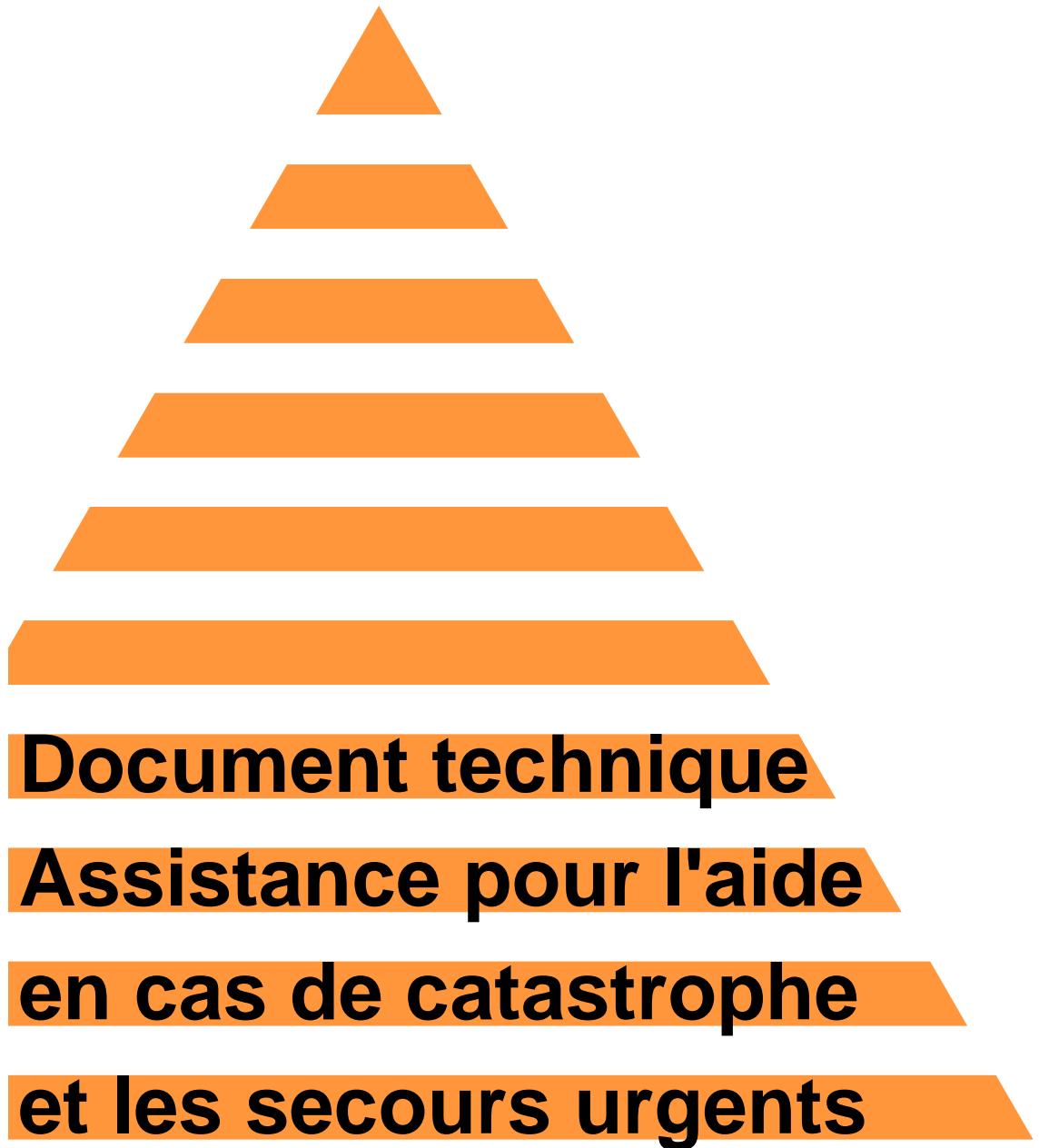


PROTECTION CIVILE



OFFICE FÉDÉRAL DE LA PROTECTION DE LA POPULATION



# Distribution

## Vecteurs électroniques

### Internet

- Téléchargement gratuit

<http://www.protopop.ch>

### Nombre d'exemplaires

### Supports de données

#### CD-ROM (version de base)

- Office cantonal responsable de la protection civile 1

## Imprimés

### Exemplaires personnels

- Personnel enseignant professionnel de l'OFPP 1

### Exemplaires d'administration

- Office cantonal responsable de la protection civile 1
- CFI Schwarzenburg 100

### Exemplaires d'information

- Archives fédérales suisses 1
- Fédération suisse des sapeurs-pompiers 1
- Secrétariat du Service sanitaire coordonné 1
- Union suisse pour la protection civile 1
- Conférence gouvernementale pour la coordination des services du feu 1
- Conférence des directrices et directeurs des départements cantonaux de justice et police 1
- Etat-major de conduite de l'armée, Division des missions territoriales 1





# Avant-propos

## Structure

Le présent "Document technique Assistance pour l'aide en cas de catastrophe et les secours urgents" est composé d'une partie reliée et d'appendices séparés, répartis en plusieurs sections.

## Formulation épicène

Pour faciliter la lecture du document, le masculin générique est utilisé pour désigner les deux sexes.

## Destinataire/Utilisation

Cette publication s'adresse aux personnes qui, à l'échelon de la commune, de la région (district) ou du canton, sont responsables de tâches d'assistance en cas d'événements dommageables ou lors de situations extraordinaires. Le document peut également servir de moyen didactique, d'instrument de planification et être utilisé pour la préparation d'une intervention.

## Explications complémentaires

Le document technique ne contient pas d'indications concernant la protection de la population en cas de conflits armés.

Le document "Aide psychologique d'urgence" (1706-00-2) traite du sujet du même nom.

