

CERTOP (UMR5044 DU CNRS)  
MAISON DE LA RECHERCHE  
UNIVERSITE DE TOULOUSE LE MIRAIL

## RAPPORT FINAL

---

# LA PRISE EN CHARGE DES VICTIMES DE L'EXPLOSION DE L'USINE CHIMIQUE AZF : ACTIVITES, METIERS ET RESEAUX DE DECISIONS

---

Equipe :

Corinne Saint-Martin. Maître de Conférences en Sociologie et membre du  
CERTOP

Ryad Kanzari. Allocataire de recherche

Jens Thoemmes. Chargé de recherche au CNRS et membre du CERTOP

---

PROGRAMME

« LA PRISE EN CHARGE DES VICTIMES D'ACCIDENTS  
COLLECTIFS :

LE CAS DE L'EXPLOSION DE L'USINE AZF A TOULOUSE »

Recherche réalisée avec le soutien du  
G.I.P. "MISSION DE RECHERCHE DROIT ET SOCIETE"  
AVRIL 2005



*Le présent document constitue le rapport scientifique d'une recherche financée par le GIP "Mission de Recherche Droit et Justice" (subvention n° 23.04.22.54). Son contenu n'engage que la responsabilité de ses auteurs. Toute reproduction, même partielle, est subordonnée à l'accord du GIP.*

## REMERCIEMENTS

Je tiens à remercier toutes les personnes, professionnel-le-s du service social, membres d'associations, militant-e-s bénévoles ou salarié-e-s, qui ont accepté de me consacrer de leur temps et d'offrir leurs témoignages dans cette période particulièrement difficile qui a suivi la catastrophe d'AZF.

Je tiens également à remercier Monsieur Jean-Luc ROS pour sa participation active dans le déroulement de l'enquête, en tant que personne ressource dans les prises de contact sur le terrain et dans la passation de quelques entretiens.

Corinne Saint-Martin

Egalement, cette étude n'aurait pas pu être élaborée sans tous les sapeurs-pompiers (professionnels et volontaires) qui ont manifesté leur confiance en acceptant de participer aux entretiens et que le respect de l'anonymat ne permet pas de nommer.

Ryad Kanzari, Jens Thoemmes

## CHAPITRE 1

# L'ACTION DES SAPEURS-POMPIERS LORS DE L'EXPLOSION DE L'USINE "AZF"

RYAD KANZARI et JENS THOEMMES

<b>1. La question de départ : Pompiers et prise en charge des victimes : une question de métier ?</b>	<b>13</b>
<b>2. La Méthodologie</b>	
<b>2.1. La catastrophe chimique "AZF" : saisir l'évènement</b>	<b>15</b>
<b>2.2. Le travail quotidien des sapeurs-pompiers : le centre de secours</b>	<b>16</b>
2.2.1. Mise en place de l'observation participante	17
2.2.2. Conditions pratiques de l'observation	17
2.2.3. Contexte de l'observation	18
2.2.4. Caractéristiques des enquêtés	18
2.2.5. Hypothèses	21
<b>2.3. Reconstituer les phases d'intervention des pompiers : l'annonce, la mobilisation d'urgence, l'intervention de fond, et la fin de l'intervention</b>	<b>24</b>
2.3.1. L'annonce de la catastrophe	24
2.3.2. La mobilisation des secours : l'intervention "d'urgence"	25
2.3.3. L'intervention "de fond" : le travail des équipes spécialisées	25
2.3.4. La fin de l'intervention : la dernière victime	26
2.3.5. Conclusion : une intervention en quatre temps distincts	27
<b>3. Etre pompier au quotidien : description des caractéristiques du métier</b>	
<b>3.1. Le travail au quotidien a subi des changements : la quantité et la qualité des interventions</b>	<b>28</b>
3.1.1. Une transformation du métier par augmentation de la fréquence d'intervention	29
3.1.2. Une transformation du métier dans la nature des interventions	30
<b>3.2. Statuts et rémunérations</b>	<b>31</b>
3.2.1. Les professionnels : une rémunération dépendante de primes	31
3.2.2. Les volontaires : une facturation "à la minute" et sans astreintes	32
3.2.3. Les vacances : facteur de reconnaissance ou de motivation ?	32
<b>4. Le "référentiel professionnel" des sapeurs-pompiers : analyse des Variants et Invariants</b>	
<b>4.1. Les "Invariants" du référentiel professionnel des pompiers</b>	<b>33</b>
4.1.1. La tradition	34
4.1.2. La vocation de pompier où le "Sacerdoce du secouriste"	35
4.1.3. La solidarité	38
4.1.4. Les risques	39
4.1.5. L'adhésion au service public	41
4.1.6. La hiérarchie et les procédures	41

