

Les sections face aux situations d'urgence

Etablir d'avance l'attribution des compétences

L'éventualité d'un accident grave lors d'une course de section est un cauchemar pour le chef de courses. L'absence de structures claires et les erreurs de communication avec les médias peuvent entraîner la diffusion de fausses informations et des incertitudes juridiques. Les sections Uto et Zo ngen ont établi un concept en la matière pour y remédier.

Texte: Tommy Dätwyler, Gränichen

Bien que le nombre de pratiquants de sports de montagne ait augmenté au cours des dernières décennies et que le nombre d'accidents soit resté constant, la gestion des informations et nouvelles du domaine «accidents et crimes» a changé radicalement: à l'ère des médias électroniques et sociaux, il n'est plus guère possible de contrôler l'information (ou ce qui en tient lieu) dans les situations d'urgence.

Il est difficile, dans ces situations, d'éviter les chausse-trapes médiatiques, d'agir rapidement et adéquatement et de ne pas s'exposer juridiquement. C'est pourquoi un nombre croissant de sections du CAS appliquent les recommandations de l'association centrale. Elles établissent des lignes directrices et un concept contraignant de gestion de crises, afin d'agir dans le respect de tous et particulièrement des personnes touchées et de leurs proches. Markus Müller, chef désigné de l'état-major de crise de la section Uto du CAS, précise: «Heureusement, nous ne vivons pas en Suisse des situations à l'américaine, mais il est bon de savoir que notre nouvelle feuille de route pour

états-majors de crise permet de faire face à toutes les situations. Les directives de gestion de crises élaborées ces deux dernières années donnent de claires indications sur les comportements à adopter en cas d'accidents survenus en montagne dans le cadre des activités de la section. Elles aident à gérer adéquatement les «risques additionnels» s'ajoutant aux situations d'urgence. Il ne s'agit pas pour nous de concurrencer les organisations «à feu bleu», mais d'apporter le meilleur soutien possible aux personnes concernées et de mettre notre association à l'abri d'éventuels dégâts d'image».

«Pénible et décourageant»

Ces dispositions de situations d'urgence peuvent servir également dans d'autres circonstances, par exemple lors d'un incendie dans une cabane de la section, en cas d'irrégularités à l'intérieur de l'association ou d'autres «événements susceptibles de faire les grands titres de l'actualité». Le nouveau chef d'état-major de crise de la plus grande section CAS de Suisse ajoute: «Notre objectif est d'être armés pour





toute éventualité et de minimiser, dans les situations exceptionnelles, les effets et conséquences souvent dommageables pour l'association. Il est pénible et décourageant d'avoir à tout reprendre à zéro dans l'environnement perturbé des situations d'urgence.»

Cependant et comme jusqu'ici, c'est la direction de l'association qui portera la responsabilité finale de la maîtrise d'une situation de crise dans la section Uto, mais c'est l'état-major de crise de celle-ci qui sera dès 2015 chargé de la réaction immédiate et des multiples décisions à prendre dans le processus souvent pesant de la gestion des crises. En priorité, il s'agit d'assurer la collaboration avec les autorités et instances officielles, d'obtenir le soutien des membres concernés de la section, de mener une politique responsable et sérieuse d'information des médias et d'élaborer des options d'intervention auprès des organes dirigeants de l'association. Le concept prévoit également l'engagement d'une équipe de débriefing en cas de nécessité.

Lors d'accidents en montagne, l'une des priorités est de s'occuper du chef de courses et de le soutenir. C'est une démarche à ne pas sous-estimer, selon Markus Müller qui insiste sur l'utilité d'un tel «filet de sauvetage» qui procure au responsable d'une course un sentiment de sécurité nouveau et bienvenu.

Qui est responsable de quoi ?

Fréquemment, les accidents et «événements aiguisant l'appétit des médias» s'accompagnent de situations chaotiques et désagrègent encore davantage les structures floues. C'est pourquoi la section attache une grande importance à la clarté des structures de gestion des crises. L'état-major de gestion de crise compte jusqu'à sept personnes susceptibles d'être mobilisées ensemble ou individuellement selon la situation. Une tâche particulière, assortie d'un cahier des charges, est attribuée à chacune d'entre elles. La distribution des rôles est fixe. Le chef d'état-major est responsable du déroulement des opé-

rations, un membre est chargé du fonctionnement et de la logistique, un autre de l'information et un troisième des contacts avec les autorités, les proches et le chef de courses. Il s'y ajoute un conseiller juridique pouvant apporter soutien et conseil au chef de courses.

