



SÉCURITÉ "Un pompier d'expérience sait apaiser les situations de crise"

par La Rédaction du DL | le 21/08/08 à 07h12

☆☆☆☆ 0 vote | 54 vues | 0 commentaire



La salle est vaste, calme, et les pompiers qui décrochent parlent d'une voix posée et réfléchie. Bienvenue au centre de traitement des alertes, appelé CTA. C'est le coeur du dispositif du secours des sapeurs-pompiers des Hautes-Alpes.

Le major Christian Jacques et le commandant Eric Noël expliquent comment se déroulent les procédures et quels moyens peuvent être engagés dans un laps de temps très court.

Une salle connectée à tous les services de secours

« Le CTA répond aux appels émanant du 18 et du 112, le numéro d'urgence européen. Le centre est interconnecté avec le centre 15 (celui du service des urgences de l'hôpital), la gendarmerie et la police nationale, commence le major. Le centre assure le déclenchement des secours sur le secteur concerné, la coopération avec d'autres services de secours, si besoin est. »

En clair, quand vous appelez le 18, l'homme de l'autre côté du téléphone vous écoute, conseille, calme et fait des choix. Et si certaines fois les pompiers ne viennent pas, et qu'une ambulance privée est engagée, c'est que l'on a pris la décision de ne pas engager les soldats du feu sur ce genre de choses.

Des gens d'expérience pour apaiser les situations de crise

« Nous mettons des gens d'expérience sur le centre parce qu'ils ont le bénéfice du terrain et ils sentent les choses, détaille le commandant Noël. Ils peuvent poser les bonnes questions, et dégager des réponses quant aux moyens à engager. Un pompier d'expérience saura écouter et apaiser les situations de crise car c'est bien là la première difficulté. Ce n'est pas quelque chose d'inné que de gérer l'appelant. »

La salle fonctionne 24 heures sur 24, avec des équipes se relayant par périodes de 12 heures. « Les étés et les hivers, il y a un renfort. » Le service s'adapte aussi aux hausses de population dans le secteur.

Un logiciel aide à la prise de décision, l'homme reste le seul maître

Le pompier bénéficie aussi d'avancées technologiques de premier ordre. Un logiciel, Artemis, est d'une finesse d'analyse et d'une aide à la décision absolument étonnante. Travaillant sur trois écrans, le pompier qui reçoit l'appel entre les données en même temps qu'il les collecte. Les données vocales sont conservées. Tout est enregistré. Lieux et raisons de l'appel sont notés. « Selon la nature, il présélectionne les moyens humains et matériels disponibles à proximité, et fait une proposition. L'homme peut accepter le projet de secours proposé ou l'affiner selon les informations qu'il peut avoir. L'homme a le dernier mot, quoiqu'il arrive », souligne le commandant Noël. Tout se fait par clics de souris, très rapidement.

Les disponibilités sont gérées en temps réel

En amont, le système gère aussi les disponibilités des pompiers professionnels et volontaires en temps réel, dans tous les centres de secours du département. De Laragne à Briançon, en passant par Embrun. « Cela a été une révolution culturelle pour les centres ruraux parce qu'avant on déclenchait les alertes sans savoir qui et combien iraient sur place. Aujourd'hui, tout est calibré. Et les gens gèrent au mieux leur temps libre », note le major Jacques.

Des cartes IGN sont intégrées

Le dispositif électronique intègre aussi des cartes géographiques IGN. « Cela permet de guider aussi les gens perdus et de les localiser. Les lignes de crête sont visibles par exemple. Un randonneur perdu peut nous indiquer en regardant autour de lui où il se trouve », explique le major Jacques.

REPÈRES

QUELQUES CHIFFRES

Le centre a traité près de 62 017 appels sur l'année 2007.

- _ 10 167 appels sont arrivés par le 112
- _ 17 606 appels ont concerné le 18
- _ 2 505 appels ont été reçus d'établissements répertoriés.

Pour un total de 30 278 appels d'urgence reçus.

Ces appels ont donné lieu à 8 722 interventions. Soit une moyenne d'une intervention tous les quatre ou cinq appels.

Les pompiers font aussi face à des appels qui ne relèvent pas du secours. Ils répercutent alors l'information sur le service concerné.

BILAN D'ACTIVITÉ OPÉRATIONNELLE 2007

- _ 8 722 opérations au total
- _ 5 997 opérations pour le secours à personne (69%)
- _ 688 accidents routiers (8%)
- _ 843 feux ou explosions (10%)
- _ 822 opérations diverses (9%)
- _ 358 opérations préventives de reconnaissance (4%)
- _ 14 autres accidents (0,2%)

Paru dans l'édition 05A du 21/08/2008 (20844)