

Protection de la population



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Office fédéral de la protection de la population OFPP

ANALYSE ET PREVENTION DES RISQUES, PLANIFICATION, INSTRUCTION, CONDUITE ET INTERVENTION

10 / JUILLET 2011



Survol historique

L'homme face à la catastrophe

Page 8

Toni Frisch, chef du CSA

«Il faut penser en termes de solutions et non de problèmes»

Page 4

Science

Le stress chez les forces d'intervention

Page 11

Roland Squaratti

Au cœur de la catastrophe

Page 14

Lugano-Campagna

«L'aide ne doit pas connaître de frontières»

Page 20

www.protopop.ch



EDITORIAL 3

PERSONNALITÉ

«Il faut penser en termes de solutions et non de problèmes» 4

Peu avant de quitter ses fonctions de délégué à l'Aide Humanitaire et de chef du Corps suisse d'aide humanitaire (CSA) pour raison d'âge, Toni Frisch a dressé un bilan.

DOSSIER: LE FACTEUR HUMAIN EN CAS DE CATASTROPHE

L'homme face à la catastrophe: survol historique 8

La façon dont l'homme perçoit et gère les catastrophes a changé au fil du temps.



Le personnel de milice n'est pas suffisamment informé 11

Les membres des services d'intervention peuvent être exposés à un stress psychologique important. Les forces d'intervention professionnelles sont plus souvent confrontées à des événements graves que le personnel de milice, elles sont aussi mieux préparées.

«Assumer son rôle ou sombrer: il n'y a pas d'autre choix» 14

Une catastrophe s'abat sur le village valaisan de Gondo le 14 octobre 2000. Au cœur du drame un homme: Roland Squaratti accède subitement au poste de chef de l'état-major de crise et, deux mois et demi plus tard, est élu personnalité suisse de l'année.



D'avantage qu'une ligne de communication directe 17

Suite à un événement, les personnes concernées se posent des questions et expriment la peur, la colère et la frustration. La ligne téléphonique d'urgence est un élément de la maîtrise moderne d'un événement. C'est un instrument central d'information et de conduite.

COOPÉRATION

RÉGION LUGANO-CAMPAGNA ET LA PROVINCE DE VARESE: «L'AIDE NE DOIT PAS CONNAÎTRE DE FRONTIÈRES» 20



INSTRUCTION

La Section information de la CENAL renforcée en cas d'événement 22

POLITIQUE

L'obligation de construire des abris au cœur du débat parlementaire 23

OFPP 24

CANTONS 26

ASSOCIATIONS 27

SERVICES 30

LE DERNIER MOT 31



Protéger la population, c'est aussi sauver des gens et les prendre en charge (photo prise lors d'un exercice).

Chère Lectrice, cher Lecteur,

14 novembre 1990: j'étais au service militaire et ce soir-là, je regardais un match de foot avec les commandants de la compagnie de sauvetage IV/10, quand tout à coup, ce message apparut à l'écran: «Chute d'un DC-9-32 d'Alitalia sur le Stadlerberg». Pendant la nuit, la compagnie reçut l'ordre d'apporter son soutien aux autorités civiles et j'ai pu participer à l'intervention en tant qu'officier de renseignement du bataillon. L'appareil avait pris feu pendant sa chute et s'était écrasé dans la forêt. Des volontaires de la compagnie de sauvetage sont allés à la recherche des corps calcinés. Je n'oublierai jamais l'odeur qui flottait sur le lieu de l'accident et les proches des victimes en larmes lors de la cérémonie de commémoration.

Des années plus tard, lorsque j'occupais la fonction d'officier des sapeurs-pompiers, j'ai été appelé une nuit pour un accident de la route. Un automobiliste avait perdu le contrôle de son véhicule dans un virage et avait percuté un arbre. La police et l'ambulance étaient déjà sur les lieux. Le service de sauvetage avait pris en charge le jeune conducteur qui réclamait qu'on s'occupe du passager. Ce dernier reposait en fait à l'écart sous une bâche... Lorsque le corbillard arriva, j'aidai à déposer le corps de la victime dans le cercueil et à le charger dans la voiture. Le lendemain matin, lorsque j'expliquais à ma fille les événements de la veille, elle se mit à pleurer. La victime faisait partie de la même société de musique qu'elle et elle l'aimait en secret...

Les catastrophes ainsi que beaucoup d'événements quotidiens affectent considérablement le mental des victimes et des membres des forces d'intervention. Heureusement, la plupart d'entre eux ne présentent pas de troubles persistants et «digèrent» ce qu'ils ont vécu. D'autres ont moins de chance, ils n'ont pas de blessure physique mais sont psychologiquement brisés.

La présente édition de la revue «Protection de la population» est consacrée au facteur humain en cas de catastrophe.

Daniel Rebetz

Chef de la Section protection civile
Office fédéral de la protection de la population



Toni Frisch prend sa retraite

«Il faut penser en termes de solutions et non de problèmes»

S'il se passe une catastrophe quelque part dans le monde, la Suisse est toujours prête à fournir une assistance humanitaire. Pendant de nombreuses années, Toni Frisch s'est retrouvé sous le feu des projecteurs dans de telles circonstances. Mi-avril, peu avant de quitter ses fonctions de délégué à l'Aide humanitaire et de chef du Corps suisse d'aide humanitaire (CSA) pour raison d'âge, il a dressé un bilan.

M. Frisch, vous prendrez bientôt votre retraite. Avez-vous été en mesure de préparer le passage du témoin?

En raison des événements survenus au Japon, en Libye et en Côte-d'Ivoire, on ne peut pas vraiment parler d'un départ à la retraite des plus tranquilles, qui m'aurait laissé le loisir de prendre les vacances auxquelles j'avais encore droit. Mais j'ai toujours dit que je travaillerais jusqu'au 29 avril, jour de mes 65 ans. Cela dit, je reste, bien entendu, à disposition au-delà de cette date, afin d'assurer la transition jusqu'à ce que mon successeur prenne ses fonctions (voir encadré page 7).

Vous êtes délégué à l'Aide humanitaire et chef du CSA depuis une dizaine d'années. Expliquez-nous le sens de ces deux missions!

Le CSA, dont les opérations sont régulièrement suivies par les médias, est le bras opérationnel de l'aide humanitaire. C'est une organisation professionnelle de secours d'urgence, qui peut réagir à très court terme. Quant à l'aide humanitaire, elle comprend toutes les activités en lien p. ex. avec l'ONU, la Croix-Rouge et les œuvres d'entraide suisses. De fait, la plus grande partie du travail, que ce soit de reconstruction ou de prévention des catastrophes, se fait en coulisses, mais on en parle peu.

Alors, parlons justement de la prévention des catastrophes...

L'objectif est d'éviter de nouvelles catastrophes ou d'atténuer leurs effets. Je peux vous donner quelques exemples: aux Philippines, nous avons, après l'éruption du Pinatubo, planifié et construit de concert avec les autorités nationales,

des barrages pour protéger une ville en déviant les torrents d'eau et de boue provoqués par les pluies de la mousson. Avec l'Université de Genève, le Service sismologique de Zurich et des partenaires régionaux, nous avons conçu, il y a déjà 25 ans de cela, un réseau de surveillance sismique en Colombie. En Haïti, nous avons construit des bâtiments scolaires; l'un d'entre eux se trouvait

Toni Frisch

Toni Frisch va prendre sa retraite après avoir dirigé l'aide humanitaire suisse. Ingénieur diplômé en génie civil spécialisé dans les questions d'eau et d'eaux usées, il a effectué son premier engagement dans l'aide en cas de catastrophe en 1977. Après 14 ans au poste de chef suppléant, Toni Frisch est devenu en 2001 délégué à l'Aide humanitaire et chef du Corps suisse d'aide humanitaire (CSA). En 2008, le Conseil fédéral l'a en outre également nommé directeur adjoint de la Direction du développement et de la coopération (DDC). Une fois à la retraite, Toni Frisch présidera encore divers organes internationaux à l'instar du Groupe consultatif international de recherche et de sauvetage (INSARAG). Depuis début 2011, il est président du Conseil de fondation de Pro Senectute.

Toni Frisch a fêté ses 65 ans le 29 avril. Il est marié, père de deux enfants adultes et vit à Köniz.



«L'aide humanitaire est devenue beaucoup plus complexe et plus exigeante.»

dans la zone du séisme qui a eu lieu récemment, et le fait que ce bâtiment ne se soit pas effondré est une magnifique illustration de l'importance du travail de prévention. La préparation fait partie de la prévention. En Chine, nous avons, avec des spécialistes du sauvetage du DDPS, collaboré pendant dix ans à la mise sur pied et à la formation d'équipes locales de sauvetage. Ces dernières sont capables d'intervenir 24 ou 36 heures plus vite que des équipes étrangères.

Comment en êtes-vous venu à travailler dans le domaine de l'aide humanitaire?

C'est une longue histoire. (Il réfléchit.) Peut-être par hasard, en fait. J'ai toujours été quelqu'un d'engagé. Après le tremblement de terre de 1970 en Turquie, j'ai lu qu'un Suisse se trouvait sur place avec un détecteur permettant de localiser des personnes ensevelies, mais que la Croix-Rouge ne s'était pas montrée intéressée. J'ai donc écrit à cette dernière pour connaître le fin mot de l'histoire. Suite à cela, on m'a dit, au cours d'un entretien, que je faisais preuve d'un engagement sincère et on m'a inscrit en tête de la liste des personnes intéressantes pour le CSA alors en cours de constitution.

Lors de ma première mission, au Guatemala, j'ai réalisé que c'était là ce que je voulais vraiment faire. J'ai été en-

suite sollicité en tant que chef d'intervention. En fait, je n'ai jamais eu à postuler – sauf pour le poste de chef.

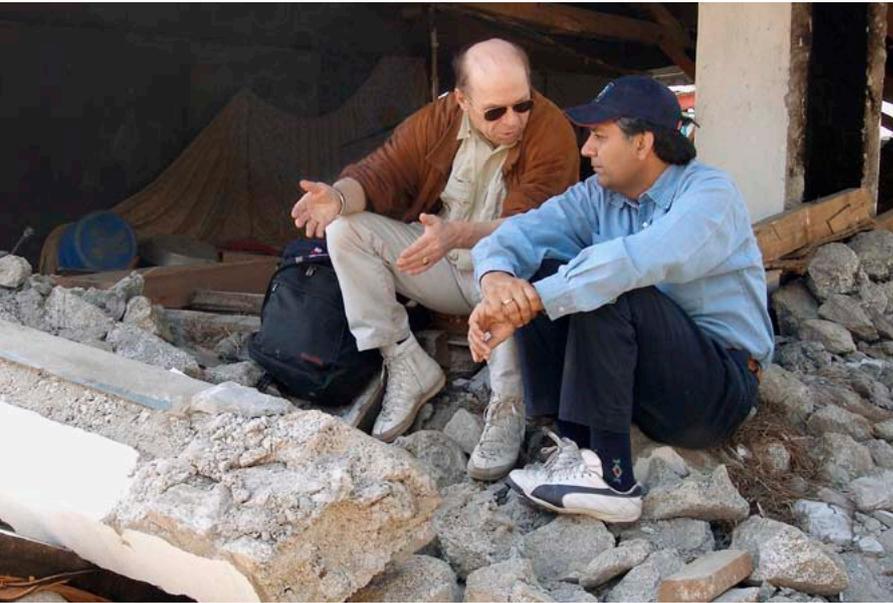
Qu'est ce qui a le plus changé depuis les années 70?

L'être humain reste notre capital et c'est lui qui doit fournir l'assistance. Mais la forme, les moyens et le volume de l'aide, les problèmes également, ont beaucoup évolué: l'aide humanitaire est devenue beaucoup plus complexe et plus exigeante. Auparavant, on faisait preuve de beaucoup de naïveté: nombreux étaient ceux qui pensaient que les séquelles d'un tremblement de terre pouvaient être surmontées en deux mois.

Après la fin de la guerre froide, nous avons été confrontés à des conflits larvés, et même à des guerres civiles. La question de la sécurité est devenue un véritable défi pour nous. La mise en réseau et la coopération internationale sont bien meilleures aujourd'hui. Et les rapports avec la coopération au développement sont désormais beaucoup plus étroits.