## Révisions

D'éventuelles révisions (en particulier les adaptations des appendices) sont exclusivement disponibles «online» sous [www.protectioncivile.ch](http://www.protectioncivile.ch)

## Suggestions des utilisateurs

Les remarques ou suggestions de la part des utilisateurs ou les expériences faites durant la pratique sont les bienvenues. Elles peuvent nous être communiquées par écrit au service compétent en la matière auprès de l'OFPP.

Berne, janvier 2005

OFFICE FÉDÉRAL DE LA PROTECTION  
DE LA POPULATION  
Instruction





# Table des matières

	Page
1 Bases	9
1.1 La notion d'assistance	9
1.2 Objectif de l'assistance	9
1.3 Tâches	9
1.4 Bases légales	10
1.4.1 Confédération	10
1.4.2 Canton	10
1.4.3 Commune	10
1.5 Structures d'organisation	11
1.6 Système de conduite	11
1.7 Descriptions des tâches liées à la fonction	11
1.8 Logistique spécifique	12
1.8.1 Hébergement	12
1.8.2 Subsistance	12
1.8.3 Matériel	13
1.8.4 Transports	13
1.8.5 Moyens de transmission	13
2 Assistance de personnes en quête de protection	15
2.1 Groupes de personnes et compétences	15
2.2 Caractéristiques de l'assistance	16
2.2.1 Introduction	16
2.2.2 Sans-abri et personnes évacuées	16
2.2.3 Etrangers en quête de protection	16
2.2.4 Personnel d'assistance	16
2.3 Collaboration avec les partenaires	17
2.4 Accueil et hébergement de personnes en quête de protection: déroulement de l'assistance	17
2.4.1 Préparation de l'intervention	17
2.4.2 Accueil	19
2.4.3 Soutien	19
2.4.4 Fin de l'assistance	19
2.4.5 Suivi concernant l'intervention	19
3 Aide psychologique d'urgence	21
3.1 Signification	21



3.2	Groupes de personnes devant obtenir une aide psychologique	21
3.2.1	Formations d'intervention	21
3.2.2	Personnes touchées par l'événement et leurs proches	22
4	Aide accordée aux autorités et aux services d'intervention	23
4.1	Evacuation d'une région menacée	23
4.2	Postes d'information	24
4.3	Recherche	25
4.4	Observation	25
5	Aide accordée aux services de la santé publique	27
5.1	Aide accordée aux homes et aux hôpitaux	27
5.2	Aide accordée aux organisations de soins à domicile (spitex)	27
	Glossaire	29

## **Appendices**<sup>1</sup>

1	Documents de base
2	Planifications
3	Préparatifs d'intervention
4	Evacuation
5	Situations particulières en matière d'assistance
6	Divers

---

<sup>1</sup> Les appendices peuvent être mis à jour à partir d'internet sous [www.protpop.ch](http://www.protpop.ch).

---



# 1 Bases

## 1.1 La notion d'assistance

Par «assistance», nous entendons toutes les mesures qui visent à accueillir des personnes, les héberger, les nourrir, les vêtir, les soigner et veiller à leur bien-être.

Par bien-être, nous entendons le meilleur état possible d'une personne d'un point de vue général, à savoir corporel, psychique et social.

Les personnes ont besoin d'assistance, lorsqu'elles (ou les autorités compétentes) ne sont plus en mesure, à la suite d'un événement ayant touché la communauté, de subvenir à leurs propres besoins vitaux.

Les événements suivants peuvent, entre autres, déclencher un besoin d'assistance:

- destruction ou menace de destruction d'appartements ou de zones résidentielles à la suite de tremblements de terre, d'inondations, d'incendies, d'explosions, d'avalanches ou d'émanations de toxiques chimiques;
- fuite devant des affrontements violents ou des mesures de répression.

## 1.2 Objectif de l'assistance

Le but de l'assistance consiste à accueillir pendant un laps de temps défini, un certain nombre de personnes, à les héberger, les nourrir, les vêtir, les soigner, veiller à leur bien-être et à leur rendre le plus vite possible leur indépendance.

Les mesures d'assistance s'orientent autant que possible sur l'autoassistance. Autant que faire se peut, les personnes concernées par l'événement doivent participer activement aux activités d'assistance. Il y a lieu d'éviter toute mesure qui pourrait conduire l'individu à perdre son sens des responsabilités, pour lui et pour ses proches. En lui confiant des responsabilités, on peut accroître sa responsabilité personnelle ainsi que sa confiance en soi.

## 1.3 Tâches

Lors d'événements dommageables de peu d'importance, il peut s'avérer nécessaire d'intervenir pour encadrer les personnes touchées par ledit événement. Cette assistance suit immédiatement le sauvetage des personnes. Selon la nature de l'événement de multiples aspects de l'assistance peuvent entrer en ligne de compte.

Le présent document décrit les tâches suivantes qui font partie de l'assistance:

- assistance des personnes en quête de protection
- aide psychologique d'urgence
- aide générale accordée aux autorités et aux services d'intervention
- aide accordée aux services de la santé publique.



## **1.4 Bases légales**

### **1.4.1 Confédération**

Loi fédérale du 4 octobre 2002 sur la protection de la population et sur la protection civile:

#### **Art. 2 But**

La protection de la population a pour but de protéger la population et ses bases d'existence en cas de catastrophe, en situation d'urgence ou en cas de conflit armé, ainsi que de limiter et de maîtriser les effets d'événements dommageables.

#### **Art. 3 Organisations partenaires**

Les organisations partenaires suivantes collaborent au sein de la protection de la population: (...)

- e. la protection civile, chargée de protéger la population, d'assister les personnes en quête de protection, de protéger les biens culturels, d'appuyer les organes de conduite et les autres organisations partenaires ainsi que d'effectuer des travaux de remise en état et des interventions en faveur de la collectivité.