4.1.7.	La construction d'un équilibre entre vie privée et vie publique.....	45
4.1.8.	Une activité associative "professionnelle" .....	47
<b>4.2.</b>	<b>Les "Variants" du référentiel professionnel des pompiers .....</b>	<b>51</b>
4.2.1.	La division du travail : pompiers administratifs ou opérationnels .....	52
4.2.2.	Le statut : pompiers professionnels ou volontaires .....	56
4.2.3.	Le contexte de travail : le département et le degré d'urbanisation.....	60
4.2.4.	Le site d'activité : l'intervention ou la caserne .....	62
4.2.5.	Les temporalités professionnelles et le travail d'ajustement : "temps longs" et "temps d'urgence" .....	63
<b>5.</b>	<b>Du métier à la gestion du risque par "dispositifs" .....</b>	<b>65</b>
<b>5.1.</b>	<b>Des dispositifs "standardisés" .....</b>	<b>66</b>
<b>5.2.</b>	<b>Des dispositifs "internes" .....</b>	<b>67</b>
<b>5.3.</b>	<b>Les dispositifs et "l'improvisation" .....</b>	<b>68</b>
5.3.1.	L'autonomie des pompiers .....	68
5.3.2.	De "l'improvisation" à la "débrouillardise" .....	68
5.3.3.	Le "système D" comme relais de la technologie .....	69
5.3.4.	Un métier "d'intérêt public" .....	70
5.3.5.	Résultat : trois cas de figure de "l'improvisation" .....	70
<b>6.</b>	<b>Retour sur "AZF", quelles conclusions à tirer ? .....</b>	<b>73</b>
<b>6.1.</b>	<b>La formation des sapeurs-pompiers .....</b>	<b>74</b>
6.1.1.	Une formation sous contraintes budgétaires .....	74
6.1.2.	La formation des cadres : exemples de carences.....	74
6.1.3.	L'expérience personnelle pour pallier le manque de formation.....	75
<b>6.2.</b>	<b>Le volontariat.....</b>	<b>76</b>
6.2.1.	Le volontariat en manque de reconnaissance professionnelle.....	76
6.2.2.	Le volontariat comme moyen de réduire les coûts.....	77
<b>6.3.</b>	<b>Un modèle d'organisation : le type de professionnalisation de "La Brigade" des sapeurs-pompiers de Paris .....</b>	<b>77</b>
6.3.1.	Une efficacité sensiblement supérieure à la province .....	78
6.3.2.	Un temps de travail "aléatoire" .....	78
6.3.3.	Un contrôle par "la chaîne hiérarchique" .....	79
6.3.4.	Une concentration de risques localisée .....	79
6.3.5.	L'accès au public sous contrôle de l'armée.....	80
<b>6.4.</b>	<b>Un exemple d'organisation : un département du sud de la France.....</b>	<b>81</b>
6.4.1.	Un équipement à développer.....	81
6.4.2.	Des effectifs à augmenter .....	82
6.4.3.	Une rémunération à valoriser .....	83
<b>6.5.</b>	<b>Les pompiers et "AZF" : un "corps de métier" et un évènement exceptionnel</b>	
6.5.1.	Les sapeurs-pompiers : l'évolution d'un "corps de métier" .....	84
6.5.2.	Un "corps de métier" homogène, mais caractérisé par des éclatements internes. 85	
	<b>Conclusion chapitre 1 .....</b>	<b>91</b>