Quels sont les points sur lesquels vous avez eu la possibilité de mettre l'accent?

J'ai eu toute latitude à ce propos. Alors que j'étais encore chef suppléant, j'ai déjà eu l'occasion d'apporter ma pierre à l'édifice. J'ai fondé un groupe de spécialistes pour la prévention des catastrophes naturelles, un autre pour



«Les parties frappées par le malheur doivent être traitées comme des partenaires.»
Toni Frisch dans un Pakistan ravagé par le tremblement de terre.

les catastrophes nucléaires, une cellule de crise Choléra, ainsi que les équipes d'intervention d'urgence. J'ai développé l'ensemble de la coopération multilatérale, qui était passablement négligée auparavant. Nous n'avons jamais eu autant d'influence qu'aujourd'hui dans les enceintes multilatérales. Dans le cadre de l'ONU, je préside moi-même plusieurs organes.

Quelles sont les plus belles satisfactions que vous avez retirées de votre carrière?

Voyons! (Il réfléchit.) L'aspect le plus fort, ce sont les contacts humains. Lorsque notre équipe est appelée à gérer pendant des semaines trois crises aiguës – le Japon, la Libye et la Côte-d'Ivoire – en plus des affaires courantes, on ressent une certaine satisfaction et de l'approbation. Nous n'avons pas essuyé la moindre critique! Je pense aussi aux moments où j'ai su anticiper certaines évolutions. En 1983, par exemple, j'avais prédit que nous serions un jour appelés à mener des opérations de sauvetage en Amérique latine. On m'avait alors pris pour un fou, mais, deux ans plus tard, nous sauvions onze personnes à Mexico.

Comment réagissez-vous face aux critiques?

J'ai toujours obtenu beaucoup de reconnaissance. Si une critique est justifiée, je la prends très, très au sérieux. Je suis consciencieux et je veux toujours bien faire les choses. Mais si la critique est infondée, je réagis vivement. Cela a été le cas il y a un an, lorsque j'ai été attaqué parce que nous n'avions pas mobilisé la Chaîne de sauvetage pour Haïti. Or c'était, incontestablement, la bonne décision. D'ailleurs, les agences des Nations Unies et les organisations humanitaires m'ont par la suite témoigné de recon-

naissance et de louanges comme jamais auparavant. J'ai même pu démontrer que notre équipe médicale avait réussi à sauver plus de vies que toutes les autres équipes de secours du monde entier réunies. Avec 70 personnes sur place, cela a été la plus grande action d'urgence de l'histoire de l'humanitaire suisse. Et, en dépit de cela, on a entendu dire que la Suisse était absente! On m'a même traité d'assassin! Tout cela parce que nous n'avions pas envoyé la Chaîne de sauvetage en Haïti! Mais elle ne répondait tout simplement pas aux besoins sur place!

Etes-vous toujours accueillis à bras ouverts?

Si un pays demande de l'aide, nous sommes toujours bienvenus. Tous les pays ne le font pas, et c'est légitime. La Suisse réfléchirait elle aussi à deux fois avant de faire un appel à une aide extérieure en cas de catastrophe grave. Et les capacités de ceux qui s'offriraient à venir devraient être évaluées avec soin.

Quelle est votre attitude face à des régimes autoritaires?

Si un pays demande de l'aide, nous la fournissons. Toutefois, cela ne veut pas dire que nous devons nous laisser instrumentaliser. Bien sûr, il arrive – et pas seulement dans des Etats totalitaires – qu'un membre du gouvernement tente de faire profiter sa région d'origine de l'aide fournie. Mais, en général, nous réussissons à bien gérer de telles situations.

Est-ce que CSA est un moyen d'intervention efficace, ou plutôt un symbole de la solidarité de la Suisse?

Les deux, bien entendu. Nous sommes connus pour notre action rapide, souple, ciblée, efficace et respectueuse des partenaires. Il est évident que cela contribue, dans la droite ligne de sa tradition humanitaire, à la bonne réputation de la Suisse. Mais nous avons pour principe cardinal de travailler avec professionnalisme et de donner le meilleur de nous-mêmes, en particulier pour les engagements à l'étranger.

Le fait que nous ayons envoyé une équipe de dépistage avec des chiens et divers spécialistes au Japon malgré le problème posé par la radioactivité nous a valu beaucoup de retours positifs. Imaginez-vous que vous ayez un accident et qu'un étranger vous vienne en aide – vous ne l'oublieriez jamais.

Les membres du service civil tessinois auraient eux aussi aimé, par exemple après le tremblement de terre dans les Abruzzes, faire preuve de solidarité. Mais la loi leur empêche tout engagement à l'étranger...

La question est de savoir ce qu'ils peuvent offrir. S'il s'agit simplement d'enlever les décombres, les autochtones

peuvent le faire eux-mêmes – et cela, ce qui est quand même très important, à un moindre coût. Un tel engagement est certainement solidaire et passionnant, mais il faut mettre en balance les coûts et l'utilité. En Italie, il y a déjà l'armée, la protection civile, la Croix-Rouge. Après une catastrophe, des centaines de milliers de personnes peuvent se retrouver sans travail. Ce qu'il faut faire, c'est leur fournir le matériel et les équipements.

Cela dit, il faut aussi quelques spécialistes. Je peux par exemple citer l'exemple d'un général étranger qui voulait envoyer en Bosnie un bataillon du génie pour y construire des ponts. Je lui ai dit que je n'avais besoin que de trois ingénieurs et de deux millions de francs, et qu'ensuite, je pourrai construire ces ponts avec les entreprises et les personnes du lieu.

Quelles doivent être les qualités des collaborateurs du CSA?

Cela varie énormément. En fait, cela dépend des tâches à accomplir et des groupes spécialisés (sauveteurs, médecins, infirmières, ingénieurs en génie civil, etc.). Le profil d'exigences d'un maître-chien de sauvetage dans un engagement à court terme n'est pas le même que celui d'un spécialiste de la prévention planifiant tout seul des barages au Tadjikistan. Mais, dans tous les cas, il faut certainement de la sensibilité pour d'autres cultures, ainsi que la volonté et la capacité de travailler avec d'autres personnes. Et, avant tout, il faut penser en termes de solutions et non de problèmes, il faut savoir convaincre, être résistant, persévérant, créatif et débrouillard. J'ai souvent dit qu'une formation militaire était un avantage. Il faut être capable de supporter beaucoup et avoir des convictions.

Face à toute la misère à laquelle vous êtes confronté, souffrez-vous du syndrome du sauveur ou vous êtes-vous, au contraire, blindé et êtes devenu insensible?

Ni l'un ni l'autre! Mais il ne faut surtout pas de bonnes âmes cherchant à lire de la reconnaissance dans le regard des enfants! A l'étranger, il faut offrir une aide professionnelle à visage humain. Le soutien que nous apportons est le fruit de la solidarité et d'un engagement éthique. Les parties frappées par le malheur doivent être traitées comme des partenaires.

Vous avez mentionné le problème de la sécurité...

Dans le Caucase du Nord, nous avons développé des programmes pendant douze ans et nous n'avons jamais pu nous rendre sur le terrain sans escorte armée. Une fois, j'ai atterri en hélicoptère à Tuzla, en Bosnie, pendant le siège, juste au moment où une attaque au lance-mines avait été déclenchée contre le terrain d'aviation. Je n'ai jamais eu peur pour moi-même, mais je me suis toujours fait du souci pour mes collaborateurs. Dimanche, il y a

deux semaines, j'ai donné à mon adjoint le feu vert pour se rendre d'Égypte en Libye. Et bien, j'ai dû réfléchir très sérieusement à ce que cela impliquait.

Comment préparez-vous mentalement vos employés à leur engagement?

Dans l'idéal, ils sont déjà préparés lorsqu'ils nous rejoignent. Bien entendu, nous avons des cours de formations à leur intention et nous les préparons à des situations de conflit. Lors de chaque engagement, il y a toujours des personnes expérimentées pour encadrer celles qui ne le sont pas, de sorte que ces dernières pourront acquérir à leur tour de l'expérience et s'aguerrir. De cette manière, on s'y fait petit à petit.

On pense souvent qu'une mission de sauvetage de quelques jours est très dure, mais ce qui est vraiment dur, c'est de travailler une année au Soudan ou en Somalie, dans un environnement sans espoir. Nous prenons d'ailleurs en charge les personnes qui le font à leur retour.

Vous venez d'être nommé président du Conseil de fondation de Pro Senectute. C'est donc le choix d'une retraite active?

Pro Senectute est une institution dotée d'un budget respectable, compte environ 10 000 bénévoles et près de 1000 employés, et effectue une tâche importante, dont l'importance croît proportionnellement au nombre de personnes âgées et de celles qui ont besoin de soins. Les moyens financiers peinent à suivre. Je suis confronté à un véritable défi. Par ailleurs, je conserverai mes mandats de l'ONU pendant quelques années encore, sans compter d'autres tâches qui se présentent. L'un dans l'autre, je resterai certainement bien occupé, même après ma retraite.

M. Frisch, je vous remercie pour cet entretien.

Interview:

Pascal Aebischer

Rédacteur en chef de «Protection de la population», OFPP

Le successeur est nommé

Le Conseil fédéral a nommé le 4 mai 2011 Manuel Bessler au poste de délégué à l'Aide humanitaire et de chef du Corps suisse d'aide humanitaire (CSA). Agé de 53 ans, ce juriste dirige actuellement le Bureau de coordination des Nations Unies pour les affaires humanitaires au Pakistan (OCHA). Il prendra ses nouvelles fonctions en octobre 2011; dans l'intervalle, Toni Frisch assurera l'intérim.

Survol historique

L'homme face à la catastrophe

«Des catastrophes, seul l'homme en connaît, dans la mesure où il leur survit; la nature ne connaît pas de catastrophes.» C'est Max Frisch qui est à l'origine de cet aphorisme dans sa nouvelle «L'homme apparaît au quaternaire» publiée en 1979. Or, la façon dont l'homme perçoit et gère ces événements a changé au fil du temps.

Le Plan directeur de la protection de la population (2001) qui définit la catastrophe comme un événement «qui provoque des dommages ou pertes tels que les moyens en matériel ou en personnel de la communauté affectée s'avèrent insuffisants» donne raison à l'écrivain: c'est le facteur humain qui compte, des personnes frappées, ou plutôt dépassées par la catastrophe, qui subissent des dommages matériels et immatériels, qui la décrivent et l'interprètent. Dans son livre paru en 2002 «Le jour d'après. Surmonter les catastrophes naturelles: le cas de la Suisse entre 1500 et 2000», Christian Pfister indique comment le rapport de l'homme à la catastrophe a changé en Suisse du Moyen Âge aux Temps modernes.

Superposition des courants de pensée

En Suisse, les catastrophes naturelles ont été abondamment décrites puis illustrées par les témoins oculaires et les chroniqueurs. Elles ont également été interprétées, c'est-à-dire classées dans les connaissances, les structures de pensée, les systèmes de valeur et autres pratiques existantes. On distingue quatre écoles qui, loin de se succéder, se sont superposées au cours du temps: magico-animiste, religieuse, scientifique et écologique. En vogue pratiquement jusqu'à la fin du XIXe siècle, l'interprétation magico-animiste considérait que la nature était traversée de forces magiques, de bons et de mauvais esprits. Les astres avaient eux aussi une influence sur les événements terrestres. Les actes des hommes entraînaient des réactions de la nature, les catastrophes naturelles n'étant rien d'autre que le résultat d'un tabou brisé, d'un interdit qu'ils avaient enfreint. On retrouve des traces de cette vision de la nature notamment dans les calendriers.

La vision religieuse a elle aussi perduré jusqu'à la fin du XIXe siècle. Les catastrophes naturelles étaient alors inter-

prétées comme des exhortations aux actes ou des châtiements du Dieu tout puissant. Etant donné qu'il s'agissait d'un tribunal divin, il jugeait les coupables comme les innocents, la faute n'étant pas le fait d'un seul mais portée par tous. La communication incombait à l'église: c'est le pasteur ou le curé qui, du haut de sa chaire, rapportait l'événement et lui donnait un sens.