### **1.4.2 Canton**

Les cantons édictent des bases légales concernant la protection civile et la maîtrise des effets produits par les catastrophes et les situations extraordinaires. Ces dispositions légales comprennent également des indications concernant l'assistance.

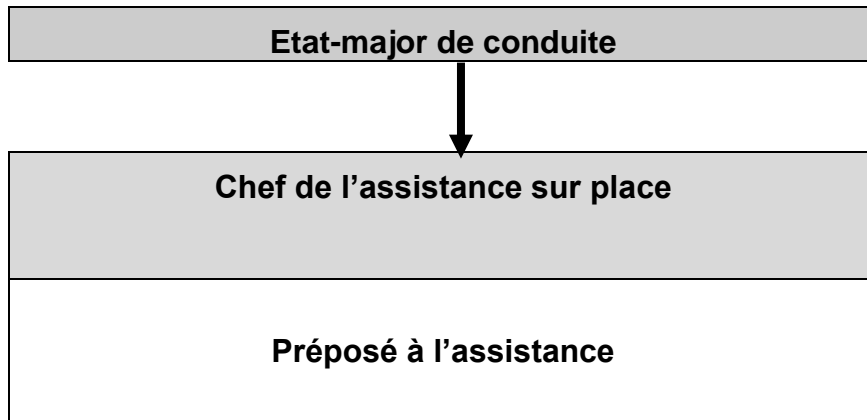
### **1.4.3 Commune**

Les communes édictent des règlements et des directives concernant la maîtrise des effets de catastrophes et de situations extraordinaires.

## 1.5 Structures d'organisation

Les situations d'urgence requièrent des décisions rapides. C'est pourquoi, il est judicieux de disposer de structures horizontales. Les structures valables en cas d'intervention doivent être claires, adaptées aux exigences propres à l'événement et connues des formations d'intervention.

Organisation de l'assistance en cas d'intervention:



## 1.6 Système de conduite

Lorsque l'état-major de conduite de la commune, de la région (du district) ou du canton est en service, les tâches d'assistance sont traitées par le responsable concerné. Si les états-majors de conduite ne sont pas convoqués ou sont dissous avant la fin d'une intervention d'assistance, il est opportun de prévoir un état-major d'assistance composé de spécialistes, avant tout en matière de logistique.

Le mandant définit, selon la situation, les tâches et les compétences du chef de l'assistance et assure que l'échange d'informations soit garanti entre les formations impliquées.

Afin de préparer de manière optimale les interventions de même que l'instruction des collaborateurs de l'institution chargée de l'assistance, il y a lieu de former et d'engager, à l'échelon de la commune ou de la région, un responsable ou un chef de service. Cette tâche peut incomber à un commandant de la protection civile ou à un chef de section d'assistance.

## 1.7 Descriptions des tâches liées à la fonction

Vous trouverez dans l'appendice 1 des exemples de descriptions de tâches (cahiers des charges).



## 1.8 Logistique spécifique

Par logistique spécifique, on entend la logistique propre au service d'assistance. Elle comprend l'hébergement, la subsistance, le matériel, les transports et les moyens de transmission.

Autant que possible, les problèmes de logistique sont résolus en collaboration avec les autres organisations engagées. Là, où cela n'est pas possible, il faut directement englober des éléments de la logistique dans les organisations d'assistance.

Les compétences concernant les questions financières et la tenue de la comptabilité seront réglées par les organes responsables.

### 1.8.1 Hébergement

Les notions suivantes sont utilisées dans le domaine de l'hébergement:

- **Poste collecteur**

Ce poste sert à accueillir des personnes non blessées (évacués et/ou des sans-abri) après un sinistre. Se prêtent, par exemple, comme poste collecteur des salles de gymnastique, des églises, des halles, mais également des autobus. En règle générale, on ne passe pas la nuit dans un poste collecteur.

- **Poste d'assistance**

Le poste d'assistance (sapeurs-pompiers: [hébergement provisoire], armée: hébergement de fortune) sert à accueillir des personnes non blessées (évacués et/ou des sans-abri). La durée du séjour dans un poste d'assistance peut aller de quelques jours à quelques semaines. Peuvent entrer en ligne de compte comme poste d'assistance: des bâtiments à usages multiples, des centres paroissiaux, des écoles, des salles de gymnastique, des immeubles vides, des tentes, des caravanes, des baraques, des conteneurs, des constructions de protection civile ou des abris publics. Vous trouverez dans l'appendice 2 une esquisse d'un poste d'assistance.

- **Centre de prise en charge**

Ce centre sert à l'assistance collective d'étrangers en quête de protection (c'est-à-dire de personnes relevant du droit d'asile). Ces centres de prise en charge sont toujours exploités durant un certain temps (semaines ou mois). Peuvent servir de centre de prise en charge des bâtiments vides, des caravanes, des baraques, des conteneurs, des constructions de protection civile ou des abris publics.

Il est judicieux de recenser les locaux adéquats pouvant entrer en considération pour des tâches d'assistance et de les inclure dans la planification d'intervention. Vous trouverez dans l'appendice 2 une liste de critères pour apprécier de tels locaux.

### 1.8.2 Subsistance

L'organisation compétente pour l'encadrement des personnes assure une subsistance adaptée à la situation.

Il y a lieu de trouver le moment opportun pour distribuer la subsistance. Il faut également choisir le type de nourriture en fonction des personnes à assister et veiller à la qualité et à la quantité de la nourriture.

Vous trouverez d'autres indications à ce propos dans l'appendice 3.

### **1.8.3 Matériel**

En règle générale, le matériel doit être organisé en fonction de la situation. Il est recommandé de préparer un minimum de matériel à l'endroit prévu pour l'assistance (par exemple, dans une construction de protection civile prévue comme poste d'assistance).