# Gestion sociale d'une catastrophe industrielle dans les quartiers sud de Toulouse : acteurs professionnels, associatifs et syndicaux

---

Corinne Saint Martin

### INTRODUCTION

<b>1.</b>	<b>Présentation générale de l'étude .....</b>	<b>95</b>
<b>2.</b>	<b>Territoire et gestion sociale de la crise .....</b>	<b>97</b>
<b>3.</b>	<b>Méthodologie.....</b>	<b>99</b>
3.1.	L'enquête de terrain .....	99
3.2.	Les conditions de passation et les caractéristiques des personnes interviewées	100
3.3.	Le guide d'entretien .....	101

### **1.Partie I - Le Travail Social sur les quartiers : Chronologie des évènements ou les phases de l'urgence**

<b>1.1.</b>	<b>La première phase de l'urgence : incertitude, réaction et mobilisation, réorganisation des repères professionnels.....</b>	<b>103</b>
1.1.1.	L'incertitude et le désarroi des premiers moments après l'explosion .....	104
1.1.2.	Des travailleurs sociaux qui se mobilisent sur le terrain dans les heures qui suivent : la reconnaissance de l'évènement.....	105
1.1.3.	Les jours qui suivent : le brouillage des repères professionnels .....	108
1.1.4.	Conclusion : Eléments émergents dans la construction de la pratique professionnelle dans la première phase de l'urgence .....	109
<b>1.2.</b>	<b>La seconde phase : premières rationalisations de l'action dans la gestion de l'urgence sociale, les cellules de crise.....</b>	<b>112</b>
1.2.1.	L'accueil et l'instruction des dossiers .....	113
1.2.2.	La distribution des fonds d'aide .....	117
1.2.3.	le travail en partenariat ou travail de réseau.....	119
1.2.4.	Conclusion : Le deuxième temps fort : gestion institutionnelle comme ressource et contrainte de l'action .....	121
<b>1.3.</b>	<b>La troisième phase : le retour à une activité « ordinaire » ou « l'après cellule de crise » :</b>	
1.3.1.	Le retour à une activité ordinaire pour les travailleurs sociaux des quartiers ....	122
1.3.2.	La mise en place d'une nouvelle organisation sur le territoire d'intervention, la cellule sociale de la mairie et apparition de nouveaux acteurs, les référents territoriaux .....	128
<b>1.4.</b>	<b>Conclusion PARTIE I : Le travail social en situation de gestion d'une crise</b>	<b>146</b>

<b>2.Partie II : L'émergence et la confirmation d'un malaise professionnel : Une position d'intermédiaire social fragilisée</b>	
<b>2.1. Les actes de la pratique et leur contenu dans la crise .....</b>	<b>150</b>
<b>2.2. Des effets de contexte organisationnels jouant sur l'orientation des pratiques</b>	
2.2.1. L'impact des critères d'accès au droit au fond d'urgence.....	153
2.2.2. Un rôle professionnel qui se modifie .....	153
<b>2.3. Une position d'intermédiaire difficilement tenable : des travailleurs sociaux non « formés » à affronter une situation de crise de cet ordre.....</b>	<b>156</b>
<b>2.4. En conclusion : Une perte de sens de l'intervention et une identité professionnelle déstabilisée.....</b>	<b>159</b>
<b>3. Partie III – L'action des associations dans la crise : perspective comparative .....</b>	<b>161</b>
<b>3.1. Les associations humanitaires dans la crise : l'exemple du secours populaire</b>	
3.1.1. Présentation de la structure .....	162
3.1.2. Les phases de l'urgence.....	165
3.1.3. Conclusion.....	175
<b>3.2. Les associations de l'action sociale oeuvrant sur les quartiers .....</b>	<b>180</b>
3.2.1. La Maison de Quartier de Bagatelle : présentation .....	180
3.2.2. Les conditions d'organisation dans la première phase de l'urgence.....	181
3.2.3. Deuxième phase de l'urgence comme installation d'une organisation au cœur de la crise : la Maison de Quartier, une cellule de soutien.....	184
3.2.4. Troisième phase : vers une évolution de l'intervention par la mise en place de projets innovants .....	187
3.2.5. Autres exemples d'intervention associative dans la crise .....	189
3.2.6. En conclusion : des associations « relais » efficaces dans la gestion de la crise	193
<b>3.3. Les réseaux militants : les formes de la mobilisation politique.....</b>	<b>194</b>
3.3.1. La première phase de l'urgence : le désarroi, l'entraide et la création de structures collectives militantes sur les quartiers (le Collectif « Plus Jamais Ca », l'association des Sinistrés du 21 septembre).....	196
3.3.2. Deuxième phase : l'organisation des interventions par la mobilisation et la revendication .....	201
3.3.3. Troisième phase : des organisations qui se maintiennent et se structurent contre la banalisation de l'évènement.....	204
3.3.4. En conclusion : des rôles forts et des actions « efficaces » dans le champ du politique et du social .....	205
<b>3.4. L'action des acteurs syndicaux sur les quartiers : l'exemple de l'Union Locale CGT Toulouse-Mirail .....</b>	<b>208</b>
3.4.1. L'organisation générale : les atouts du militantisme syndical local.....	208
3.4.2. La première phase de l'urgence : réaction par la mobilisation syndicale .....	210
3.4.3. Deuxième phase : la participation à la gestion sociale de la crise.....	212

