, on a une urgence, qui n'est pas du tout la même, je vais dire qu'une fois que l'évènement est passé, et que les gens peuvent communiquer, on peut prendre le temps d'expliquer, on est pas obligés d'avoir des signes précis, des définitions précises, pour prendre en charge la personne le plus vite possible et le plus efficacement possible. Ça pour le coup, je ne suis pas vraiment à l'intérieur, et je ne peux pas vraiment vous dire. Pour nous ça ne pose pas de problème.

De votre point de vue, qu'elle est l'utilité de définir le mot « victime », pour un acteur ?

C'est essentiel, parce que si pour vous « victime », c'est une personne décédée ou une personne en état d'urgence absolue, ou état d'urgence tout court... Il y a des tas de termes différents, et pour une bonne prise en charge des personnes entre les Sapeurs-Pompiers, le SAMU, l'hôpital... je suppose que c'est important d'avoir une définition unique et précise, et en fonction de la pathologie, de l'état de la personne.

Vous me disiez tout à l'heure que pour l'utilité que vous en avez, ça semble plutôt bien partagé, ce mot « victime ». Est-ce que du coup ça vous semblerais utile que ce soit mieux partagé, ou d'avoir quelque chose qui soit commun à tous les services ?

Probablement, oui. Je pense que plus on est précis, plus on est efficace et dans tous les domaines. Nous il peut nous arriver de choisir un mot qui n'était pas le bon, parce que on avait une mauvaise compréhension de ce que l'on nous disait, sur le terrain. Des fois, par manque d'expérience ou par volonté d'aller trop vite, ça peut nous arriver aussi de mal comprendre ce que l'on nous dit, ou parce que la personne en face se méfie des journalistes et en dit le moins possible. On va essayer de comprendre, mais ce n'est pas toujours facile. S'il y a des mots avec la même définition pour tout le monde, et si nous on pouvait faire partie du réseau qui utilise ce vocabulaire, avec les différents corps de métier qui interviennent auprès des victimes, ça ne peut qu'être bénéfique.

Dernière question sur ce concept de « victime », à titre personnel, c'est quoi pour vous une victime ?

Et bien pour moi une victime c'est quelqu'un qui subit quelque chose, et il y a une notion de drame. Pour moi si vous subissez un vol, vous n'êtes pas une victime. Ce mot n'est pas à employer quoi. On peut dire « la victime du vol », mais quand on écrit un article, on essaye de faire attention au choix des mots. Par exemple, si quelqu'un dépose plainte pour un viol, là je ne peux pas employer le mot « victime » dans l'article s'il n'y a pas eu jugement. On utilisera plutôt « la plaignante » parce que on n'a pas de preuve qu'elle est une victime. Pour nous, une victime est soit victime de choses visibles, quand vous êtes dans une voiture pliée en quatre, on voit bien que la personne est victime d'un accident de voiture, donc ça c'est flagrant, il n'y a rien à prouver, soit c'est quelqu'un qui a été déclaré « victime » par un tribunal ou une cour d'assise, avec une notion de « preuve ». Quand c'est judiciaire, on ne peut parler de victime que quand ça a été jugé.

Et avant vous essayez de ne pas utiliser le mot « victime »?

Personnellement, j'essaye de ne pas l'utiliser, car ça induit le fait que c'est avéré, alors que l'on est pas enquêteur, juge...

Donc c'est pour une question d'objectivité ? Vous vous imposez de ne pas utiliser le mot « victime » qui indiquerait forcément que l'auteur, quelque part, soit déjà coupable ?