Une attention particulière est accordée à l'information, explique Markus Müller: «Le responsable de l'information a l'exclusivité des contacts avec les médias. Il en discute préalablement avec les autorités responsables de l'enquête. Des informations incomplètes, inexactes ou carrément fausses peuvent avoir de graves conséquences; elles peuvent être dommageables, paralysantes ou même contreproductives. Il convient par exemple de ménager les personnes concernées et leurs proches, et de tenir tête aux journalistes trop intrusifs. Ainsi, le nouveau règlement dispose clairement que personne n'a à se prononcer sur une éventuelle culpabilité en cas d'accident.

Disponibilité permanente

La section Uto a déjà expérimenté une fois l'engagement de son état-major de crise. Selon Markus Müller, on a tiré un bilan positif de cette première expérience. La feuille de route n'a rien d'un tigre de papier. Son application se déroule bien avec une équipe instruite adéquatement. Le concept d'alerte, les rapports sectoriels exigés depuis peu et les check-lists prédéfinies ont contribué au bon résultat. Il faudra encore définir le mode d'alerte pour les membres de l'état-major, qui naturellement sont aussi souvent en course parallèlement aux groupes de la section. Cependant, les premières expériences ont détourné la section Uto d'organiser un service de piquet.

Les check-lists permettent aussi à l'état-major de commencer le travail avec une partie seulement de ses membres. Cependant, il se conçoit comme «une équipe fixe, disponible en permanence». La section Uto a l'intention d'établir une liste de cinq risques significatifs et de leur assigner des opé-

narios descriptifs adaptés, pour servir à des entraînements réguliers. L'année prochaine déjà, la section Uto mettra en application ce concept après information exhaustive de ses membres. Les responsables de la section y voient un rôle de pionniers et sont prêts à en faire bénéficier d'autres sections.

Collecte rapide des informations

La section Zofingen du CAS envisage de suivre la démarche des Zurichois. Les travaux préparatoires au concept de gestion des crises ont duré six mois. Beat Weber, président de la section, entend accumuler au cours de cette année davantage d'expériences avec le concept afin de pouvoir l'adapter si nécessaire. Il a réuni les chefs de courses pour les informer des nouveautés, et le concept de gestion des crises a été bien accueilli. Il s'agit maintenant de mettre de la vie dans ce document. La section est bien décidée à mettre en application l'année prochaine la nouvelle organisation de gestion des situations d'urgence, et d'initier préalablement les personnes de contact à leur nouvelle tâche.

Beat Weber considère qu'il est particulièrement important de disposer de structures claires afin de simplifier et d'accélérer en cas d'urgence le colla-

tionnement des faits. Selon lui, c'est ainsi seulement qu'il sera possible de rassembler toutes les informations importantes dans un minimum de temps et avec un maximum de fiabilité. C'est un préalable important à une réaction et à une prise de mesures responsables à l'égard de tous.

Transparence exigée des chefs

Selon Beat Weber, la préparation du nouveau concept de gestion des crises a entraîné de rapides changements dans la manière d'informer sur les courses. Cette année déjà, les chefs de courses ont été sollicités de fournir, au plus tard la veille du départ, des détails sur la course prévue et une liste nominative définitive des participants. Les membres de l'état-major de crise ont ainsi en tous temps des informations fiables sur le but de la course et sur la composition du groupe. D'autre part, le chef de courses est en possession de la check-list où figurent les personnes à contacter et les démarches à entreprendre en cas d'urgence.

De plus, les participants aux courses de la section Zofingen doivent emporter une fiche personnelle donnant des informations sur leur groupe sanguin et sur une éventuelle médication en cours,

ainsi que les données de contact de leurs proches. Pour Beat Weber, il a suffi d'une seule occasion où la présence d'une telle fiche a rendu service l'été dernier pour que les nouvelles règles trouvent leur pleine justification.

Les deux sections réalisent bien que l'utilité du concept de gestion de situations d'urgence dépendra d'un entraînement régulier à sa mise en pratique, et d'adaptations éventuelles. Les deux responsables gardent à l'esprit la présence permanente d'un risque résiduel, en dépit des mesures préventives consciencieuses. L'analyse et la reconnaissance des erreurs lors d'accidents peut et doit dorénavant prévenir les séquences juridiques et les dégâts d'image, voire les exclure.