Une liste du matériel nécessaire pour exploiter un poste d'assistance ou un centre de prise en charge figure dans l'appendice 2.

### **1.8.4 Transports**

S'il n'est pas possible, durant une intervention d'assistance, de se baser sur une centrale de transport, l'organisation chargée de l'assistance doit se procurer elle-même les moyens de transport dont elle a besoin.

### **1.8.5 Moyens de transmission**

Les liaisons entre la direction de l'intervention, les éléments d'intervention de l'assistance et/ou le poste d'assistance doivent être garanties en tout temps. Si le réseau téléphonique public n'est plus à disposition, il sera remplacé par la radio, des téléphones mobiles privés ou loués, la pose de lignes téléphoniques et/ou par des estafettes.





## 2 Assistance de personnes en quête de protection

### 2.1 Groupes de personnes et compétences

Afin de pouvoir fixer les compétences concernant l'accueil et l'assistance des personnes en quête de protection, les autorités ont défini les groupes de personnes suivants:

- **Sans-abri**

Ce sont des personnes civiles de nationalité suisse ou étrangère domiciliées en Suisse qui n'ont plus de logement à la suite d'un événement dommageable (sinistre).

- **Personnes évacuées**

Ce sont des personnes civiles qui, à la suite d'une décision des autorités, doivent quitter temporairement leur appartement ou maison pour des raisons de sécurité. Les autorités peuvent recommander ou ordonner une évacuation et peuvent la faire exécuter par les organes prévus à cet effet. (Voir les indications détaillées dans le chapitre 4.1)

- **Personnes contraintes de fuir**

Ce sont des personnes de nationalité suisse qui quittent leur domicile sans autorisation ou instructions des autorités, afin de fuir devant une menace réelle ou présumée.

- **Touristes**

Ce sont des personnes qui utilisent la Suisse comme pays de transit ou qui séjournent dans notre pays en qualité de touristes.

En ce qui concerne les quatre groupes de personnes ci-dessus, l'accueil et la répartition des personnes en quête de protection est de la compétence des cantons. Toutefois, l'assistance même de ces personnes est du ressort des communes. Cette répartition des tâches est réglée dans la «loi fédérale sur la compétence en matière d'assistance des personnes dans le besoin». On trouve d'autres bases légales à ce sujet à l'échelon cantonal et communal.

- **Emigrés revenant au pays**

Ce sont des Suisses de l'étranger revenant s'établir au pays. C'est l'Office fédéral de la police qui est compétent pour l'accueil et la répartition des émigrés revenant au pays, tandis que le canton et les communes se partagent les tâches d'assistance. La «Loi fédérale sur l'assistance des Suisses de l'étranger» règle les compétences et la répartition des responsabilités dans ce domaine.

- **Requérants d'asile**

Ce sont des personnes civiles de nationalité étrangère qui demandent l'asile en Suisse. D'une manière générale, l'accueil et la répartition de ces personnes est de la compétence de l'Office fédéral des migrations (ODM), les cantons étant responsables de l'encadrement des requérants d'asile que leur attribue l'ODM.

- **Etrangers admis provisoirement comme réfugiés**

Ce sont des personnes civiles de nationalité étrangère dont le renvoi n'est momentanément pas possible, à cause d'un conflit armé dans leur pays d'origine, par exemple.

- **Réfugiés reconnus**

Ce sont des personnes civiles de nationalité étrangère qui, dans leur pays d'origine ou dans le pays où elles habitaient en dernier lieu, subissent ou craignent à juste titre de subir de sérieux préjudices en raison de leur race, religion, nationalité, de leur appartenance à un groupe social particulier ou encore de leurs convictions politiques.



## - **Personnes à protéger**

Ce sont des personnes civiles de nationalité étrangère à qui on accorde temporairement une protection pendant la durée d'une grave menace générale, en particulier pendant une guerre ou un conflit civil ainsi que dans des situations de violence générale.

La loi sur l'asile règle les détails concernant les quatre groupes de personnes ci-dessus.

## **2.2 Caractéristiques de l'assistance**

### **2.2.1 Introduction**

Pour les personnes qui sont touchées par une catastrophe et une situation d'urgence, il y a lieu de garantir une assistance aussi complète que possible. Si besoin est, cette assistance peut s'étendre sur une longue période. Les groupes de personnes à encadrer sont des échantillons représentatifs de la population et comptent donc aussi des personnes handicapées, des enfants en bas âge, des malades et des personnes âgées qui requièrent des mesures spéciales en matière d'assistance.

### **2.2.2 Sans-abri et personnes évacuées**

L'encadrement de sans-abri et de personnes évacuées s'étendra sur un laps de temps moins long (de quelques heures à quelques jours). Toutefois, cette assistance s'étendra au-delà de la durée d'engagement des services d'intervention.

L'évacuation de grands immeubles d'habitation et d'agglomérations à forte densité de population est un défi lancé aux services d'intervention. Il faut partir du principe que les bâtiments évacués ne pourront plus être habités pendant assez longtemps. Les personnes évacuées devront pouvoir être logées ailleurs jusqu'à ce qu'un hébergement définitif soit organisé.

Il est opportun de planifier l'évacuation de bâtiments difficiles à évacuer, tels les hôpitaux psychiatriques, hôpitaux ou homes pour personnes handicapées.

### **2.2.3 Etrangers en quête de protection**

Si les demandes d'asile augmentent rapidement (plus de 5000 par mois ou plus de 40 000 par année), des goulets d'étranglement peuvent se former, d'abord au niveau de la Confédération et ensuite au niveau des cantons, s'agissant de l'accueil et de l'encadrement des requérants d'asile.

Si la législation cantonale le prévoit, les autorités cantonales peuvent déclarer, en de tels cas, une situation extraordinaire en matière d'asile. Elles peuvent exiger que des communes prennent en charge ces requérants d'asile.