Exactement, alors qu'en fait on n'a pas la preuve. Ça c'est quelque chose d'important aussi dans un article, parce que si vous écrivez « la victime », pour le lecteur c'est un fait, avant même que l'auteur ne soit jugé. Alors après, si une personne vient nous voir ici et se dit

victime d'agression violente, et qu'elle a des bleus partout, qu'elle a un certificat médical, etc... On pourra peut-être parler de victime mais de manière plus subtile, parce qu'elle est victime dans le sens où elle a des bleus partout, un certificat médical, on voit bien qu'il y a eu un problème, mais il faudra que l'on l'emploie de manière subtile et de manière à ne pas dire que la personne qu'elle accuse est forcément coupable. C'est quand même une notion qui force à réfléchir, pas quelque chose qui tombe sous le sens dans toutes les affaires.

Deux questions avant de clore cet entretien. De votre point de vue, de quelle manière, l'Etat, les associations, les collectivités pourraient améliorer la gestion des victimes ?

A je crois encore qu'il y a eu pas mal de choses de faites. Je suis allée à l'assemblée générale de l'AVIM cette semaine et le directeur expliquait qu'il y a de plus en plus de demandes de l'Etat aux associations pour l'aide aux victimes, la prise en charge, l'aide psychologique, et pour les victimes de toutes sortes de choses, y compris les attentats. Ce directeur disait que deux familles auboises présentes à l'attentat de Nice avaient étés prises en charge pendant de longs mois –là ils arrivent seulement à la fin- alors qu'elles n'avaient pas étés victimes vraiment de l'attentat mais elles étaient présentent et avaient un traumatisme. Je crois que l'on va plus –et c'est bien- dans la prise en charge des victimes et dans leur aide. Après probablement que l'on peut faire mieux sur certaines choses.

De votre point de vue si vous deviez donner des axes d'amélioration, de ce que vous apporte votre expérience, ce serait dans quel domaine ?

Je dirais les victimes qui sont reconnues victimes par un tribunal ou une cour d'assise, je pense que ça ne suffit pas. Par exemple, vous avez un procès d'assise, on passe énormément de temps sur la personnalité de l'auteur, ce qui est normale, car il faut quand même qu'on le juge. On passe beaucoup de temps sur sa personnalité, sur son casier, sur les faits, etc... et finalement la victime, on en parle beaucoup moins. Si c'est une personne décédée, c'est encore pire, car elle n'est pas là pour se défendre, et en plus, si elle n'a pas beaucoup de proches présents pour parler d'elle, on ne parle pas de sa personnalité. Ça c'est un point à améliorer à mon avis.

Je vais reformuler : ça veut dire qu'au procès, on passe beaucoup de temps à creuser qui est l'auteur présumé mais peut-être pas assez de la victime ?

Oui. Parce qu'il y a moins d'enjeux. Mais je pense que pour une victime, pour en avoir rencontré beaucoup et pour avoir discuté avec beaucoup, elle a besoin aussi que l'on prenne du temps pour elle. J'ai un exemple en tête : une maman, qui était séparée de son compagnon, qui attend sur les marches d'un tribunal qu'il arrive car on doit juger leur séparation. Le type arrive avec un couteau, il donne un coup de couteau au père de la dame, puis à elle qui essaye de s'échapper, il y a du sang partout, enfin... Mais elle comprend qu'il y a pire derrière, il y a quelque chose qu'il s'est passé pour qu'il devienne fou au point d'arriver au tribunal avec un couteau. Et c'est lui qui avait la garde du petit garçon de 3 ans au moment où il arrive. Mais à ce moment, il est sans le petit, et elle comprend qu'il est arrivé quelque chose au petit garçon parce qu'elle comprend que là il est venu finir le travail avec elle et son père. Et en fait rien que d'en parler, ça me rappelle des mauvais souvenirs, parce que cette dame était vraiment adorable. Et en fait ce type-là, comme il en voulait beaucoup à sa femme de l'avoir quitté, il a décidé de tuer son petit garçon. Il lui a donné de la mort aux rats dans du sirop sucré, et comme il ne mourrait pas assez vite -il agonisait, c'était terrible, et il s'est rendu compte qu'en fait c'était très cruel- il a fini par l'étouffer avec un oreiller. Et vous assistez à un procès d'assise qui dure trois ou quatre jours, ou ce monsieur-là, ne parle que de sa tentative de suicide avortée en prison, et c'est tout. Il se plaint parce que sa vie est horrible, et il a été en prison etc... Et la maman et ses parents, j'avais été les rencontrer avant le procès dans leur maison parce qu'ils avaient besoin que l'on parle de leur petit garçon qui était victime, après tout, et qui n'était plus là. Donc j'avais pris cette initiative de faire un article sur le petit garçon et sa maman, avant le procès. Et j'ai trouvé qu'au procès, on avait beaucoup parlé de la personnalité de l'auteur, et que cette dame, qui n'était pas à l'aise pour parler en public, avec son papa et sa maman qui étaient un peu timide aussi, finalement on leur a donné la parole, mais ils ne l'on pas beaucoup prise, parce qu'ils ne savaient pas comment faire, alors qu'ils avaient beaucoup à dire : je les avais rencontrés et ils m'avaient dit beaucoup. Et finalement, leur statut de victime a été reconnu, mais ils n'ont pas parlé beaucoup. Ils n'ont pas vraiment fait la rencontre des jurés. Et après, une fois que le procès est fini, ils sont un peu seuls, ces gens-là. Un auteur, il peut avoir un sursis avec mise à l'épreuve, avec suivi psychologique, social, etc... Et c'est normal, c'est tout à fait logique, mais les victimes, finalement, après, il n'y a pas grand-chose de prévu je trouve.