L'interprétation relevant des sciences naturelles apparaît avec les Lumières vers la fin du XVIIIe siècle. La compilation systématique des rapports sur les épidémies, les épizooties et les famines permet d'identifier certaines tendances. Ce type de catastrophes peut alors trouver une explication scientifique: ces phénomènes seraient l'expression de forces naturelles insuffisamment maîtrisées ou d'une technique utilisée à mauvais escient. En Suisse, l'endiguement des cours d'eau, le reboisement des forêts de montagne et la correction des lacs sont autant de témoins de cette approche de la deuxième moitié du XIXe siècle. Depuis 1970, la vision écologique juge, elle, que les causes des catastrophes naturelles sont à chercher dans les effets secondaires de la modernisation. Elles sont le fruit du pillage écologique, de l'étanchéité de la surface du sol et de la mort des forêts. Des voix s'élèvent pour critiquer les endiguements de cours d'eau réalisés au XIXe siècle.

Evolution des stratégies de maîtrise

Au Moyen Âge, la maîtrise de la catastrophe était avant tout l'affaire de la famille et des voisins. Dans le cas de dommages majeurs, les autorités intervenaient en versant des aides sous la forme d'argent ou de céréales. Jusqu'au début du XIXe siècle, des «patentes de collecte» étaient accordées aux victimes d'un incendie ou de la grêle, les autorisant à récolter des dons. Des communautés de risques étaient formées, fondée sur le voisinage et / ou la



Les catastrophes naturelles ont été abondamment décrites par les témoins oculaires et les chroniqueurs puis illustrées (ici, l'éboulement d'Elm en 1881). De tout temps, les hommes ont tenté de les interpréter et de les classer selon différentes approches, en fonction des époques: magico-animiste, religieuse, scientifique ou encore écologique.

confession. C'est finalement au XIXe siècle qu'apparaissent les établissements d'assurance immobilière qui subsistent encore aujourd'hui sous cette forme dans la plupart des cantons. La tendance est claire: la responsabilité de la maîtrise d'une catastrophe passe avec le temps de la famille à la communauté.

En Suisse, les catastrophes naturelles du XIXe siècle telles que les éboulements de Goldau et d'Elm, l'incendie de Glaris et plusieurs graves inondations ont grandement contribué à la création de l'Etat moderne, à la transition d'une Confédération d'Etats à un Etat fédéral. Les éboulements de Goldau en 1806 et d'Elm en 1881 ont coûté la vie de nombreuses personnes mais n'ont causé proportionnellement que peu de dommages matériels tandis que les crues de 1834, 1839, 1868 et 1876 n'ont, elles, fait que peu de victimes mais dévasté de vastes portions du territoire. L'action d'entraide mise sur pied après l'éboulement de Goldau, à laquelle ont participé pour la première fois l'ensemble des cantons, a marqué le début

d'un processus d'apprentissage dans différents domaines qui a conduit à la nationalisation puis, au XXe siècle, à l'internationalisation de l'aide en cas de catastrophe. Les actions d'entraide et collectes de dons réalisées à la suite de ces catastrophes naturelles ont favorisé la création d'un réseau d'organisations et la coordination de leurs activités par des institutions faisant autorité. Une situation qui, à son tour, a permis de mobiliser diverses catégories de la population, toutes langues, cultures et confessions confondues, de mettre en place des réseaux de conduite et de communication et, avec le soutien des médias, d'instiller un esprit de solidarité par le biais de manifestations sportives, de manœuvres militaires, de fêtes fédérales de chant, de gymnastique ou encore de tir. La conjonction et la redistribution des moyens (personnel, finances) sont venues à bout des oppositions sociales et régionales et ont rapproché les régions et couches défavorisées de cette Suisse édifiée par la volonté de ses habitants («Willensnation»).



De nos jours, on ne se contente plus de mettre les victimes en sécurité et de les soigner, mais on leur offre aussi un soutien psychologique.

Naissance de la protection de la population

L'évolution de l'aide en cas de catastrophe au cours des derniers siècles a jeté les bases de la protection de la population sous sa forme actuelle. En utilisant un raccourci, on pourrait dire que les sapeurs-pompiers actuels sont nés des améliorations de la lutte contre les incendies au XVIII^e siècle, la police du renforcement du pouvoir étatique au XIX^e siècle, la santé publique de l'augmentation massive de patients pendant et après la Première Guerre mondiale, la protection civile de la mise en danger de la population pendant et après la Seconde Guerre mondiale et les services techniques des progrès de la technique au XX^e siècle.

En Suisse, les catastrophes ont évidemment semé la peine et la désolation mais ont également grandement contribué à la naissance de l'Etat actuel, efficace et énergique. La riposte est aujourd'hui beaucoup plus sereine: la Confédération dispose en effet de moyens considérables permettant de prévenir ces événements et d'en maîtriser les conséquences. Reste que l'homme a aussi créé de nouveaux risques, aussi bien en temps de guerre qu'en temps de paix, comme l'a récemment démontré Fukushima.

Pendant des siècles, il en allait de la survie physique des êtres humains et en particulier de leurs infrastructures. Ce n'est que récemment, avec l'individualisation de la société, que l'aspect psychologique a gagné du terrain. Après une catastrophe, il faut non seulement rétablir les réseaux sociaux, l'ordre et ses valeurs, mais aussi l'équilibre psychique de l'individu.

Aujourd'hui, il convient de mettre la victime en sécurité et d'assurer sa subsistance tout en lui proposant une aide psychosociale. Tout accident s'accompagne automatiquement d'une aide psychologique et spirituelle des victimes et des proches et même des forces d'intervention. Des instruments ont été élaborés à cette fin, comme par exemple les organisations de prise en charge.

Le monde est devenu si complexe que l'homme moderne est désormais plus vulnérable non seulement sur le plan physique mais aussi psychosocial et spirituel. La protection de la population, en proposant un système coordonné de cinq organisations partenaires, permet de répondre à ses besoins.

Philipp Krähenmann

Collaborateur scientifique à l'OFPP

Pour en savoir plus:

Christian Pfister (Hrsg.), Le jour d'après. Surmonter les catastrophes naturelles: le cas de la Suisse entre 1500 et 2000, Bern, Stuttgart, Vienne: Haupt, 2002

Le stress chez les forces d'intervention

Le personnel de milice n'est pas suffisamment informé

Les membres des services d'intervention peuvent être exposés à un stress psychologique important lorsqu'ils effectuent des sauvetages ou dispensent des premiers soins. Les forces d'intervention professionnelles sont plus souvent confrontées à des événements graves que le personnel de milice, avant tout mobilisé lors de catastrophes, mais elles sont aussi mieux préparées. Et, bien souvent, le personnel de milice ne tire pas profit des facteurs de protection existants.



Pour faire face à la pression psychique, les forces d'intervention reçoivent des connaissances de base des réactions et des troubles liés au stress.



Les professionnels des forces d'intervention sont conscients d'exercer un métier à risque et sont généralement bien préparés à l'éventualité d'un traumatisme psychique.

Pendant bien longtemps, on a soigneusement évité de verbaliser les réactions et le stress associés à des interventions dans des situations graves, généralement dans l'espoir que tout s'arrangerait, mais aussi par peur de se faire rejeter par ses collègues. En fin de compte, personne n'a envie d'être considéré comme «faible». Ce n'est qu'avec la reconnaissance du syndrome de stress post-traumatique (SSPT) et des symptômes physiques et psychologiques associés intervenant à la suite d'un événement choquant que l'on a commencé à jeter un autre regard sur ce phénomène. Bien qu'on ne puisse pas directement les comparer entre elles du fait des différentes méthodes employées, les conclusions d'un grand nombre d'études ont démontré qu'entre 4,3 et 36 % des membres de services d'intervention développent des troubles suite à des interventions difficiles, dont au moins une partie correspond à des symptômes de stress post-traumatique. Des recherches effectuées sur l'aide psychologique d'urgence ont conduit à ce que l'on procède de plus en plus régulièrement à des débriefings après une intervention. Il convient alors de bien différencier les réactions initiales normales des symptômes survenant ultérieurement. Une aide à l'auto-prise en charge doit être engagée et un accompagnement doit si nécessaire être assuré pour réintégrer sa vie quotidienne.

Des professionnels mieux préparés

Sur la question du stress psychologique auquel peuvent être confrontés les services d'intervention, il est indispensable d'effectuer une distinction entre les forces d'intervention professionnelles et le personnel de milice. Les membres de corps de sapeurs-pompiers professionnels, de corps de police et de services de premiers secours sont

conscients d'exercer un métier à risque et sont en principe bien formés à la gestion d'événements potentiellement traumatisants. Une bonne formation de base – tout comme l'expérience d'interventions bien assimilées – constitue un facteur de protection. Toutefois, pour les membres de services d'intervention professionnels pouvant être exposés à répétition à des événements graves, un phénomène d'accumulation peut se produire. Cet état de fait doit clairement être identifié comme un facteur de risque eu égard à la persistance de troubles durables. Les membres du service de milice qui participent au sauvetage de victimes ou leur prodiguent une aide psychosociale peuvent présenter les mêmes réactions de stress que les forces d'intervention professionnelles et souffrir comme eux de traumatismes. Toutes les forces d'intervention ont également en commun qu'elles doivent reprendre rapidement une vie normale après un événement difficile. Mais la situation est tout autre pour le personnel de milice: un sapeur-pompier volontaire intervient la plupart du temps pendant son temps libre alors qu'une personne relevant de l'armée de milice ou de la protection civile est soumise à une obligation. Le fait que les personnes mobilisées ne soient pas suffisamment informées des réactions possibles à des événements graves et qu'elles soient livrées à elles-mêmes pour gérer les émotions vécues intervient comme un facteur aggravant.

Peu d'études sur le service de milice

Alors qu'un grand nombre d'études a été réalisé sur les chocs émotionnels et leurs conséquences pour les forces d'intervention professionnelles, les études portant sur le personnel de milice se limitent au stress secondaire subi par les intervenants psychosociaux. Pour pouvoir mieux évaluer le stress auquel le service de milice est exposé, il est donc nécessaire de comparer les deux types d'organisation et d'en tirer des conclusions prudentes sur les réactions potentielles.

Des sondages réalisés sur les cas d'intervention difficiles et les troubles de stress chez les sapeurs-pompiers professionnels ont démontré qu'entre 9 et 18 % (selon la méthode utilisée) des personnes interrogées avaient manifestement développé un SSPT. Plus de la moitié des sondés souffrait par ailleurs de certains des symptômes du SSPT tels que flash-back, évitement, troubles du sommeil, irritabilité ou encore comportement addictif. Des troubles de l'humeur ont été constatés chez un tiers des sondés et des symptômes psychosomatiques chez la moitié d'entre eux. Ces chiffres sont toutefois sujets à caution, étant donné que la définition d'un événement choquant était plus large que l'acception proposée par les manuels de diagnostic.

L'exemple des secouristes

Une étude plus actuelle sur le stress subi par les membres de services de premiers secours a permis de tirer des

conclusions plus fiables: le psychologue Pascal Haller a interroge 668 secouristes de Suisse allemande et de la Principauté du Liechtenstein pour en dégager le nombre de cas pathologiques (syndrome de stress post-traumatique et autres troubles associes). Il a constate que 4,3 % des sondés avaient developpe un SSPT et 9,6 % souffraient de plusieurs symptômes du SSPT. Des symptômes isoles ont par ailleurs été observes chez un quart des personnes interrogées; les plus courants étaient les flash-back (intrusions), les comportements d'évitement ainsi qu'une tension intérieure accrue s'accompagnant de nervosité, de troubles du sommeil, d'irritabilité ou encore d'hyper-vigilance.

Tous les secouristes interroges présentaient des signes de dépression et de somatisation (troubles physiques) supérieurs à la moyenne de la population (recensement base sur une étude allemande représentative). Les taux de dépression et de somatisation du groupe SSPT étaient par ailleurs clairement supérieurs à ceux de leurs collègues moins exposes au stress. Il est intéressant de constater que les secouristes qui avaient l'impression d'avoir été mal prepares au stress des interventions présentaient un risque de développer un SSPT huit fois supérieur à ceux qui se sentaient bien prepares. Pascal Haller n'a pas constate de différence entre les sexes.

