

L'ATTITUDE ET LE COMPORTEMENT DU SAPEUR-POMPIER

« Je ne veux connaître ni ta philosophie, ni ta religion, ni ta tendance politique, peu m'importe que tu sois jeune ou vieux, riche ou pauvre, français ou étranger. Si je me permets de te demander quelle est ta peine, ce n'est pas par indiscretion, mais bien pour mieux t'aider. Quand tu m'appelles, j'accours, mais assure-toi de m'avoir alerté par les voies les plus rapides et les plus sûres. Les minutes d'attente te sembleront longues, très longues ; dans ta détresse, pardonne mon apparente lenteur. »

Déontologie du sapeur-pompier écrite par le général Casso, commandant la brigade de sapeurs-pompiers de Paris de 1963 à 1970.

1. Le comportement général du sapeur-pompier

Tout sapeur-pompier doit garder à l'esprit qu'il est le recours officiellement mandaté sur les lieux où un événement perturbant et inhabituel s'est produit. Il représente l'institution qui a une obligation légale et morale de secourir toute personne en détresse.

Les qualités du sapeur-pompier dans le cadre de ses missions de secours d'urgence aux personnes sont :

- **l'efficacité et la crédibilité.** Elles reposent autant sur la qualité des gestes techniques que sur l'aptitude à développer une relation humaine d'aide et de soutien bénéfique aux personnes en difficultés;
- **un comportement et une attitude irréprochables vis-à-vis des victimes et des tiers.** Ces deux aspects jouent un rôle important car ils permettent de nouer une relation de qualité entre les intervenants, la victime et son entourage, indispensable au bon déroulement de l'intervention;
- il doit montrer qu'il sait faire preuve de solidarité humaine et de bienveillance, mais aussi d'organisation, de rigueur et de professionnalisme en toutes circonstances;
- il doit faire preuve de politesse envers chacun;
- il doit faire preuve d'empathie (faculté de ressentir ce que la victime éprouve sans souffrir avec elle);
- une attitude pondérée et une attention particulière lui donneront la confiance des blessés et des impliqués, montreront qu'il prend en main la situation et qu'il est susceptible d'en contenir les éventuels débordements;
- il doit s'efforcer de respecter les particularités psychologiques, physiques, sociales ainsi que les spécificités culturelles et ethniques de chaque victime lorsqu'elles ne nuisent pas à sa prise en charge;
- Il se doit de respecter la dignité de la victime.

Le respect passe très souvent par le vouvoiement et l'usage des règles de politesse, y compris pour une personne agressive ou désocialisée. Le vocabulaire utilisé sera adapté en fonction de l'interlocuteur sans pour autant l'infantiliser.

Garant des actions et du comportement des membres de son équipe, le chef d'agress évite tout débordement de langage avec les tiers et les services publics avec lesquels il est amené à travailler.

2. Le comportement au contact de la victime

Le sapeur-pompier doit toujours se présenter et faire état de sa qualification. Sa tenue et son hygiène doivent être impeccables car elles reflètent son attitude professionnelle.

En arrivant le premier sur les lieux d'un accident ou d'une détresse, il agit avec calme et humanité. Il s'efforce de s'adresser directement à la victime, si elle est en mesure de communiquer.

Il doit évaluer les effets de la présence de l'entourage sur la victime (aggravante ou apaisante) et, en fonction, isoler ou non la personne en détresse. En cas de manœuvre de réanimation, la présence d'un proche peut être acceptée si elle est souhaitée et ne gêne pas les gestes de secours.

L'attitude des sapeurs-pompiers, se manifeste souvent avec beaucoup de détermination et d'efficacité. Toutefois, elle peut parfois être perçue comme agressive. Les équipages doivent donc faire preuve de discernement dans le choix de l'interlocuteur qui s'adresse aux victimes. Il n'est pas obligatoire que le chef d'agress soit le seul à parler, le choix doit être adapté à la situation ou à la victime (femme, homme, qualités de communication, origine culturelle...).

Le sapeur-pompier doit s'assurer que la victime est dans une position confortable. Il doit lui expliquer le geste de secours à venir, prévenir s'il est source de désagrément et le réaliser avec précaution. Il doit couvrir la victime. Cet acte de protection et de soin, revêt également une dimension de respect de sa pudeur, de sa dignité et de son intimité.

Le sapeur-pompier veillera à rassurer la victime en expliquant son action avec des mots qu'elle peut comprendre. Il doit la questionner avec tact et éviter des questions inadaptées qui peuvent la gêner.

L'importance que revêt l'abord de la victime pour tout le déroulement de l'intervention doit amener le sapeur-pompier à porter une attention particulière :

- **à ses paroles et au ton de sa voix.** Ils doivent être adaptés à la situation. Parler distinctement sur un ton calme peut apaiser, un ton ferme peut aider à fixer les limites lorsque cela paraît nécessaire;
- **à son regard.** Il doit être direct et doit témoigner de l'intérêt porté à la victime, sauf s'il peut être perçu comme agressif ou intrusif;
- **à sa posture physique.** Être debout, assis ou accroupi n'est pas neutre en fonction des situations. Même lorsque le sapeur-pompier n'est pas l'interlocuteur privilégié, son attitude peut influencer l'état de la victime; se placer à son niveau favorise le contact avec celle-ci

(les soupirs, les mains dans les poches, la désinvolture, la posture ou les comportements supérieurs, le mépris, etc. sont des attitudes à proscrire);

- **au contact physique.** Il rassure souvent la victime. Toutefois celui-ci n'est pas appréhendé de la même façon selon les situations, la culture, la confession religieuse ou philosophique de la victime, ou selon son état émotionnel (victime agitée ou agressive, victime d'agression sexuelle...). Il peut être parfois utile, pour arriver aux mêmes fins, de limiter dans un premier temps ce contact physique à une prise de pouls. Dans tous les cas les gestes effectués doivent être expliqués à la victime et justifiés par le bilan.

Il faut prendre en charge chaque victime avec autant d'attention que s'il s'agissait d'un de nos proches ou de l'un d'entre nous !

« Respecter dans chaque homme l'homme, sinon celui qu'il est, au moins celui qu'il pourrait être, qu'il devrait être. »

H.F. Amiel (*Journal*, 1848)