Dernière question : voulez-vous rajouter quelque chose à notre entretien ?

Je voudrais insister sur ce que je vous ai dit tout à l'heure : je trouve que les gens, aujourd'hui, on une image des journalistes qui est assez « à côté ». Ça s'explique par plein de choses, je ne les juge pas, mais on une image un peu de vautours, je trouve. Quand on va sur un accident, sur une bagarre, un meurtre, une arrestation, sur un fait divers, je fais vraiment toujours très attention au traitement du sujet, aux personnes à qui je parle, etc, on se pose toujours des questions. Est-ce que l'on va mettre le nom de cette boutique qui avait tant de produits périmés dans sa réserve sachant que personne n'est tombé malade en achetant les produits, car ils n'étaient pas commercialisés? Est-ce que l'on va mettre le nom de cette victime d'accident, et si oui, à quel moment ? On se pose toujours beaucoup de questions, et je pense qu'il faudrait que les métiers dont on parle tous les jours : pompiers, police, gendarmes, etc... aient conscience de ça aussi, et je ne sais pas comment on pourrait faire en sorte que ces personnes en aient conscience. Certains savent que nous faisons notre métier avec rigueur et attention, pas au-dessus de la jambe. Mais je ne sais pas comment on pourrait faire en sorte que plus de gens sur le terrain en aient conscience. Des fois, on voit qu'il y a des gens qui ne sont pas du tout content de nous voir. Je parle des métiers. Moi jamais je ne rigole ou je ne plaisante avec des sujets gravas. D'autres le font, je sais que c'est le cas dans d'autres métiers, mais je n'y arrive pas.

Donc voilà, pour nous le statut de victime est vraiment quelque chose à part.

Le chercheur

L'interviewé a souhaité que le verbatim de l'entretien ne figure pas dans ce mémoire.

Axe 1 : analyse des critères des entretiens semi-directifs : Tableaux de report des réponses

Vocable approprié	Un policier : chef CIC	Un gendarme; chef CORG; négociateur	du PSIG	Un DMD adjoint	Un médecin du SMUR	Un sous- officier de sapeur- pompier	Un secouriste de la Croix- Rouge	La psychiatre référente de la CUMP	Un maire	Un directeur de cabinet de préfet	Un procureur de la République	Une avocate		Les associatifs FENVAC		La journaliste	Le chercheur ex CRS	
victime	1	1	1						1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
victime + autres termes					1	1												2
blessé				1														1
impliqué							1	1										2
																		17