Même si les études existantes ne permettent que de tirer des conclusions prudentes pour le service de milice, on peut partir du principe qu'une exposition répétée à des situations traumatisantes entraene des taux de SSPT, de certains symptômes de SSPT et, en particulier, de troubles de l'humeur et de somatisations bien supérieurs à la moyenne de la population (2,3 % en Allemagne). Des conséquences sont également palpables du point de vue économique: absences et mesures de réhabilitation plus fréquentes, départs à la retraite anticipes.

Tirer profit des facteurs de protection

Il est souhaitable que les professionnels et les miliciens, y compris les personnes intervenant dans l'aide psychosociale, disposent d'un minimum de connaissances sur les réactions de stress post-traumatique ainsi que sur le syndrome de stress aigu ou de stress post-traumatique. Il est atteste que les débriefings favorisent la cohésion et la confiance entre collègues ainsi que la confiance en ses propres forces. La conduite responsable des cadres vis-à-vis des forces d'intervention, l'estime manifestée par le mandant, les discussions avec des pairs et avec des proches, ainsi que la pratique d'un loisir ou d'un sport constituent des facteurs de protection efficaces qu'il convient de promouvoir.

Comment devenir soi-même un pair dans sa propre organisation? Pour gagner la confiance des collègues et pouvoir être opératif dans les situations d'urgence, il faut disposer de suffisamment d'expérience dans le domaine

des interventions, être fiable et avoir un sens eleve des responsabilités. La formation continue porte sur un large eventail de thématiques: stress au quotidien, stress post-traumatique, techniques d'entretien pour la prise en charge individuelle et collective, etc. Certaines organisations d'intervention et certains cantons proposent eux-mêmes ce type de formations. Depuis 2001, l'Office fédéral de la protection de la population (OFPP) propose une formation en trois modules pour les futurs pairs, une opportunité saisie par bon nombre de membres de la protection civile, de l'armée, des corps de sapeurs-pompiers et des corps de police.

Johanna Hersberger

Psychologue spécialiste en psychothérapie FSP, membre du Réseau national d'aide psychologique d'urgence (RNAPU)

Pour en savoir plus:

Haller, P., Michael, T. & Balmer Kochlin K. (2009). *PTBS und komorbide Beschwerden bei Rettungssanitatern. Verhaltenstherapie und Verhaltensmedizin* 4, 403-417.

Hersberger, J. (2007). *Psychosoziale Nothilfe – Selektion und Qualifikation. Marburg: Tectum Verlag.*

Maercker, A., Forstmeier, S., Wagner, B., Glaesmer, H. & Brahler, E. (2008). *Posttraumatische Belastungsstorung in Deutschland. Der Nervenarzt*, 79, 577-586

Savoir

Qu'est-ce qu'un événement choquant?

Un événement choquant est un événement qui met la vie en danger, une blessure physique grave, le fait d'être témoin de la mort d'une personne ou de toute autre situation mentionnée précédemment ou encore une menace à l'intégrité physique de sa propre personne ou d'autrui.

Et si les réactions de stress initiales persistent?

Si les symptômes d'un stress post-traumatique persistent et qu'ils ne sont pas traites, un syndrome de stress aigu ou de stress post-traumatique et/ou des troubles psychosomatiques ainsi que des pathologies associées telles que dépression, trouble anxieux ou addiction peuvent survenir.

Roland Squaratti, chef de l'état-major de crise à Gondo

«Assumer son rôle ou sombrer: il n'y a pas d'autre choix»

La catastrophe qui, dans la matinée du 14 octobre 2000, a frappé le village valaisan de Gondo a été aussi soudaine que dévastatrice. Au cœur du drame, un homme: Roland Squaratti accède subitement au poste de chef de l'état-major de crise et, deux mois et demi plus tard, est élu personnalité suisse de l'année.

Les habitants des régions de montagne connaissent la force de la nature. A la mi-octobre 2000, personne à Gondo n'ignore le danger: des pluies diluviennes s'abattent sur le versant sud du Simplon. «C'était comme un de ces brefs orages tropicaux, mais incessant, des heures durant», se souvient Roland Squaratti. «Nous n'avions rien vu de tel auparavant, ni plus tard.» Plus de 600 litres d'eau par mètre carré se déversent en l'intervalle de trois jours et demi.

La veille de la catastrophe déjà, les sapeurs-pompiers ont lancé l'alerte aux crues. Toute la nuit, huit hommes contrôlent les murs de soutènement le long de la Doveria. Parmi eux, le président de la commune, Roland Squaratti, et deux de ses frères.

Après l'effondrement du mur inférieur au petit matin, une partie du village est évacuée. La population, informée de bonne heure, a déjà bouclé ses valises. En tant que fourrier, Roland Squaratti a mis à disposition l'abri de protection civile et fourni des vivres aux personnes évacuées. Sur le chemin de l'abri, il rencontre ses deux frères. Il est environ 10 h 30. Le commandant du corps des sapeurs-pompiers, Gabriel Squaratti, propose de communiquer ensemble à Radio Rottu les informations sur l'état actuel de la situation. Mais Roland Squaratti veut d'abord déposer son matériel à l'abri et suggère dès lors de se retrouver cinq minutes plus tard au local des pompiers. C'est la dernière fois qu'il voit ses deux frères, Gabriel et Hermann, vivants.

Un tiers du village emporté dans une coulée de boue

Sur le point de rejoindre le local des pompiers, Roland Squaratti voit soudain un pan entier du village glisser vers le fond de la vallée. Des arbres sont arrachés, des

maisons et une partie de la Tour Stockalper emportées. En quinze secondes, un tiers du village disparaît. Le désastre s'est produit non pas dans la zone où l'on supputait un danger, mais sur le côté opposé du village, où l'on craignait un éboulement et non une coulée de boue. Depuis la place centrale s'offre une image de désolation. «Nous étions comme foudroyés, le regard figé devant l'impensable. Nous ne réalisons pas pourquoi on pouvait tout à coup voir le terrain de jeu en contrebas.»

Il aura fallu quelques minutes pour que Roland Squaratti se rende compte que plusieurs maisons ont disparu. Il voit des gens errer à la recherche des membres de leur famille, de leurs voisins. Dans la confusion générale, il tente d'appeler son frère Gabriel. «Seule la boîte vocale répondait. J'ai tout de suite compris qu'il était pris dans ce chaos.» Il ne parvient pas non plus à joindre son autre frère. Le danger n'est pas encore écarté. «D'un coup, j'ai réalisé que je devais intervenir», se souvient Roland Squaratti. Il commence par éloigner les gens du cône de déjection. «Il m'a fallu prendre des mesures assez drastiques. J'ai même pris un bâton. A une jeune fille qui n'arrêtait pas de crier, j'ai donné une gifle. J'ai mené les gens comme du bétail à l'abri de la protection civile, et là, je les confiais à un sapeur-pompier.»

Sans tarder, il regagne les lieux d'épouvante. Sur l'amas de débris, il découvre une femme en sang, qui par miracle a survécu à l'effondrement d'une maison. Elle attire son attention sur un corps gisant dans la boue au pied du cône, la tête en aval et une jambe retournée. Roland Squaratti reconnaît l'un de ses frères. Sitôt la femme mise en sécurité, il revient au même endroit; son frère a disparu, probablement emporté par le courant de boue. «A ce



Quelques instants plus tard, Roland Squaratti apprendra avec étonnement qu'il doit diriger l'état-major de crise.

moment, le téléphone a sonné; Radio Rottu était en ligne.» Pour la première fois, Roland Squaratti témoigne de ce qui s'est passé à Gondo. «A vrai dire, je ne savais pas que mon message était diffusé en direct dans tout le Haut-Valais.»

En début d'après-midi, un hélicoptère surgit de l'épais brouillard et des trombes d'eau. Ce vol aux instruments au travers des gorges de Gondo a été engagé pour évacuer la partie basse du village, tandis que les habitants de la partie haute s'apprentent à quitter les lieux par leurs propres moyens, direction Simplon-Village. Enfin Roland Squaratti arrive lui aussi à Simplon-Village. Il y rencontre la cellule valaisanne d'intervention en cas de catastrophe; un bureau provisoire d'état-major de crise est déjà aménagé. Le Conseil d'Etat mais aussi l'armée sont représentés à un haut niveau; 20 ou 30 policiers sont mobilisés et la division de psychiatrie du Centre hospitalier du Haut-Valais accueille et prend en charge les personnes évacuées.

Lui-même étonné de sa réaction

La séance d'état-major de crise réunit une trentaine de personnes issues des organisations à feux bleus, de l'armée, du sauvetage en montagne, de la psychiatrie, d'Air Zermatt et d'autres organes. «Je pensais: 'J'ai fait mon travail, les gens ont été évacués, maintenant, je vais passer le flambeau à quelqu'un d'autre.' Après quelques minutes, le chef de la police me demande: 'Roland, qu'est-ce qu'on fait, on commence?''» Roland Squaratti ne comprend pas d'emblée: c'est à lui de conduire cette séance, en qualité de chef d'intervention en cas de catastrophe. Voici trois ou quatre ans, la commune a dû remplir des formulaires et chacun a accepté un poste. «Je ne m'attendais pas à ce que cela ait des conséquences pour moi. Mais là, il m'a fallu aller au charbon.»

Roland Squaratti est lui-même étonné de la façon dont il a géré son mandat durant les jours suivants: «Avant, je ne m'en serais jamais cru capable.» Cela dit, à 32 ans il siège déjà depuis neuf ans à l'exécutif communal, dont quatre



Roland Squaratti lors de la commémoration tenue dix ans après la catastrophe.

ans comme président de commune. Il n'a cependant aucune formation de chef d'intervention en cas de catastrophe, et à l'armée, il est simple soldat. «Je crois que dans une telle situation, il y a deux possibilités: soit tu assumes ton rôle, soit tu sombres. En fait, j'ai rapidement dit: 'OK, j'accepte. On va y arriver.'»

Cette réaction n'allait évidemment pas de soi. Plusieurs membres de l'état-major de conduite, bien formés, n'étaient plus en mesure d'intervenir, certains d'entre eux ayant perdu des membres de leur famille. «Peut-être que pour moi, c'était même une chance d'avoir une occupation.» D'autres ont dû attendre deux, voire trois semaines à Simplon-Village pour obtenir des nouvelles de leurs proches. «Pour ma part, j'étais toujours sur place, au cœur de ce qui se passait, le premier à être informé. J'ai aussi vécu en direct la découverte de chaque corps.» Le stress est évidemment toujours présent dans de tels cas. «Par contre, je n'avais pas le temps de m'attarder sur d'autres pensées, par exemple sur l'absence de deux de mes frères – treize personnes manquaient à l'appel. Gondo, avec ses 160 habitants, était comme une famille. Chacun m'était donc très proche.»

Les médias en guise de thérapie

Trois ou quatre mois durant, il reste sur la brèche. Il ne prend un peu de repos qu'entre Noël et Nouvel-An. Le Centre de psychiatrie de l'Hôpital de Brigue l'observe et lui propose à maintes reprises un accompagnement. D'aucuns craignent qu'il ne s'effondre un jour ou l'autre. «Je n'ai jamais connu la dépression. Et je ne crois pas qu'il puisse y avoir encore un risque à cet égard», estime

Roland Squaratti. Il dit avoir eu de la chance. Tout ne s'est pas si bien passé pour d'autres participants; au bout de six mois ou d'une année, certains d'entre eux ont subitement dû entrer en psychiatrie. «Auparavant, ces personnes ne s'étaient pas exprimées, ne pouvaient ou ne voulaient pas parler, intériorisant tout, jusqu'à ce que le corps déclare forfait.» Aujourd'hui encore, des gens du village racontent que parfois, ils voient en rêve surgir la coulée de boue et de pierres, et se réveillent en sursaut. Roland Squaratti n'a quant à lui jamais fait de tels cauchemars.

