

---

## **La prise en charge des victimes de l'explosion de l'usine chimique AZF : activités, métiers et réseaux de décisions**

---

**Corinne SAINT-MARTIN**

*Maître de Conférences en sociologie et membre du CERTOP*

**Ryad KANZARI**

*Allocataire de recherche*

**Jeans THOEMMES**

*Chargé de recherche au CNRS et membre du CERTOP*

CERTOP – Maison de la recherche  
Université de Toulouse Le Mirail

Septembre 2005



Cette étude s'insère dans les activités du pôle « travail-négociation-temps » du CERTOP-CNRS animé par Gilbert de Terssac (DR au CNRS) et Jens Thoemmes (CR au CNRS). Elle propose une analyse du processus de la gestion de la crise "AZF" à partir de l'activité des professionnels, qui sont censés gérer l'événement : sapeurs-pompiers, travailleurs sociaux, responsables et membres d'associations.

L'explosion de l'usine chimique "AZF" nous a rappelé la question des risques industriels. L'objet de notre étude, l'analyse de la prise en charge des victimes en cas de catastrophe majeure, est revenu à l'ordre du jour. En effet, l'explosion pose cette question dans toutes ses dimensions : dégagement et secours des victimes touchées physiquement (décès, blessures, incapacités de travail, dépendances), prise en charge de l'ensemble des problèmes dits « matériels » (perte d'emploi, de logement, destruction du mobilier), et enfin tout ce qui peut être lié à la souffrance psychique consécutive au traumatisme vécu.

Le thème de la « prise en charge des victimes » est abordé sous un angle précis. Nous partons de l'hypothèse générale selon laquelle la prise en charge des victimes après une catastrophe, est médiatisée par l'activité professionnelle de ceux qui ont « en charge » cette tâche. Nous pensons donc qu'il est utile de revisiter le travail, le métier et les professions de ceux qui sont dans la ligne de mire en cas de crise : les acteurs sont pour nous les salariés de ces professions. C'est pourquoi nous nous fondons avant tout sur les propos de ceux concernés potentiellement par la catastrophe. La question des « dysfonctionnements » des secours, ou plus généralement de « l'insuffisance » de la prise en charge (retard dans les indemnisations, travaux non réalisés, problèmes non détectés), nous l'aborderons principalement sous l'angle des professionnels, bien que nous verrons plus loin que la question du bénévolat joue un rôle majeur dans l'organisation de ces professions.

Nous pensons, et c'est une posture de départ, que ces salariés ont un avis sur ce qui s'est passé : ils sont dotés de compétences pour juger des problèmes et ils pourront être « à écouter » dans la reconstruction des événements et dans l'analyse des « ratés » des interventions.

Ce projet de recherche sociologique comporte deux grandes parties : la première s'interroge sur l'intervention des sapeurs-pompiers sur le site "AZF" et dans la ville de Toulouse. Quelle analyse peut-on avoir du travail de ces professionnels. Comment décrivent-ils, présentent et évaluent le déroulement de leurs interventions ? Nous tentons successivement de comprendre, avec les pompiers, les faits de l'explosion et les différentes actions menées pour gérer ses

effets. Nous aboutissons donc à un premier résultat qui concerne les phases chronologiques de l'intervention des pompiers. Le second résultat que nous présentons concerne la manière de voir et de vivre la profession de sapeur-pompier dans la vie quotidienne. En effet, nous avons tenté de distinguer ce qui varie dans la profession (d'un individu à l'autre, d'une caserne à l'autre, d'un département à l'autre), de ce qui est constant et invariant dans le métier de pompier (comme par exemple la tradition, la vocation, l'adhésion au service public). C'est ainsi que nous avons esquissé l'activité des pompiers comme un faisceau d'activités adossé à une manière de voir le monde. Cette construction d'un regard sur la profession nous semble importante pour comprendre sur quel « levier » on peut « jouer » pour améliorer le dispositif de secours dans son ensemble. Nous terminons alors cette partie par un retour sur la question de l'explosion et de ses conséquences sur la profession. Cette première partie est basée sur un nombre important d'entretiens (50, enregistrés, retranscrits intégralement) ainsi que sur une série d'observations participantes effectuées pendant 15 jours dans une caserne de sapeurs-pompiers.