Définition de victime (ou du vocable approprié) - mots clés	Un policier; chef CIC	Un gendarme; chef CORG; négociateur	Un gendarme du PSIG sabre	Un DMD adjoint	Un médecin du SMUR	Un sous- officier de sapeur- pompier	Un secouriste de la Croix- Rouge	La psychiatre référente de la CUMP	Un maire	Un directeur de cabinet de préfet	Un procureur de la République	Une avocate		Les associatifs FENVAC	Les associatifs AVIM	La journaliste	Le chercheur ex CRS
subir quelque chose	1			1					1	1		1				1	6
atteinte physique ou psy.		1		1		1			1			1			1		6
préjudice/infraction			1							1	1		1	1	1		6
rupture négative					1												1
ne va pas bien psychologiquement							1										1
confrontation à la mort								1									1
touché par un élément extérieur																	1 1

partage de la définition dans le domaine de compétence	Un policier; chef CIC	Un gendarme; chef CORG; négociateur	Un gendarme du PSIG sabre	Un DMD adjoint	Un médecin du SMUR	Un sous- officier de sapeur- pompier		La psychiatre référente de la CUMP	Un maire	Un directeur de cabinet de préfet	de la	Une avocate		Les associatifs FENVAC	Les associatifs AVIM	La journaliste	Le chercheur ex CRS	
partagée			1						1			1	1	1	1		1	7
partagée ; à vérifier										1								1
partagée mais confusions persistent				1	1													2
partagée mais par tous						1												1
mot utilisé par tous mais des concepts différents								1										1
non partagée mais langage commun se met en place											1					1		2
non partagée	1	1					1					_						3

représentation du mot crise	Un policier; chef CIC	Un gendarme; chef CORG; négociateur	Un gendarme du PSIG sabre	Un DMD adjoint	Un médecin du SMUR	Un sous- officier de sapeur- pompier	Un secouriste de la Croix- Rouge	La psychiatre référente de la CUMP	Un maire	Un directeur de cabinet de préfet	Un procureur de la République	Une avocate	Les associatifs FENVAC		Les associatifs AVIM	La journaliste	Le chercheur ex CRS	
évènement dramatique			1									1	1	1	1	1		6
évènement exceptionnel	1					1	1			1	1							5
nombreux moyens	1	1	1			1												4
immédiateté de la situation		1			1				1							1		4
urgence à intervenir			1						1		1				1			4
non prévu/préparé	1								1							1		3
plusieurs services	1									1								2
plusieurs victimes						1						1						2
Centre opérationnel activé										1						1		2
gestion importante		1																1
lieu géographique				1														1
déséquilibre naturel/politique				1														1
déséquilibre								1										1
situations de tension				1														1
population en danger				1														1
débordement																		
moyens/besoins					1													1
dépassement								1										1
difficulté à réagir								1										1
informer les autorités										1								1
étalé dans le temps												1						1
système qui dysfonctionne																	1	1
nécessite une action des professionnels																	1	1

	temporalité d'action en crise	Un policier; chef CIC	Un gendarme; chef CORG; négociateur		Un DMD adjoint	Un médecin du SMUR	Un sous- officier de sapeur- pompier	Un secouriste de la Croix- Rouge	La psychiatre référente de la CUMP	Un maire	Un directeur de cabinet de préfet	Un procureur de la République	Une avocate		Les associatifs FENVAC	Les associatifs AVIM	La journaliste	Le chercheur ex CRS
début d'action	dès qu'il est informé	1		1						1							1	4
	dès le début de l'évènement		1								1	1						3
	quelques H ou J post évènement													1	1	1		3
	avant la crise; détection				1						1							2
	demande des autorités							1										1
	demande d'engagement du SMUR								1									1
	action située hors crise												1					1
fin d'action	après envoi de moyens sur le terrain		1															1
	neutralisation du tueur			1														1
	Syndrome post trauma. pris en charge				1													1
	fin des actions métier					1												1
	après action de soutien					1												1
	retour à la vie normale							1										1
	après débriefing impliqués 4/5 j après l'évènement								1									1
	mission sort du champ d'action									1								1
	fin des enjeux liés à la continuité de l'Etat										1							1
	constater sur le terrain																1	1
	victimes prises en charge	1	1															2
	décision de justice rendue											1	1					2
	Prise en charge/accompagnement victimes													1	1	1		3