En marge d'un séminaire tenu à Zurich, une psychologue lui assure que le contact avec les médias n'y est probablement pas étranger. A ses yeux, décrire les événements des centaines de fois devant la presse de tous horizons a agi comme un processus de résilience. «Après coup, je dois aussi le reconnaître: les médias ont été mon psychiatre.»

Les médias l'ont non seulement intensément accompagné et souvent dérangé dans son travail, mais aussi encensé. La Télévision suisse et la Sonntagszeitung le nomment toutes deux personnalité suisse de l'année 2000. Il n'en tire cependant nulle fierté. Dans une interview en direct au journal télévisé, il déclare que Dieu lui a donné la force nécessaire, précisant par ailleurs que la popularité le gêne certes, mais qu'il entend l'utiliser en faveur de Gondo.

Roland Squaratti répond toujours de bon gré à toutes les questions. «Les journalistes, dit-il, ne font que leur travail et les médias ont joué un rôle important pour la reconstruction de Gondo.» Mais s'il se prête volontiers au jeu médiatique, c'est surtout en remerciement envers tous ceux qui ont soutenu le village. A la suite des opérations de déblaiement exécutées par l'armée, la protection civile a réalisé de longs travaux de remise en état dans le village, et sans les nombreux dons venus de toute la Suisse, la reconstruction n'eût pas été possible. «A l'époque, nous étions très heureux de toute cette aide, de tant de solidarité. Aujourd'hui, je considère comme un devoir de renseigner quiconque s'interroge.»

Pascal Aebischer

Rédacteur en chef de «Protection de la population», OFPP

Numéro d'urgence

Davantage qu'une ligne de communication directe

La téléphonie d'urgence est un élément de la maîtrise moderne d'un événement. C'est un instrument central d'information et de conduite. Les personnes concernées ne font pas que poser des questions, elles expriment également de la peur, de la colère ou de la frustration. Gérer des milliers d'appels avec efficacité et psychologie exerce également une incidence positive sur la communauté concernée et la maîtrise de l'événement.



Un collaborateur de la hotline du DFAE cherche une île thaïlandaise sur une carte, après le tsunami de fin décembre 2004.



Il ne suffit pas de savoir se servir d'un téléphone. Les opérateurs sont instruits avant l'intervention.

Un événement de grande envergure peut se produire à tout moment en Suisse – peut-être même dans une région très fréquentée, densément peuplée – laissant derrière lui une infrastructure détruite à grande échelle et de nombreux morts, blessés, évacués et sans abri. Au début, la situation est chaotique; les informations font défaut et leur transmission peut être difficile vu la détérioration des infrastructures.

Mais une telle situation implique justement un énorme besoin d'information. De nombreuses personnes plus ou moins fortement touchées, directement ou indirectement, se posent toutes sortes de questions. Si les médias ou les autorités ne leur donnent pas de réponses, elles tentent d'accéder aux informations par d'autres voies: elles se présentent à la police, dans les hôpitaux ou chez les sapeurs-pompiers, auprès d'un service administratif de la commune, du canton ou de la Confédération. Elles n'ont cesse qu'elles n'aient obtenu de réponse acceptable pour elles.

Pour canaliser toutes les demandes, les autorités établissent une ligne téléphonique d'urgence (hotline en anglais; numéro d'information ou infoline; téléassistance aux citoyens ou helpline). Elles parviennent ainsi à limiter la ruée sur leurs lignes de service et empêchent du moins que le même appelant n'occupe plusieurs services administratifs. Un numéro d'urgence décharge les autorités à un moment où elles sont débordées par la maîtrise de l'événement proprement dite.

Lorsque des entreprises sont impliquées dans l'événement – sociétés de transport en cas d'accidents de chemin de fer et compagnies aériennes lors de chutes d'aéronef par exemple –, elles activent généralement les numé-

ros d'urgence qu'elles ont préparés. En cas de crise, la proximité avec le client joue aussi un rôle clé pour ces sociétés.

Etablir une ligne téléphonique d'urgence

La question du nombre d'appels à attendre se pose systématiquement. De ce chiffre dépend notamment le nombre de postes qu'un exploitant d'une telle ligne doit mettre en place. Diverses expériences (chutes d'aéronef par exemple) ont montré qu'il fallait s'attendre à près de cinq appels par victime potentielle. Les proches parents d'une victime ne sont pas les seuls à s'emparer de leur téléphone; les amis, collègues de travail et employeurs le font également.

Les appels entrants doivent être consignés et certains exigent un traitement plus poussé. Un numéro d'urgence moderne est doté des équipements informatiques ad hoc. Si tous les appels sont enregistrés (surtout ceux qui réclament un approfondissement), un appel dure de cinq à huit minutes en moyenne. En règle générale, un opérateur peut traiter environ dix appels à l'heure. Plus une intervention dure, plus la quantité d'erreurs produites est grande. Il est donc judicieux d'accorder une assez longue pause aux opérateurs après deux heures de travail. Et un opérateur ne devrait pas rester sur la brèche plus de six à huit heures par jour.

Large palette d'appels

D'innombrables questions peuvent surgir en lien avec un événement, par exemple sur l'endroit où peuvent se trouver des personnes manquantes, l'état de santé de proches hospitalisés, les dangers qui menacent encore ou menaceront bientôt, les infrastructures détériorées. Mais des personnes apeurées ne font pas que poser des questions: elles aimeraient pouvoir se débarrasser de la peur qui les paralyse et de leur incertitude. Cela peut aussi les rendre furieuses ou agressives parce qu'elles perdent ou ont perdu le contrôle de la situation. Des personnes touchées aimeraient par ailleurs annoncer les dommages observés et apprendre du même coup si le danger est passé. Serviables, d'aucuns souhaiteraient collaborer sans plus attendre.

Il faut tabler sur des appels de personnes désespérées et confuses mais aussi exprimant des exigences, formulant des plaintes, rebelles ou dénigrant tout. Un numéro d'urgence peut également inspirer de mauvais plaisants. Finalement, des appels peuvent reposer sur un malentendu si l'appelant a par exemple mal compris le nom de la région concernée et croit par erreur ses proches en danger.

Important instrument de conduite

Une ligne téléphonique d'urgence est un instrument de conduite entrant dans le plan d'information des autorités ou d'une entreprise. Une telle ligne mise au service de

toute la population touchée peut être une première antenne facile d'accès. Le citoyen inquiet doit pouvoir annoncer une disparition, poser ses questions et se sentir soulagé. Une ligne téléphonique d'urgence bien conduite et conviviale donne un sentiment de sécurité et montre la compétence des organes de conduite.

Une bonne consigne de communication générale liée à l'événement permet aux opérateurs de régler nombre d'appels directement. En coulisses, d'autres collaborateurs traitent les messages entrants que les opérateurs n'ont pas pu régler. Quant aux avis de disparition, ils parviennent en général à la police.

Les appels reflètent aussi les états d'âme de la population concernée. Faire régulièrement rapport aux responsables de l'information aide ces derniers à la gérer. Si les mêmes questions surgissent souvent, ce besoin d'information peut être satisfait via les médias.

But et public cible du numéro d'urgence

Il importe de définir le mandat, le but et le public cible d'une ligne téléphonique d'urgence. Pour de nombreux événements, il est judicieux d'ouvrir une telle ligne pour un large public potentiellement concerné. Face à des événements complexes, il peut cependant s'avérer utile de mettre un tel numéro en service pour des questions particulières et des problèmes concernant des spécialistes. Suivant le mandat, ce numéro est ensuite communiqué au public cible. Une interaction entre diverses lignes téléphoniques d'urgence est aujourd'hui techniquement réalisable et facilite les tâches.

Dans notre Suisse multilingue, nous avons besoin d'opérateurs polyglottes. Or les trouver lance un véritable défi à toutes les organisations, en particulier quand le numéro d'urgence doit être accessible 24 heures sur 24, plusieurs jours ou semaines durant – comme le numéro d'urgence du DFAE après le tsunami de 2004. Des exigences poussées en matière de langues (multilinguisme), de capacités (intensité de la présence) et de résistance à la fatigue (durée de la présence) incitent à mettre en réseau plusieurs numéros d'urgence établis.

Le facteur psychologique

Il va de soi que les opérateurs devraient être préparés à leur tâche pas toujours simple. Il ne suffit pas de savoir se servir d'un téléphone. Même si des opérateurs ne doivent pas être spécialisés dans un domaine précis et devraient fondamentalement pouvoir intervenir sur divers événements, certaines connaissances de base sont nécessaires. Celles-ci peuvent être complétées par des consignes de communication susceptibles d'être au besoin élargies par des spécialistes.

Mais la psychologie joue aussi un rôle crucial dans la maîtrise d'un événement. L'univers affectif des personnes touchées peut être confus – avec son cortège de peur et

de méfiance vis-à-vis des autorités. Il faut en tenir compte. Le genre de communication, précisément, influe fortement sur le psychisme des personnes traversant des moments difficiles. Un mot inconsideré peut non seulement faire les grands titres de la presse de boulevard mais encore provoquer des réactions incontrôlables dans la population. Si des milliers d'appels sont au contraire gérés avec doigté, autrement dit avec psychologie, par un numéro d'urgence, l'impact sur la maîtrise de l'événement et la communauté concernée sera positif. Et des milliers d'appels sont monnaie courante lors d'un événement de grande ampleur.

Des opérateurs faisant preuve d'empathie apaisent les appelants bouleversés, font preuve de compréhension pour leur situation et leur offrent un soutien adapté. L'institution montre ainsi sa volonté de prendre les besoins de la population au sérieux. Les opérateurs réagissent avec davantage de professionnalisme s'ils ont des notions de psychologie des situations d'urgence. La même remarque vaut en outre pour les états-majors de conduite et leurs responsables de l'information.

Carlo Laeri

Chef du Groupe protection et assistance,
Division de l'instruction, OFPP

Région Lugano-Campagna et province de Varèse

«L'aide ne doit pas connaître de frontières»

Lorsqu'une région ou un canton n'est pas en mesure de maîtriser une catastrophe avec ses propres moyens, il peut compter sur l'appui des régions ou des cantons voisins. C'est un aspect fondamental du système coordonné de protection de la population de la Suisse. Dans des situations particulières, cet appui peut même franchir les frontières. En voici un exemple, donné par la région de protection civile de Lugano-Campagna.

Pour la région de protection civile de Lugano-Campagna, l'aide et la coopération par-delà les frontières nationales ont commencé en 1994: cette année-là, la commune frontalière italienne de Porto Ceresio a été touchée par des crues catastrophiques. Une rivière a débordé, coupé des voies de communication et inondé caves et garages. L'accès à ce village de 3 000 âmes des rives du lac de Lugano était coupé côté italien. Le président de la commune, qui travaillait au Tessin, a demandé l'aide des autorités cantonales tessinoises. «Comme la région de Lugano-Campagna jouxte la zone touchée, on nous a demandé d'intervenir», se rappelle Marco Boschetti, alors vice-président du Conseil des délégués de l'organisation de la protection civile de Lugano-Campagna.

Deux interventions à Porto Ceresio

Les équipes de sauvetage tessinoises ont été les premières à apporter leur soutien sur place; deux ou trois jours plus tard les volontaires de la troupe d'intervention de la protection civile «Nucleo Mobile di Pronto Intervento» de la province de Varèse sont arrivés et après une semaine, l'armée italienne est venue à la rescousse. Tandis que les membres bien équipés de la protection civile suisse exécutaient surtout les travaux lourds, leurs confrères italiens évaluaient les dommages et réglaient la circulation. «Les moyens nous faisaient simplement défaut», explique Paolo Cazzola, directeur du Nucleo Mobile de Varèse.

Les Tessinois se virent remettre un «Cygne d'or» en guise de souvenir et de remerciement pour l'aide apportée. Pendant des années, il n'y eut ensuite plus de contacts entre les organisations d'intervention.

Mais l'événement s'est répété de manière très semblable en 2002. Lors d'une rencontre, Marco Boschetti a proposé que les deux régions collaborent plus étroitement pour mieux se préparer à d'éventuelles interventions futures. La proposition a reçu un accueil très favorable du côté italien. Depuis lors, il n'a certes plus été nécessaire d'intervenir mais un échange régulier et tout un éventail d'exercices communs et d'instructions réciproques ont été instaurés.