→ Contact

Ceux qui souhaiteraient développer dans leur section un concept analogue de gestion de crise peuvent s'informer auprès de Markus Müller, markus.mueller@gmx.ch ou Beat Weber, beat.esther@bluewin.ch. Pour consulter les check-lists du CAS: www.sac-cas.ch → En chemin → Gestion de crise



Le plus important est de disposer d'une hiérarchie et d'une attribution des compétences claires. Les processus doivent en outre être exercés régulièrement. Photo: Tommy Dätwyler



Simulation de la mise en œuvre du concept de gestion de crise dans la section Uto. Photo: Tommy Dätwyler

«Rester maître de ses paroles»

Un accident grave attire inmanquablement sur place les représentants des médias, qui souvent ne manquent pas d'importuner lourdement les proches. Dominique Strebel, journaliste et enseignant à l'école de journalisme MAZ de Lucerne, ose quelques suggestions sur la manière de communiquer avec les médias.

Propos recueillis par Peter Walthard, rédacteur

Dans le pire des cas, cela se passe ainsi: après un accident grave, les journalistes plongent sur les proches traumatisés qui, le lendemain, trouveront leur nom et leur photo dans le journal. Les lecteurs y ajouteront une couche d'ignominie avec des commentaires en ligne, constitués souvent de considérations blessantes et dépourvues de toute compassion. Est-ce inévitable?

Dominique Strebel: En principe, chacun reste maître de ses paroles. Après une interview, l'intéressé(e) a le droit de relire les citations de ses déclarations. Les journalistes omettent souvent d'y rendre attentifs leurs interlocuteurs. Au cours de l'entretien, il est recommandé de se référer à ce droit et de dire clairement: «J'exige de relire ce que vous citez de mes paroles.» Cela ne vaut toutefois que pour les citations: le journaliste n'est pas tenu de citer les déclarations dans leur entier.

Comment procèdent les journalistes pour obtenir ces informations?

Les journalistes doivent jouer cartes sur table avec les personnes qui ont peu d'expérience des rapports avec les médias, et leur proposer spontanément de vérifier, avant toute publication, les déclarations qu'on leur prête. Il peut cependant arriver qu'un organe de presse néglige sciemment ces règles, supputant l'absence de conséquences. C'est pourquoi il faut faire entendre que l'on connaît ses droits. On peut aussi refuser toute déclaration ou dire: «Je suis dans une situation d'extrême ten-

sion, veuillez revenir dans deux jours.» Personne n'est obligé de répondre aux sollicitations d'un journaliste. Il y a d'autre part le droit à l'image: on peut déclarer clairement que l'on ne veut pas être photographié. Les journalistes doivent l'accepter.

A l'ère de Facebook et de Twitter, les images ont vite fait le tour du monde depuis le lieu de l'accident. De là, ils prennent le chemin des journaux. Peut-on se protéger de ces intrusions? Ce n'est qu'avec leur assentiment que l'on a le droit de publier des images des victimes ou de leurs proches. Les photos d'une scène d'accident peuvent cependant être publiées, pour autant qu'elles ne violent pas la sphère intime des personnes. La question est donc de savoir si l'on peut clairement identifier quelqu'un sur la photo. Si l'image montre une situation d'ensemble, par exemple un cône d'avalanche juste après le sinistre, la publication est licite.

Est-il utile de mettre en place une centrale d'information aux médias, par exemple au niveau de la section?

Cela dépend de la manière de communiquer. Si un responsable de l'information communique de manière ouverte et franche, cela peut bien fonctionner. Selon ma propre expérience, si un tel responsable se limite à des généralités et occulte les informations pouvant être intéressantes, cela éveille ma curiosité et me pousse à en savoir davantage. Donc, à remonter à la source pour des entretiens directs.



Dominique Strebel, coresponsable de la formation au diplôme de journaliste auprès du MAZ (école de journalisme, Lucerne).
Photo: mäd

Si l'on fait partie des proches, faut-il quand même lire les journaux? N'est-il par trop pénible d'affronter le courrier des lecteurs?

Les commentaires sont souvent une sorte de forum du café du commerce. On peut naturellement y trouver des déclarations blessantes, même si les médias sont tenus d'éliminer les contenus outrageux ou contraires au droit. Aux personnes touchées par un malheur, je conseillerais de s'abstenir de la lecture des commentaires. C'est là qu'un responsable de l'information ou un membre de la section peut être utile, en publiant ses propres commentaires à titre de contre-arguments.