Si les conditions légales, politiques et matérielles liées à une situation d'urgence sont réunies, les communes peuvent de leur côté mettre sur pied les formations de la protection civile pour assurer les travaux d'assistance.

### **2.2.4 Personnel d'assistance**

En règle générale, on compte un préposé à l'assistance pour encadrer dix personnes. Vu que l'assistance doit être assurée 24 heures sur 24, il faut prévoir un effectif minimum de six personnes dans un poste d'assistance exploité par trois équipes.

Etant donné que l'encadrement des femmes doit être assuré par des femmes, il est impératif d'inclure du personnel féminin dans les organisations d'assistance. Ce personnel doit être spécifiquement formé.



## 2.3 Collaboration avec les partenaires

L'assistance s'effectue en étroite collaboration avec les autorités et les services d'intervention.

- En cas d'évacuation et pour l'encadrement de sans-abri: collaboration avec les sapeurs-pompiers, la police et les services sociaux.
- S'agissant de l'encadrement d'étrangers en quête de protection: collaboration avec les organisations mandatées par les autorités, qui s'occupent également d'assistance en temps normal ou collaboration directe avec les autorités.

Il est conseillé de conclure en temps utile des accords avec les partenaires afin d'établir des planifications communes.

## 2.4 Accueil et hébergement de personnes en quête de protection: déroulement de l'assistance

L'assistance comprend en règle générale les cinq phases suivantes: préparation de l'intervention, accueil, soutien, fin de l'assistance et suivi de l'intervention.

### 2.4.1 Préparation de l'intervention

Le chef de l'organisation chargée de l'assistance procède à l'analyse des problèmes liés à la mission reçue selon les règles de la carte aide-mémoire "Conduite" (OFPP 03, 8301-40-f):

- **Appréhension du problème** (de quoi s'agit-il?)
  - Quel genre d'assistance nous demande-t-on? S'agit-il de l'accueil et de l'encadrement dans un poste collecteur, dans un poste d'assistance ou uniquement de soutien psychologique immédiat
  - Est-ce que je dispose de toutes les informations nécessaires?
  - Quelles personnes doivent être encadrées?
  - Que doit comprendre cet encadrement?
  - Est-il nécessaire de fournir une aide psychologique d'urgence?
  - Quelle sera la durée de cet encadrement?
  - Combien de personnes seront nécessaires et quelles sont les conditions locales?
  - Faut-il observer des conditions-cadres (p. ex. collaboration avec des partenaires)?
  - ...
- **Mesures immédiates** (gagner du temps):
  - Convoquer le personnel (assistance et logistique) et les pairs
  - Faire éventuellement intervenir le care team
  - Mettre en place les liaisons avec les organes impliqués
  - Se procurer des informations supplémentaires
  - Clarifier les questions de disponibilité du poste d'assistance
  - ...



- **Appréciation de la situation** (trouver des solutions):

- Missions: quelles sont les contraintes (où suis-je lié?) et que dois-je définir (où suis-je libre?)?
- Délai: quelle importance accorder au facteur temps (priorités, horaire, relève, durée de l'intervention, etc.)?
- Environnement: quel rôle joue l'environnement lors d'une intervention (jour, nuit, dimanche, situation géographique de l'événement)?
- Moyens et possibilités: mes ressources en personnel suffisent-elles ou ai-je besoin de partenaires ou de spécialistes?
- Développement de la situation: que peut-il m'arriver (au pire/dans le meilleur des cas)?
- ...

→ Elaborer des solutions, évaluer les inconvénients et les avantages

- **Prise de décision** (formuler l'intention)

- Définir l'intention et le but
- Régler la collaboration
- Déterminer les lieux
- Fixer le temps imparti
- Fixer l'organisation des structures
- ...

- **Donnée d'ordre** (commander de façon brève et claire)

- Selon l'ordre simplifié (orientation / mission / indications)

- **Contrôles** et corrections (gérer l'engagement)

- Annonce d'exécution
- Rapports
- Visites
- Journal
- Rapport final
- ...

On passe ensuite à l'intervention proprement dite:

- Introduire le personnel à ses tâches d'assistance et l'engager en fonction de la situation
  - Mettre en service l'infrastructure
  - Organiser la subsistance
  - Organiser les transports
  - Informer en permanence les organes impliqués et leur demander de nouvelles informations
-

- Si besoin est, organiser quotidiennement un defusing
- etc.

#### **2.4.2 Accueil**

L'accueil de personnes ayant besoin d'assistance comprend notamment les tâches suivantes:

- Informer ces personnes
- Enregistrer leurs données personnelles
- Leur prodiguer des soins médicaux
- Leur distribuer des vêtements et des articles de toilette
- Leur donner à manger
- etc.

#### **2.4.3 Soutien**

Le soutien apporté aux personnes à encadrer comprend les tâches suivantes:

- Héberger ces personnes
- Leur donner à manger
- Leur prodiguer des soins médicaux
- Informer ces personnes
- Conseiller ces personnes
- Veiller à leur bien-être
- etc.

#### **2.4.4 Fin de l'assistance**

Dès que les personnes à encadrer ont retrouvé leur indépendance, on peut annoncer la fin de l'assistance. Toutefois, il faut veiller à ce qu'elles déposent leur adresse afin de pouvoir les contacter en cas de besoin.

#### **2.4.5 Suivi concernant l'intervention**

Au terme de l'intervention d'assistance, il faut encore effectuer les travaux suivants:

- Infrastructure et logistique: rétablir la situation initiale
- Achever les travaux administratifs, remettre les dossiers à l'organe compétent
- Evaluer l'intervention
- Effectuer le débriefing, prendre si nécessaire des mesures d'aide psychologique d'urgence
- Licencier le personnel
- etc.