Matériel et instruction suisses

«Nous nous exerçons trois à quatre fois par an ensemble», explique Fausto Barca, commandant de la région de protection civile de Lugano-Campagna. «Pour pouvoir collaborer en cas de sinistre, nous devons connaître l'équipement de nos collègues italiens tout comme ils doivent connaître le nôtre.» Dans l'intervalle, le Nucleo Mobile de Varèse a même acquis du matériel suisse.

Paolo Cazzola souligne que la collaboration ne se limite pas à la mise à disposition de matériel: le Nucleo Mobile profite aussi de la formation en matière de conduite, par exemple sur des thèmes comme la planification des interventions ou la résolution des problèmes. «En Italie, nous n'avons pas d'instruction homogène ni de documentation didactique au niveau national.» Il n'y a pas non plus de centre national d'instruction comme celui de Schwarzenburg. Ce manque d'uniformité s'est avéré problématique par exemple après le tremblement de terre qui a frappé L'Aquila car les diverses équipes d'intervention régionales n'étaient pas à même de collaborer puisqu'elles ne parlaient pour ainsi dire pas la même langue. «Chaque région cherche ses propres solutions. Et désormais nous nous inspirons beaucoup de la Suisse.»

Une situation qui profite à tous

«Mais il ne faut pas penser que la partie italienne est la seule bénéficiaire et que la Suisse apporte une sorte d'aide humanitaire», tient à préciser Fausto Barca. «Nous avons aussi beaucoup appris des collègues italiens! Par exemple pour le montage des tentes.» Il a été surtout impressionné par la capacité du noyau de volontaires à pallier les insuffisances de son équipement. Mais la priorité de toutes les rencontres est de faire connaissance; d'un côté, il y a le Nucleo Mobile de la province de Varèse et ses 35 personnes mobilisables dans les six heures, et de l'autre la protection civile de Lugano-Campagna avec près de 100 membres, dont 50 qui peuvent intervenir dans les trois à quatre heures.

Ce qui fait encore défaut aujourd'hui, c'est une base formelle, une convention. Selon Fausto Barca, ce serait au canton du Tessin de faire le premier pas. En 1995, la

Suisse et l'Italie ont conclu un accord «sur la coopération dans le domaine de la prévision et de la prévention des risques majeurs et de l'assistance mutuelle en cas de catastrophe naturelle ou imputable à l'activité humaine», entré en vigueur en 1998. Il sous-tend aussi l'actuelle collaboration entre le canton et ses homologues italiens.

Possibilités d'intervention limitées

La compétence cantonale se limite cependant à la zone frontalière. La loi fédérale sur la protection de la population et sur la protection civile permet en outre à la protection civile d'intervenir uniquement dans une «région étrangère limitrophe». La protection civile de Lugano-Campagna déplore le fait que les interventions dans des pays voisins soient limitées à une distance d'environ 30 kilomètres de part et d'autre de la frontière: «Notre but est d'abord de prêter assistance et l'aide ne devrait pas connaître de frontières. Ensuite, de telles interventions permettent d'acquérir de l'expérience susceptible d'être bénéfique chez nous», explique encore Fausto Barca. Et son suppléant Claudio Hess de renchérir: «Quand on veut aider, la distance ne compte pas.» En 2002, après un tremblement de terre en Italie, il est intervenu à près de 700 kilomètres de chez lui avec un groupe de volontaires et a conduit des mesures de protection dans une église. Une intervention effective diffère toujours des instructions théoriques et des exercices. «Les enseignements tirés de l'intervention de 2002 ont consolidé notre protection des biens culturels.» On en a déjà tiré parti lors du déménagement des objets d'un musée et à l'occasion de l'évacuation des biens d'une église. Mais en ce moment, la protection civile de Lugano-Campagna se concentre sur la collaboration dans la région frontalière. Pour Fausto Barca, celle-ci dépasse la gestion des catastrophes: «Les interventions de secours rapprochent les Etats. Nous restons suisses, eux restent italiens mais les distances s'amenuisent. Nous sommes devenus des amis.»

Pascal Aebischer

Rédacteur en chef «Protection de la population», OFPP



Fausto Barca, commandant de la région de protection civile de Lugano-Campagna (à dr.), avec son suppléant Claudio Hess et un collègue italien durant un exercice commun.

Un modèle de milice innovateur

La Section information de la CENAL renforcée en cas d'événement

La Section information de la CENAL a été renforcée par des membres de la formation militaire de l'État-major du Conseil fédéral, subordonnée à la Centrale nationale d'alarme (EM CF CENAL), peu après l'accident à la centrale nucléaire japonaise de Fukushima. La formation et le perfectionnement des membres de la section sont des facteurs essentiels à la réussite d'une intervention.



Des membres du FGG5 répondent aux demandes de renseignement lors d'un exercice.

La Section information constitue le domaine de base de conduite 5 de l'EM CF CENAL. En cas d'événement, cette formation d'alarme renforce le Service information de la CENAL de l'Office fédéral de la population (OFPP) et constitue une cellule de communication de crise bien équipée et dotée de personnel formé.

Trois critères sont nécessaires à l'efficacité et à la

qualité de travail de la section en cas d'événement réel. Premièrement, le choix de ses membres: au nombre de vingt, ils ont une formation civile en communication et travaillent dans les médias ou la communication d'entreprise. Ils doivent déposer leur candidature pour entrer dans la section et se présenter personnellement. Les connaissances techniques et la motivation sont des critères primordiaux lors de la sélection.

Mettre à profit les connaissances acquises dans le civil

La formation et le perfectionnement réguliers constituent le deuxième atout de cette section. Trois fois par année, l'EM CF CENAL effectue une semaine de cours de répétition, au lieu d'un seul cours de trois semaines. L'application des procédures, les particularités de la communication d'urgence et de crise ainsi que les connaissances techniques sont exercées lors de ces cours. Une attention particulière est portée au rôle du porte-parole qui transmet aux médias les messages de la CENAL selon des règles bien précises. Les membres acquièrent l'expérience nécessaire en s'exerçant sur la base de scénarios proches

de la réalité dans le cadre de cours de répétition, à l'élaboration desquels les collaborateurs civils de la CENAL consacrent une grande partie de leur temps. Le transfert de connaissances s'effectue de manière interactive grâce aux travaux de groupe, à l'apprentissage en ligne et aux jeux de rôle. Ces activités ont pour but de resserrer les liens entre les membres de la section. Les connaissances civiles des soldats de milice ont beaucoup de valeur et sont mises à profit pour la formation, l'application des techniques de travail et le développement des moyens d'intervention.

Une hiérarchie horizontale et le partage de la responsabilité augmentent le potentiel de performance et constituent le troisième facteur de réussite. Indépendamment du rang militaire, les membres de la Section information investissent activement leur savoir technique et ont de ce fait une grande marge de manœuvre. De plus, les militaires en service de milice acquièrent un savoir non négligeable pour leur carrière civile ainsi que de l'expérience en communication et en gestion de crise.

Prouver son efficacité

La Section information a su prouver son efficacité lors des événements au Japon. Les membres de la formation sont intervenus rapidement et ont soutenu la CENAL en répondant efficacement aux questions des médias, comme l'exprime un soldat: «Nous avons enfin pu appliquer en situation réelle ce que nous répétons trois semaines par année.»

Révision partielle de la LPPCi

L'obligation de construire des abris au cœur du débat parlementaire

Un point de la révision de la loi sur la protection de la population et sur la protection civile est sujet à controverse. Alors que le Conseil fédéral tient à conserver le principe de l'obligation de construire des abris sous une forme atténuée, le Conseil national entend le supprimer. Quant au Conseil des Etats, il a, jusqu'ici, toujours suivi l'exécutif. Quel que soit le résultat final, il aura des répercussions importantes sur la politique de sécurité.

Appelée à se prononcer le 9 mars sur la révision partielle de la LPPCi, la Chambre du peuple a voté la suppression de l'obligation faite aux particuliers de construire des abris, de les entretenir et de verser des contributions de remplacement. Seuls resteraient soumis à cette contrainte les hôpitaux, les EMS et les communes insuffisamment dotées en places protégées.

Réunie le 18 avril, la Commission de la politique de sécurité du Conseil des Etats a pris ses distances par rapport au vote de la Chambre du peuple. A une large majorité, elle s'est rangée à l'avis du Conseil fédéral, estimant que la suppression de l'obligation de construire ne pouvait se justifier pour des raisons de sécurité.

Une solution durable

Le projet du Conseil fédéral prévoit de conserver le principe de l'obligation de construire des abris, mais en l'adaptant aux conditions actuelles. Dorénavant, on ne réaliserait plus d'abris que dans les grands immeubles (au moins 38 pièces, ce qui correspond à 25 places protégées) et uniquement dans les régions où l'on manque de places protégées. Cela entraînerait une nette diminution de la construction d'abris. En outre, le Conseil fédéral entend maintenir la contribution de remplacement à laquelle sont soumis les propriétaires qui ne réalisent pas d'abri, mais en en diminuant considérablement le montant, qui se situerait dans une fourchette de 400 à 800 fr. (contre 1500 fr. actuellement). Ces contributions pourraient aussi désormais être affectées à la modernisation d'abris privés afin d'assurer le maintien de leur valeur. Cette innovation représenterait un allègement important pour les propriétaires privés.

Un vote problématique

Le Conseil national ne l'a pas entendu de cette oreille et s'est passablement écarté du projet de l'exécutif. Si la Chambre des cantons va dans le même sens, une grande partie des abris ne pourront plus, à plus ou moins longue échéance, être utilisés par la protection de la population. Notre système coordonné se verrait ainsi privé d'un élément essentiel.

Le vote du Conseil national a eu lieu deux jours avant la catastrophe de Fukushima. Cette tragédie a remis en tête de la liste des priorités la protection en cas d'accident dans une centrale nucléaire. La question fait débat, aussi bien dans le grand public que parmi les responsables politiques. Dans ce contexte, le rôle de l'infrastructure de protection actuelle et en particulier des abris a été souligné à plusieurs reprises.

Dernières nouvelles

Maintien de l'obligation de réaliser des abris

Le 31 mai 2011, le Conseil des Etats décidait, par 27 voix contre 12, de maintenir l'obligation pour les particuliers de réaliser des abris. Le 7 juin, le Conseil national revenait sur sa décision en la matière et suivait le vote du Conseil des Etats par 94 voix contre 74. Enfin, le 8 juin, le Conseil des Etats éliminait tacitement les dernières divergences portant sur la révision de la loi sur la protection de la population et la protection civile (LPPCi).

La révision partielle de la LPPCi est ainsi prête à être soumise à l'approbation définitive des Chambres lors du vote final. Il ne devrait donc plus y avoir d'obstacle à son entrée en vigueur, prévue pour le début 2012. Si, formellement, il faut encore attendre la fin du délai référendaire, selon les estimations actuelles, aucun groupe d'intérêts ne prévoit de lancer un référendum.

Après de longs débats, les Chambres sont parvenues à un bon compromis, assurant la pérennité du système: l'infrastructure de protection existante est maintenue en état, dans le sens d'un investissement à long terme qui profitera également aux générations futures.

Personnel

Départ à la retraite de Philippe Giroud

Philippe Giroud, chef de la Division infrastructure et membre du Conseil de direction de l'Office fédéral de la protection de la population (OFPP), prendra sa retraite fin juin 2011, après 26 ans de service aux infrastructures de protection, dont 15 en tant que chef de division.



L'ingénieur en hydraulique diplômé de l'EPFL est entré à l'Office fédéral de la protection civile (OFPC) le 1^{er} avril 1985, en tant que chef de la Section des installations techniques de la Division des mesures de construction. Depuis 1989, il a participé aux rapports fédéraux annuels, d'abord en tant que suppléant et

ensuite comme chef de division. Durant cette période il a ainsi vu trois directeurs d'office et cinq conseillers fédéraux différents. Astreint à la protection civile, ce Romand a été chef d'une organisation de protection civile en Singine pendant 10 ans, dans son canton d'adoption, Fribourg.