acteurs en situation de crise	policier; chef CIC	Un gendarme ; chef CORG ; négociateur	Un gendarme du PSIG sabre	Un DMD adjoint	Un médecin du SMUR	Un sous- officier de sapeur- pompier	Un secouriste de la Croix- Rouge	La psychiatre référente de la CUMP	Un maire	Un directeur de cabinet de préfet	Un procureur de la République	Une avocate			Les associatifs AVIM	La journaliste	Le chercheur ex CRS	
sapeur-pompier	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16
police nationale	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1				1	1	1	14
SAMU	1	1	1		1	1		1	1	1	1	1			1	1	1	13
gendarmerie		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1				1	1	1	13
préfecture/préfet	1	1	1	1	1		1		1	1						1		9
association de sécurité civile				1	1		1	1					1	1	1	1		8
maire/mairies				1			1			1			1	1				5
Procureur de la République												1	1	1	1	1		5
hôpitaux	1				1					1						1		4
Etat/ministères					1								1	1		1		4
citoyen					1	1		1							1			4
DDT		1								1								2
autorité judiciaire			1		1													2
association de victime										1		1						2
Département					1					1								2
entreprise					1										1			2
assurances													1	1				2
médias						1										1		2
autres services au besoin		1	1															2
SIDPC	1																	1
personnes touchées	1																	1
acteur social		1																1
pénitentiaire		1																1
ADRASEC				1														1
réserves sécurité civile							1											1
association type VISOV										1								1
bénévoles							1											1
moyens privés réquisitionnés									1									1
ARS										1								1
psychologues												1						1
avocat												1						1

policier; chef CIC	chef CORG;	du PSIG	Un DMD adjoint	Un médecin du SMUR	Un sous- officier de sapeur- pompier		La psychiatre référente de la CUMP	Un maire	de	de la	Une avocate				La journaliste	Le chercheur ex CRS	
			1		1		1	1	1	1					1		-
											1	1	1	1			,
	1															1	,
				1													:
1																	:
		1															
						1											
	policier; chef CIC	Un gendarme; chef clc CORG;	Un gendarme; gendarme chef CIC CORG: Un gendarme	Un gendarme; chef chef CIC CORG; négociateur gendarme sabre Un gendarme du PSIG sabre	Un gendarme ; chef chef CIC CORG ; négociateur gendarme du PSIG sabre Un DMD adjoint Un médecin du SMUR	Un gendarme ; chef chef CIC CORG ; négociateur sabre Un gendarme du PSIG sabre Un DMD adjoint SMUR officier officier de sapeur-pompier	Un policier; chef chef CIC CORG; négociateur 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	Un policier; chef CIC CORG; négociateur 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	Un gendarme ; chef CIC CORG; négociateur 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	Un policier; chef CIC chef CORG; négociateur 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	Un policier; chef CIC chef CORG; négociateur 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	Un gendarme chef CIC chef CIC chef CIC adjoint of policier; sabre chef CIC chef chef CIC chef	Un gendarme; chef CORG; négociateur sabre Un gendarme du PSIG sabre 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	Un gendarme ; chef CORG; négociateur sabre 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	Un gendarme; chef chef CIC chef CORG; négociateur reference chef chef CIC c	Un gendarme; chef Clor Clor Clor (CORG); négociateur 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1	Un policier; chef CIC CORG; négociateur of la PSIG sabre of la gendarme; chef con figure de sapeur pompier of la