La seconde partie de cette recherche est consacrée à l'analyse de l'activité des travailleurs sociaux et à leur place dans le maillage institutionnel de la prise en charge des victimes. Comment se sont-ils mobilisés suite à la catastrophe ? Quel est leur profil d'activité dans la prise en charge des victimes ? Quel est leur récit des événements ? Ici aussi, comme premier résultat, nous aboutissons à une reconstruction chronologique des faits à partir des propos des travailleurs sociaux. Nous verrons alors se mêler, des questions d'identité professionnelle, apparemment assez éloignées de la catastrophe elle-même, avec celles portant sur le « sens » du travail. On verra que la catastrophe a un effet de « loupe » comme pour les pompiers : l'événement pose autrement la question de la vie quotidienne au travail en grossissant des caractéristiques bien présentes avant l'explosion. S'agissant dans notre cas de travailleurs sociaux de la fonction publique territoriale, nous verrons que la question d'un fort malaise professionnel accompagne toutes nos analyses. Cette présence d'une profession en « désarroi », qui n'arrive pas à trouver sa place face à une telle catastrophe, nous semble un des principaux résultats de notre recherche. Ce résultat devient encore plus visible dans la dernière partie de cette recherche. La question des associations de différents horizons (syndicats, associations humanitaires ou d'entre-aide), qui bien souvent effectuent un « travail social bénévole » proche de celui des travailleurs sociaux, nous montre, « par comparaison », la difficulté des travailleurs sociaux à se projeter dans l'intervention. Nous allons essayer de comprendre pourquoi. Cette partie se fonde également sur un certain nombre d'entretiens (50), enregistrés, retranscrits et analysés.

Dans l'ensemble, la question du malaise professionnel et son effet sur l'intervention nous amènera à poser celle des différents statuts : professionnels/bénévoles, administratifs/opérateurs, cadres/non-cadres. La variété des statuts se traduit par une variabilité des conditions de travail selon le lieu et selon l'institution. On comprendra que contrairement à une idée reçue, les temps de l'urgence ne sont pas unificateurs : il subsiste des hiérarchies, le poids du territoire "politico-administratif" et plus généralement des divisions sociales. C'est ainsi que la construction sociale de la catégorie « sinistrés » fait appel aux professionnels et aux métiers de la prise en charge des victimes. Une des pistes de l'amélioration du dispositif de secours et de la gestion de la crise consiste donc bien à réinterroger ce que représentent ces professions du point de vue des pratiques, mais aussi du point de vue des conceptions propres du « social » que l'explosion a permis de mettre à jour. Nous ne pouvons pas aboutir à des conclusions définitives soit en matière de techniques de secours, ou encore de suggestions d'ordre politique. L'objectif est de focaliser le regard sur l'identité professionnelle et non sur des mesures techniques. C'est la raison pour laquelle nous avons réservé une place aussi importante à l'expression des acteurs que nous remercions pour leur participation sans réserve à cette recherche. Notre conviction est que les dispositifs ne marchent pas "tout seuls". Un certain nombre de problèmes ont été résolus grâce à l'engagement de ces personnes, y compris ceux relativement bas placés dans les hiérarchies. Un certain nombre d'actes « héroïques » ont été effectués, des mobilisations exceptionnelles sur le terrain doivent être relevées pour souligner que beaucoup a été fait par les pompiers et par les travailleurs sociaux. Certains ont payé de leur santé ces efforts. En revanche, nous pensons pouvoir montrer que la question du fonctionnement de l'ensemble du dispositif de secours doit poser plus sérieusement la question du travail, de la formation, du statut, de la communication et de la coordination des professions. Le but devrait être d'écarter tout obstacle sur le chemin d'une valorisation de ces activités. Les malaises professionnels, les différences d'appréciation entre les institutions politiques, le traitement inégal de situations équivalentes, la diversité des statuts, la rigidité des hiérarchies, risquent d'entraver le résultat souhaité : permettre aux victimes une prise en charge satisfaisante.