Au début de sa carrière, les crédits pour les ouvrages de protection dépassaient allègrement les 100 millions de francs et ont même atteint 160 millions en 1988. L'année 1985 a été marquée par l'introduction des Instructions techniques pour la construction d'abris privés (ITAP

1984), document prescrivant l'équipement des abris. Les Instructions techniques pour la modernisation des abris ainsi que celles pour les constructions protégées ont suivi. Puis, enfin, l'introduction des contrôles périodiques des abris (CPA) et des constructions protégées (CPC) a parachevé le dispositif.

En 2001, les divisions matériel et ouvrages de protection ont fusionné en prévision de l'entrée en vigueur de la nouvelle loi en 2004, attribuant aux cantons l'acquisition du matériel de la protection civile. Enfin, en 2009, l'équipe POLYCOM est intégrée à la division et constitue aujourd'hui, avec les responsables de l'alarme, la Section télématique.

Des rapports privilégiés avec la Suisse latine

Philippe Giroud a toujours soigné ses contacts, que ce soit avec les différents responsables des constructions et du matériel dans les cantons et les grandes villes ou avec les responsables de la protection civile de la Suisse latine. Il a toujours prôné, avec ses collaborateurs, le contact direct avec les cantons et cela a été très apprécié.

André Spühler assurera la suppléance jusqu'à ce que le poste soit repourvu.

Evénements au Japon

Sollicitation de l'OFPP

L'Office fédéral de la protection de la population (OFPP) a été fortement sollicité suite au séisme et à l'accident nucléaire au Japon. La Centrale nationale d'alarme (CENAL), assistée par l'Etat-major du Conseil fédéral CENAL, a rassemblé et évalué des informations. Elle a également apprécié la situation et tenu informé de nombreux partenaires tels que l'Ambassade suisse à Tokyo. La CENAL n'a cessé de mettre à jour les informations figurant sur la pré-

sentation électronique de la situation et a réalisé un point quotidien de la situation. Grâce au soutien des services linguistiques, le site a pu être actualisé plusieurs fois par jour dans les trois langues officielles. Les responsables de l'information, ainsi que la Section physique du Laboratoire de Spiez et la Section stratégie ont également été beaucoup sollicités par les médias, les particuliers et les entreprises en relation avec le Japon.

Accident dans une centrale nucléaire

Annulation de l'exercice général d'urgence 2011

Le 4 mai 2011, le Conseil fédéral a décidé d'annuler l'exercice général d'urgence prévu cette année. En lieu et place, les bases de la protection en cas d'urgence seront réexaminées et développées.

L'Office fédéral de la protection de la population (OFPP) est chargé d'organiser, en accord avec les partenaires de la protection en cas d'urgence, un exercice général d'urgence (EGU) bisannuel visant à maîtriser un accident dans une centrale nucléaire. L'organisation d'intervention s'entraîne sur la base d'un scénario fictif. Cet exercice comprend la CN touchée, l'Etat-major fédéral ABCN (EMF ABCN), dont le bureau est la Centrale nationale d'alarme (CENAL), rattachée à l'OFPP, l'Inspection fédérale de la sécurité nucléaire (IFSN) ainsi que les organes de conduite des cantons concernés.

Conformément à la rotation établie, un EGU nommé NEMESIS était planifié pour novembre 2011 avec la CN de

Beznau. Le Conseil fédéral a annulé cet exercice sur recommandation de l'EMF ABCN. Cette décision est liée à l'arrêté du Conseil fédéral du 4 mai 2011 stipulant la création d'un groupe de travail interdépartemental chargé d'examiner les mesures de protection de la population en cas de situation d'urgence suite à des événements extrêmes se produisant en Suisse (IDA NOMEX). Ce groupe de travail doit définir la nécessité de développer la protection en cas d'urgence par des mesures juridiques et organisationnelles, compte tenu de la catastrophe sismique et de l'accident nucléaire survenu récemment au Japon. Les ressources dont disposent les acteurs doivent se concentrer sur ces travaux.

Cartes des dangers

Dernière ligne droite pour les cantons

Le dernier sondage de l'Office fédéral de l'environnement (OFEV) montre qu'environ 70 % des cartes des dangers en Suisse sont terminées. Les 30 % restants sont en cours d'élaboration par les cantons ou sur le point d'être finalisés.

Les cartes des dangers sont élaborées par les cantons depuis 10 ans, avec le soutien de la Confédération. Elles présentent les territoires menacés par des dangers naturels tels que les avalanches, les glissements de terrain ou les inondations. Selon le dernier sondage de l'OFEV, environ 70 % des cartes des dangers en Suisse sont concrétisées et ceci grâce aux efforts considérables des cantons et au soutien financier de la Confédération.

La Confédération a fixé le délai pour l'élaboration des cartes des dangers à fin 2011. Quelques grands cantons auront cependant besoin d'un délai supplémentaire. La cartographie des dangers devra toutefois être établie pour fin 2013 au plus tard.

Vous trouverez un aperçu de l'état d'avancement du projet à cette adresse: www.bafu.admin.ch/showme

Service sanitaire coordonné (SSC)

Nouveau chef

Depuis le 1^{er} février 2011, Stefan Trachsel occupe le poste de chef du secrétariat du Service sanitaire coordonné (SSC). Il y travaille depuis quelques années déjà et a eu un aperçu des tâches à accomplir lorsqu'il dirigeait l'état-ma-

jour du médecin en chef de l'armée (voir la revue N°1/11 du SSC). Il remplace Rudolf Junker, qui quitte le SSC après 13 ans de service pour s'établir à son compte.

Bâle-Ville

Un nouvel élément d'aide à la conduite en intervention

En cas d'événement majeur ou de catastrophe, la direction d'intervention doit pouvoir s'appuyer sur une équipe d'aide à la conduite rodée. Dans le canton de Bâle-Ville, ce sont le corps de sapeurs-pompiers de l'entreprise Johnson Controls et l'élément d'aide à la conduite du Service d'appui à l'engagement (SAE) du Département cantonal de justice et sécurité qui assurent cette tâche.

Au cours des dernières années, le SAE, en charge de la protection civile, des affaires militaires et de la taxe d'exemption de l'obligation de servir est devenu un partenaire incontournable des organisations de première intervention. Dans le cadre d'une réorganisation, un nouvel élément d'aide à la conduite a été créé en 2010. En cas d'événement, il peut appuyer la direction générale de l'intervention et le commandement de la place sinistrée. Cette tâche était auparavant assurée par les sapeurs-pompiers de Johnson Controls, les sapeurs-pompiers professionnels et ceux du district de Bâle-Ville.

Collaboration entre professionnels et milice

L'élément d'aide à la conduite comprend aussi bien des collaborateurs professionnels du SAE que des miliciens de la protection civile (C gr suivi/tm, collab EM). La formation re-

groupe pour l'instant onze aides de conduite mais il est prévu d'augmenter l'effectif à vingt personnes, ceci afin d'assurer la planification des relèves à court terme. Tous les membres sont équipés d'un pager et d'un équipement de base personnel afin de garantir une intervention rapide. La formation de base des membres de l'élément d'aide à la conduite se déroule, d'une part, au centre intercantonal de formation des sapeurs-pompiers à Balstahl et, d'autre part, à Bâle, sous forme d'un module d'introduction de deux jours. Les bases théoriques sont régulièrement mises à jour et en pratique lors d'exercices sur la place sinistrée de l'état-major cantonal de crise et lors de cours et d'exercices organisés au sein du SAE ou en collaboration avec les organisations partenaires. Diverses interventions lors d'incendies ont déjà permis d'appliquer les connaissances acquises et de tirer de précieux enseignements.

Tessin

Instruction commune



Formation commune au travail d'état-major.

Le cours «Maîtrise d'événements majeurs» a réuni 30 participants des organisations partenaires de la protection de la population fin février 2011 sur l'aérodrome militaire de Locarno. Il visait à favoriser la collaboration entre les organisations partenaires

et à exercer la conduite au sein d'un état-major sur la base de scénarios d'actualité. Les participants étaient issus de la police cantonale, des sapeurs-pompiers, du service sanitaire et de la protection civile. Ce cours de trois jours était organisé par Fédération tessinoise des sapeurs-pompiers sur mandat de la Commission technique pour l'instruction dans le domaine de la protection de la population.

Schaffhouse

Un nouvel inspecteur

Le conseil d'Etat du canton de Schaffhouse a nommé Jürg Bänziger, au poste d'inspecteur cantonal des sapeurs-pompiers. Agé de 46 ans, il travaille depuis douze ans à la police cantonale du feu, où il a longtemps occupé

le poste de chef du service des liquides polluants et d'inspecteur suppléant des sapeurs-pompiers. Il a pris ses nouvelles fonctions le 1^{er} juin 2011, remplaçant Gerhard Stähli, parti à la retraite.

Interview: le nouveau président de la FSPC

«La Confédération doit davantage s'impliquer»

Lors de l'assemblée générale de la mi-avril, les délégués de la Fédération suisse de la protection civile (FSPC) ont à l'unanimité élu Pius Segmüller (59 ans), conseiller national du canton de Lucerne, à la tête de leur association. Dans une entrevue, il nous fait d'ores et déjà part de ses idées quant au futur positionnement de la protection civile.

Monsieur Segmüller, quelle est votre motivation pour exercer cette fonction?

J'aimerais obtenir en premier lieu que la protection civile soit perçue dans le cadre de la protection de la population selon sa véritable vocation. En effet, j'ai le sentiment que les différents partenaires de la protection de la population n'ont pas encore tout à fait saisi le rôle qui leur est attribué. Les questions à poser sont les suivantes: Où se complètent-ils? Où doit se situer la protection civile? Et où n'a-t-elle assurément pas sa place?

Selon vous, où se positionne actuellement la protection civile?

Elle prend le relais des secours urgents apportés par les organisations d'intervention rapide. Je le rappelle: la plupart des organisations de première intervention ont brûlé leurs dernières cartouches après 24 à 36 heures. Elles sont ensuite relayées par les équipes de la protection civile qui a pour missions de prêter main-forte si nécessaire, de reprendre certaines tâches de manière autonome et de garantir l'aide à la conduite et le soutien logistique en situation d'urgence.

Et quelles sont les missions qui ne lui incombent pas?

Elle a abandonné son statut d'organisation d'intervention immédiate, aujourd'hui typiquement dévolu aux services du feu, de même que celui d'équipe de sauvetage engagée dans des missions d'envergure. D'où la nécessité accrue de renforcer à l'échelon communal la position de la protection civile entre les organes fédéraux et les forces de première intervention. Pour cela, nous devons prolonger la durée de l'instruction. Et la protection civile doit d'elle-même proposer sa collaboration. L'époque du cloisonnement des compétences entre sapeurs-pompiers et protection civile me paraît aujourd'hui définitivement révolue.

Quelle est l'image de la protection civile dans l'opinion publique?

Ceux qui connaissent la protection civile et sa manière de fonctionner ont une attitude très positive à son égard. Le gros de la population en revanche, qui n'en est justement pas informé, continuera vraisemblablement à se laisser guider par des préjugés. Dans l'optique de la pro-

tection civile, il s'agit donc de fixer principalement deux priorités: d'une part, fournir des prestations de qualité et, d'autre part, communiquer et montrer le résultat de notre travail. Pourquoi ne pourrait-on pas prévoir un exercice avec la participation active de la population, dont le but serait en même temps de la sensibiliser à notre raison d'être?



Pius Segmüller: J'aimerais obtenir en premier lieu que la protection civile soit perçue dans le cadre de la protection de la population selon sa véritable vocation.

Pouvez-vous nous dévoiler votre liste des priorités? Par quoi commencerez-vous?

La Confédération doit davantage s'impliquer dans la coordination et le cofinancement. Ces derniers temps, Berne a trop souvent renvoyé la balle aux cantons. Pour ce qui est de la coordination suprarégionale, la responsabilité incombe bel est bien à la Confédération. Il s'agit de délimiter clairement les compétences fédérales, cantonales et communales. La Confédération doit assumer sa part des travaux de coordination en laissant aux cantons et aux communes le soin de s'occuper du reste. Une autre chose me semble importante: il ne faut pas laisser stupidement les abris se dégrader.