Vous trouverez des listes de mesures dans l'appendice 3.





## 3 Aide psychologique d'urgence

### 3.1 Signification

Nous réalisons de plus en plus l'importance que revêtent les aspects psychologiques lors d'accidents, d'événements majeurs, de catastrophes ou de violence traumatique. Les personnes touchées de même que les sauveteurs sont exposés à une énorme pression psychologique. Cette pression peut engendrer des troubles psychiques permanents qui peuvent être très dispendieux pour la société.

En ce qui concerne l'aide psychologique d'urgence, il s'agit de préparer les sauveteurs à leurs engagements par une instruction spécifique, de les accompagner durant l'intervention par des mesures appropriées et de les faire bénéficier d'un suivi psychologique après leur engagement afin de prévenir des troubles de longue durée.

Les formations d'intervention doivent connaître les mesures du soutien psychologique immédiat afin de pouvoir aider les victimes et leurs proches en fonction de la situation.

Une première aide psychologique d'urgence devrait pouvoir être proposée immédiatement après l'événement. Les personnes présentant des symptômes d'un syndrome de stress ou de stress post-traumatique doivent pouvoir bénéficier aussi vite que possible d'un traitement médical spécialisé.

### 3.2 Groupes de personnes devant obtenir une aide psychologique

#### 3.2.1 Formations d'intervention

Les sauveteurs ne sont pas des surhommes. Certains engagements peuvent être très éprouvants. Cet état de fait ne peut pas avoir de conséquences uniquement pour le sauveteur mais agit encore sur son entourage. S'il n'est pas possible de «gérer» de manière adéquate le vécu traumatique, il peut en résulter des troubles tels que peur, insomnie, maladies psychosomatiques ou des problèmes liés à la consommation de stupéfiants.

Le stress et les réactions dues au stress ne peuvent pas être évités. Par des mesures ciblées pour lutter contre le stress et la gestion personnelle du stress, il est possible d'empêcher ou de réduire les suites néfastes de cet état psychique. Il est recommandé de vouer une attention particulière à ces mesures durant l'instruction. En relation avec une assistance psychologique systématique, il est indiqué d'agir à tous les échelons et dans tous les cours au sens d'une prévention en transmettant aux participants les connaissances spécifiques dans ce domaine délicat. Une importance particulière doit être apportée à ces mesures lors des cours d'instruction.

Cela signifie que durant une intervention, les sauveteurs devront aussi s'aider les uns les autres sur le plan psychologique. Les cadres auront soin de jeter un regard particulier sur le comportement et le moral des sauveteurs qui leur sont subordonnés. En cas de nécessité, les sauveteurs seront relevés de leur tâche et devront recevoir une assistance spéciale. A la fin de l'engagement, on organisera un defusing et au besoin plus tard un débriefing psychologique.

Le chef de l'intervention veille également à assurer le bien-être des formations d'intervention. Une nourriture adaptée à l'engagement, des relèves dans des délais utiles, des possibilités de se retirer et des pauses, de même qu'un entretien sur le vécu psychique



sont les garants du bien-être des sauveteurs. La présence de pairs spécifiquement formés à l'aide psychologique d'urgence est utile dans ce contexte.

### **3.2.2 Personnes touchées par l'événement et leurs proches**

- Les personnes touchées sont des personnes qui étaient en contact direct avec l'événement en question, par exemple les victimes, les passants, les otages, les riverains, les évacués, les sans-abri.
- Les proches sont les membres de la famille, les conjoints, les enfants ou encore les amis des membres des formations d'intervention ou des personnes touchées par l'événement. Ils peuvent être soumis à une pression psychique à la suite des réactions observées chez les personnes directement impliquées par l'événement.

En règle générale, les personnes touchées par un événement et leurs proches nécessitant des mesures d'aide psychologique d'urgence sont prises en charge par un care team, auquel le chef d'intervention peut faire appel en cas de besoin. L'aide psychologique d'urgence peut être organisée au niveau régional ou cantonal.

Après les impressions négatives vécues durant un événement, les personnes concernées et leurs proches devraient avoir la possibilité de parler de leur vécu afin d'activer un processus permettant de gérer leurs traumatismes personnels. L'aide psychologique d'urgence permettra d'apprécier si un accompagnement psychologique ou des mesures supplémentaires sont indiqués ou non.

Si des proches sont appelés à collaborer à l'identification des morts, il est judicieux qu'ils puissent bénéficier d'un accompagnement psychologique.

D'autres informations concernant l'aide psychologique d'urgence se trouvent dans le document intitulé "Aide psychologique d'urgence" (1706-00-2-f).

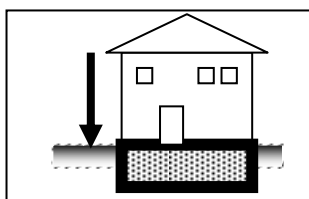
## 4 Aide accordée aux autorités et aux services d'intervention

### 4.1 Evacuation d'une région menacée

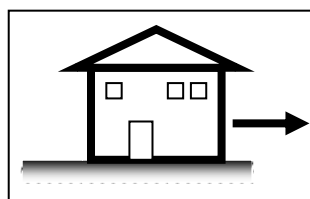
Lors d'importants sinistres, il arrive souvent que les personnes touchées doivent quitter leur logement et se rendre en un lieu sûr, donc être évacuées. Les autorités et les services d'intervention peuvent, selon le degré de la menace, conseiller ou ordonner une évacuation.