Dans ses loisirs, que fait Pius Segmüller?

Je fais beaucoup de sport: jogging, randonnées avec ma femme et mon chien. Et je lis beaucoup, de préférence des biographies. Je m'intéresse aux questions pédagogiques, politiques et sociales. Ma façon de vivre est fortement déterminée par la foi, dans laquelle je puise ma force.

Cours de didactique et de méthodologie pour formateurs

Atteindre ses objectifs avec méthode

Quiconque exerce une fonction de cadre a dû un jour parler en public, présenter des idées ou des produits ou encore former des collaborateurs. Dès lors se posent les questions suivantes: Comment rendre mon message intéressant et faire en sorte qu'il soit retenu? Et quels outils utiliser? Le cours de didactique et de méthodologie de la Fédération suisse des sapeurs-pompiers (FSSP) apporte des réponses concrètes et propose de nombreux exercices.



Dans leur préparation, les formateurs se focalisent souvent sur le contenu et négligent la formulation non verbale, qui a pourtant une grande importance.

En réduisant ses effectifs, l'armée a également supprimé une partie de ses cours pour instructeurs (instruction des sous-officiers). Les connaissances pratiques en la matière acquises au service militaire sont partagées par des cadres toujours moins nombreux dans les entreprises et les organisations de milice. Il en résulte des lacunes que le nouveau cours de didactique et de méthodologie de la FSSP entend combler. Sans trop

s'attarder sur la théorie, il met l'accent sur les exemples pratiques et se fonde sur un manuel clair et concis. Le cours s'adresse à toutes les personnes appelées à faire des présentations ou à donner des cours à titre accessoire sans avoir suivi de formation didactique et méthodologique: formateurs de PME, spécialistes de grandes entreprises, cadres des sapeurs-pompiers impliqués dans l'instruction et l'organisation d'exercices et formateurs des organisations partenaires. En revanche, il n'a pas été conçu pour les personnes qui suivent des formations auprès de la FSEA. Le cours est divisé en deux parties. Nous donnons ici un aperçu de la première.

Une préparation systématique

Avant de concevoir son cours, le formateur devra répondre à un certain nombre de questions: Quel est le ni-

veau de connaissances des participants? Quelle est leur expérience? Comment se positionnent-ils par rapport à la matière du cours?

Si le formateur est en mesure de formuler en quelques mots ce que les participants doivent savoir ou pouvoir faire à l'issue du cours, il connaît son objectif (didactique) avant même d'entamer la préparation proprement dite. Il lui reste encore à définir le moyen d'y parvenir (méthode). Le cours de la FSSP propose des exercices simples pour définir les objectifs et expose différentes méthodes pour les mettre en pratique.

Les bonnes techniques

Un bon formateur doit savoir utiliser ses outils à bon escient. Le choix du support est secondaire: ce qui compte, c'est de pouvoir rendre accessible une matière complexe. Il faut par conséquent distinguer l'essentiel de l'accessoire.

On accordera une importance particulière à la manière de poser les questions: celles-ci ne doivent pas être insolubles mais au contraire stimulantes pour les participants. Un formateur expérimenté sait qu'il doit soigner le langage corporel et bien poser sa voix. Ces points sont abordés pendant le cours et des conseils pratiques sont dispensés aux participants. L'utilisation de la vidéo permet de mettre en lumière les faiblesses et les atouts.

Enfin, il faut savoir que la notion de feedback présente deux facettes: d'une part, le formateur doit identifier les aspects sur lesquels il donnera un feedback et d'autre part il doit donner celui-ci efficacement.

Pour en savoir plus: www.swissfire.ch

Du nouveau chez REDOG

Un complément aux chiens de catastrophe

La société suisse pour chiens de recherche et de sauvetage REDOG développe ses outils pour la recherche de personnes disparues lors de catastrophes: en plus de ses chiens spécialement formés, elle utilisera désormais des moyens acoustiques et vidéo.

Au lendemain du séisme du 11 mars 2011 au Japon, le Corps suisse d'aide humanitaire (CSA) a adjoint aux neuf équipes de chiens de catastrophe, deux spécialistes REDOG en localisation acoustique et vidéo. Leur tâche consistait à compléter les recherches des chiens de catastrophe, afin de pouvoir donner aux sauveteurs des informations précises sur la localisation des personnes ensevelies. Les moyens à disposition sont d'une part un appareil acoustique détectant les signaux sonores tels que grattements, coups, cris et, d'autre part, une caméra télescopique afin de sonder les décombres en profondeur.

REDOG: un concentré de compétences

Actuellement ces appareils sont mis à disposition pour la formation et les interventions à l'étranger par la Direction du développement et de la coopération (DDC), mais REDOG est appelée à concentrer l'ensemble des compétences en matière de localisation au sein de la Chaîne suisse de sauvetage. Dans un premier temps, la société a déjà équipé ses spécialistes d'appareils acoustiques dernier cri.

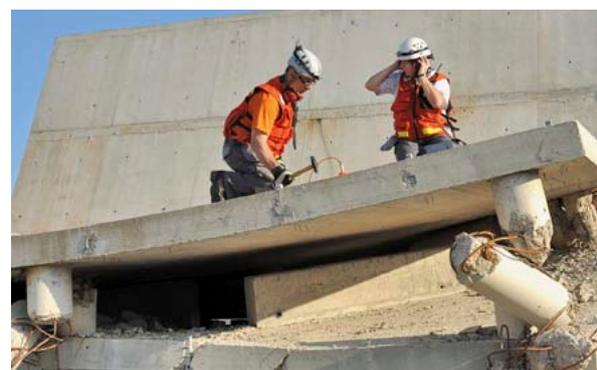
Dès lors, une solution efficace se présente pour la formation avec les organisations de sauvetage partenaires ainsi que pour les interventions en Suisse: dès cette année, REDOG disposera d'appareils acoustiques et de caméras afin d'approfondir les connaissances acquises à la fin des années 80. La formation avec les partenaires du sauvetage au niveau national et la préparation à une situation réelle (explosion, éboulement, attentat à la bombe ou séisme) sont essentiels. Les partenaires sauront ainsi quelles prestations ils sont en droit d'attendre et de quelle manière ils peuvent intégrer les chiens et la localisation acoustique et vidéo à leur dispositif.

Renforcement de l'équipe

L'équipe de localisation acoustique et vidéo de REDOG comprend à ce jour six spécialistes opérationnels et for-

més. L'équipe va être peu à peu renforcée afin de mieux faire face aux exigences accrues en matière d'instruction et de pouvoir échanger avec les partenaires. Les responsables qui dirigent les équipes de chiens et les spécialistes lors d'une intervention recevront également une formation de base en localisation acoustique et vidéo. REDOG sera ainsi l'interlocuteur national pour la localisation de personnes ensevelies.

Pour en savoir plus: www.redog.ch



Sondage avec un appareil acoustique. On prend contact avec le survivant en frappant.



La caméra télescopique permet aux sauveteurs d'en savoir plus sur l'état du survivant et d'établir un contact verbal.

Document de base pour les organes de conduite

Planification de petites évacuations

La planification et la réalisation d'une évacuation font parties des tâches les plus complexes auxquelles un organe de conduite peut être confronté. L'Office fédéral de la protection de la population (OFPP) en collaboration avec les représentants cantonaux, a élaboré un document sur la planification des évacuations (en cours de traduction) ayant pour but d'aider les organes communaux et régionaux de conduite. Les principes de planification présentés dans ce document visent à définir les notions en matière d'évacuation et notamment les types d'évacuation à envisager en

fonction des scénarios et les aspects à considérer pour l'élaboration d'un plan d'évacuation et sa mise en œuvre. Des repères de planification, l'éventuelle formation d'un état-major d'intervention ainsi que des informations sur le bon déroulement des tâches sont exposés.

Le document peut être commandé à cette adresse info@babs.admin.ch ou téléchargé ici www.protpop.ch (-> Documents -> Documents gestion d'événements)

Etude sur les travaux en cours dans les cantons

Analyses des risques et des dangers

Sur mandat de l'Office fédéral de la protection de la population (OFPP), le Center for Security Studies (CSS) de l'EPF de Zurich a réalisé, dans les cantons, une étude sur l'analyse des risques et des dangers dans le domaine de la protection de la population. Les 26 cantons ont pris part à cette enquête de novembre à décembre 2010. L'étude apporte des informations sur différents points: l'état des travaux dans les cantons, les acteurs importants et leurs

collaborations dans l'analyse des dangers, l'éventail de dangers observés, le but et l'objet des analyses cantonales des dangers, les méthodes utilisées et la coopération entre la Confédération et les cantons.

Pour télécharger le document: www.protpop.ch (-> Documents -> Documents gestion de risque)

Bulletin d'information sur le SSC

Point fort: les infrastructures critiques

Le bulletin d'information du SSC N°1/11 traite principalement des infrastructures critiques du point de vue des services sanitaires. Le ravitaillement des hôpitaux en vivres est-il aussi garanti dans le cas d'une pandémie? Dans quelle mesure une défaillance du chauffage à distance dans un hôpital affecterait-elle les prestations de base? Comment vit-on (ou survit-on à) une panne informatique dans un hôpital? L'approvisionnement en eau

potable est-il aussi assuré dans des situations d'urgence? Que se passe-t-il si les activités d'une centrale de commandement sont perturbées ou si la centrale elle-même est mise hors service? Un concept de protection des infrastructures critiques est également présenté.

Pour télécharger le document: www.ksd-ssc.ch (-> Bulletin d'information sur le SSC)

IMPRESSUM

Protection de la population 9 / juillet 2011 (quatrième année)

La revue *Protection de la population* est disponible gratuitement en allemand, français et italien.

Editeur: Office fédéral de la protection de la population OFPP

Coordination et rédaction: P. Aebischer

Equipe de rédaction: A. Bucher, Ch. Fuchs, M. Haller, K. Münger, F. Simeon, A. Spühler, H. Weber, N. Wenger

Contact: Office fédéral de la protection de la population OFPP, Information, Monbijoustr. 51A, CH-3003 Berne, téléphone: +41 31 322 51 85, e-mail: info@babs.admin.ch

Photos: p. 15–17 Keystone, autres: OFPP ou mis à disposition

Mise en page: Centre des médias électroniques ZEM, Berne

Impression: Werner Druck AG, Bâle

Reproduction: les droits d'auteur sont réservés pour tous les textes et images publiés dans la revue *Protection de la population*. Toute reproduction doit être convenue avec la rédaction.

Tirage: allemand: 8500 exemplaires, français: 3500 exemplaires, italien: 1000 exemplaires

L'Office fédéral de la protection de la population (OFPP) est l'éditeur de la revue «Protection de la population». Cette revue n'est cependant pas une publication officielle au sens strict, mais plutôt une plate-forme. En effet, les articles ne reflètent pas obligatoirement le point de vue de l'OFPP.

Le facteur humain en cas de catastrophe

Vu par ALEX



Prochaine édition
N° 11, novembre 2011

Dossier

La protection en cas d'augmentation de la radioactivité

Votre avis compte!

C'est avec plaisir que nous attendons vos réactions
et suggestions pour les prochains numéros!

info@babs.admin.ch

Commandes

La revue de l'Office fédéral de la protection
de la population OFPP paraît 3 fois par année en
allemand, français et italien.

La revue peut être commandée au numéro ou
par abonnement à l'adresse suivante:
www.protpop.ch ou info@babs.admin.ch



**«Imaginez-vous que vous ayez un accident
et qu'un étranger vous vienne en aide –
vous ne l'oublieriez jamais.»**

Toni Frisch, chef du corps suisse d'aide humanitaire (CSA)

Page 4

«Les médias ont été mon psychiatre.»

Roland Squaratti, chef de l'état-major de crise à Gondo

Page 14

**«J'aimerais obtenir en premier lieu que la protection
civile soit perçue dans le cadre de la protection de la
population selon sa véritable vocation.»**

Pius Segmüller, président de la Fédération suisse de la protection civile (FSPC)

Page 27