Nous parlons d'évacuation verticale ou horizontale:

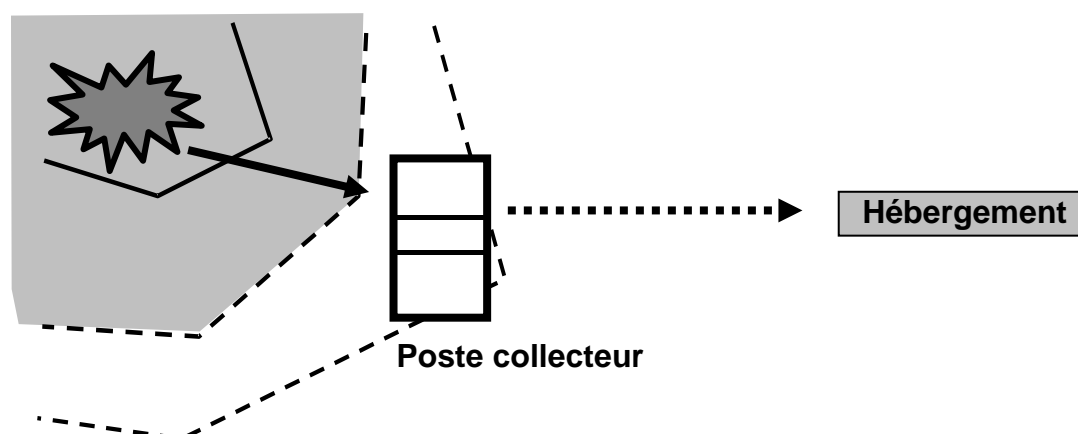
- Evacuation verticale signifie transfert du logement à la cave ou dans l'abri.



- Evacuation horizontale signifie transfert d'un bâtiment dans un poste collecteur situé à un endroit sûr.



En règle générale, ce sont les services d'intervention qui procèdent à une évacuation horizontale. Toutefois, ces services ne sont qu'exceptionnellement en mesure de garantir l'assistance depuis le poste collecteur. C'est ici que débute le travail des organisations chargées de l'assistance proprement dite.



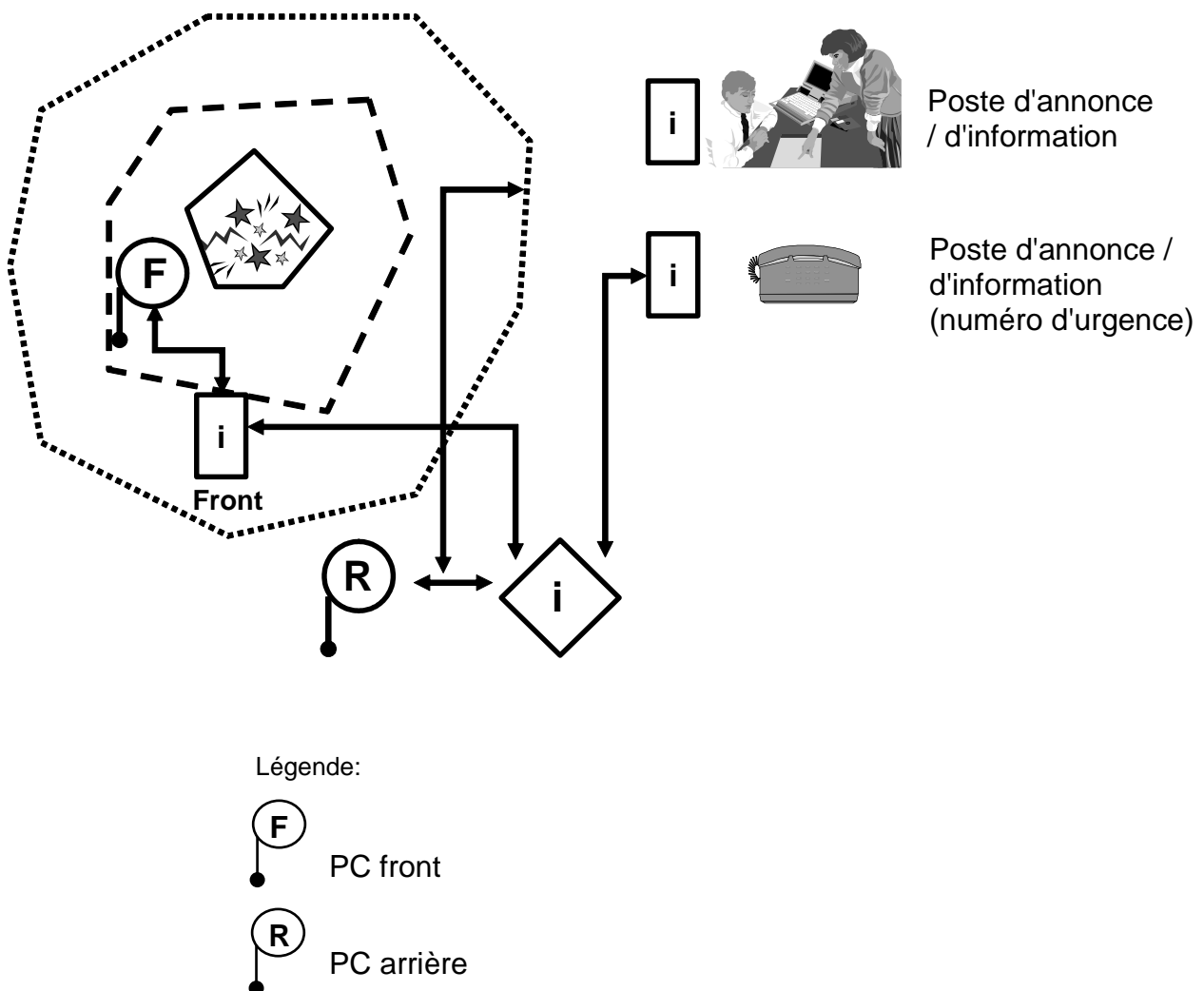
Lorsqu'une situation à risque s'étend sur une longue période (p. ex. le danger d'avalanches), des évacuations peuvent être ordonnées en tant que mesure de précaution. En tel cas, le personnel d'assistance peut collaborer avec les services d'intervention lors de l'exécution de l'évacuation proprement dite.



## 4.2 Postes d'information

L'information joue un rôle prépondérant lors de la maîtrise des effets produits par un événement dommageable. Les organes de conduite et les organisations impliquées doivent assurer la recherche, l'évaluation et la diffusion des renseignements. Cette tâche requiert beaucoup de personnel et pour ce travail, il est possible de faire appel à la collaboration des membres du service d'assistance.

Les postes d'information constituent des sources d'information (consignes relatives au comportement, etc.) notamment pour les personnes touchées mais aussi pour les habitants de la zone sinistrée ou de la zone de crise qui reviennent chez eux. Ces postes servent également de postes collecteurs de rapports pour que les personnes touchées puissent signaler les dommages et demander de l'aide. Non seulement les sauveteurs et les organes de conduite doivent être bien informés de la situation, mais également les personnes touchées par l'événement et leurs proches. Ce sont elles justement qui, pour se sentir plus sûres et pour mieux se protéger, doivent disposer d'informations dignes de foi. Une permanence sous forme de téléphone SOS ou de poste d'information peut s'avérer très utile.





### **4.3 Recherche**

Si une grande zone (forêt) doit être ratissée pour rechercher des personnes portées disparues et si les moyens en personnel de la police sont insuffisants, les personnes du service d'assistance peuvent fournir une aide à la police. Cependant, une instruction minimale préalable doit leur être dispensée pour effectuer cette tâche, surtout en ce qui concerne la reconnaissance et la sauvegarde des moyens de preuve.

### **4.4 Observation**

Afin de repérer suffisamment tôt tout danger naturel et de pouvoir ainsi transmettre à temps l'alarme à la population, il faut observer en permanence l'évolution de la situation. Il est également possible de mettre du personnel d'assistance à disposition pour cette tâche d'observation, par exemple lors d'un imminent éboulement de rochers, en cas de danger d'avalanche ou de tempête de fœhn.





## **5 Aide accordée aux services de la santé publique**

De par l'instruction dont il a bénéficié en vue de son engagement en cas de catastrophe et de secours urgents, le personnel d'assistance peut, lors de situations extraordinaires, être appelé à fournir de l'aide aux services de la santé publique lorsque ces derniers manquent de personnel, par exemple à la suite d'une épidémie (de grippe).

### **5.1 Aide accordée aux homes et aux hôpitaux**

Le personnel d'assistance est à même de décharger, en situation extraordinaire, le personnel professionnel des travaux de routine. L'engagement des préposés à l'assistance se fera toujours selon les instructions du personnel professionnel car c'est ce dernier qui reste responsable des traitements et des soins médicaux.

### **5.2 Aide accordée aux organisations de soins à domicile (spitex)**

Lors de situations extraordinaires, les organisations de soins à domicile peuvent être renforcées, même à long terme, par du personnel d'assistance. Ce sont les autorités qui attribuent le personnel d'assistance nécessaire à ces organisations.





# Glossaire

(avec indication du numéro de page)

## A

accompagnement psychologique 22

accords

avec les partenaires 17

accueil 12, 15, 16, 19

déroulement de l'accueil 17

provisoire 12

responsabilité 15

aide accordée aux autorités et aux services d'intervention 23

aide accordée aux services de la santé publique 9, 27

aide générale apportée aux autorités et aux services 9

aide psychologique d'urgence 9, 21, 22

aspects psychologiques 21

assistance 9, 10, 23

but 9

caractéristiques 16

chef 17

collaboration 17

déroulement 17

des femmes 16

fin 19

matériel 13

mise sur pied 16

notion 9

personnes en quête de protection 15

préparatifs d'intervention 17

psychologique 21

responsabilité 15

responsable 11

tâches 9

assistance collective 12

autoassistance 9

## B

bases légales 15

besoin d'assistance 9

bien-être 9, 19, 21

définition 9

## C

centrale de transport 13

centre de prise en charge 12, 13

chef 17

chef de l'assistance 11

compétences 15

## E

émigrés revenant au pays 15

encadrement 16, 17

état-major de conduite 11

étrangers admis provisoirement 15

étrangers en quête de protection 12

évacuation 15, 16, 17, 23

horizontale 23

verticale 23

évacuations 23

évacués 12, 16, 22

## F

femmes 16

fin 19

finances 12

## G

groupes de personnes 15, 16

## H

hébergement 12, 16

hébergement de fortune 12

hébergement provisoire 12



**I**

instruction 11, 21, 25, 27

**L**

liste du matériel 13

logistique spécifique 12

**M**

mandant 11

matériel 12, 13

mise sur pied 16

moyens de transmission 12

moyens de transport 13

**N**

nourriture 21

**O**

observer 25

organisation de l'assistance 11

organisations d'assistance 12

**P**

partenaires 17

personnel nécessaire 16

personnes concernées 9, 22

personnes contraintes de fuir 15

personnes en quête de protection 9

personnes touchées 21

définition 22

personnes touchées par l'événement 24

planification d'intervention 12

poste collecteur 12, 17, 23

poste d'assistance 12, 13, 16

poste d'information 24

prévention 21

proches 9, 21, 22

définition 22

**R**

recherche 25

réfugiés 15

reconnus 15

répartition des tâches 15

requérants d'asile 15, 16

responsabilité personnelle 9

responsable de domaine 11

**S**

services d'intervention 16, 17, 23

soutien psychologique immédiat 21

stress 21

subsistance 12

suivi psychologique 19, 21

syndrome de stress 21

post-traumatique 21

**T**

tâche 9, 25

tâches 11

tâches liées à la fonction 11

téléphone SOS 24

tenue de la comptabilité 12

touristes 15

traitement médical spécialisé 21

transports 12

troubles 21

troubles psychiques 21