3.4.4.	Troisième phase du retour vers la « normale » : une présence du syndicat qui reste permanente sur le terrain .....	219
3.4.5.	Exemple d'un engagement syndical dans le cadre individuel.....	221
3.4.6.	En conclusion : l'engagement syndical comme logique d'action dans la crise .	223

## **Conclusion Chapitre 2**

<b>1.</b>	<b>Les temporalités liées à « l'urgence » et les effets de cadre contextuel et organisationnel .....</b>	<b>225</b>
<b>2.</b>	<b>Les modèles d'intervention institutionnels dans la crise : les éléments clés émergents</b>	
<b>2.1.</b>	<b>Des enjeux politiques et sociaux forts qui marquent les pratiques dans la crise .....</b>	<b>227</b>
<b>2.2.</b>	<b>Du « social » généreux à « l'économique » : le problème lié à la « traduction » de la demande sociale dans le contexte de la crise.....</b>	<b>228</b>
<b>2.3.</b>	<b>Un déficit de communication entre l'espace de la décision et celui professionnel du terrain.....</b>	<b>229</b>
<b>3.</b>	<b>La construction sociale de la catégorie « sinistré » : un repère pour le « sens » donné de l'intervention .....</b>	<b>231</b>
<b>4.</b>	<b>La question du « malaise » professionnel ou le jeu de la professionnalité dans la dynamique des pratiques .....</b>	<b>232</b>
<b>5.</b>	<b>Jeux de positions et logiques d'action</b>	
<b>5.1.</b>	<b>Des sujets agissants.....</b>	<b>233</b>
<b>5.2.</b>	<b>Le facteur personnel dans la construction des pratiques .....</b>	<b>234</b>
<b>5.3.</b>	<b>Les témoignages à chaud : fonction d'auto-analyse provoquée et un premier révélateur des logiques de pratiques.....</b>	<b>235</b>

<b><u>CONCLUSION GENERALE</u>.....</b>	<b>243</b>
<b>BIBLIOGRAPHIE.....</b>	<b>249</b>



## **Introduction générale**

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.



## ETUDE 1

---

# L'ACTION DES SAPEURS-POMPIERS LORS DE L'EXPLOSION DE L'USINE "AZF"

---

RYAD KANZARI (ALLOCATAIRE DE RECHERCHE) ET JENS THOEMMES (CR AU CNRS)

### 1. La question de départ :

#### Pompiers et prise en charge des victimes : une question de métier ?

Le 21 septembre 2001, à 10 h 17, s'est produit pour une cause encore inconnue l'explosion de 200 à 300 tonnes de nitrate d'ammonium. Lorsque l'usine chimique d'"AZF" explose aux abords de la ville de Toulouse, c'est l'une des catastrophes industrielles les plus importantes que l'on ait recensé, comparable à celle de Bhopal en Inde. L'explosion tourmente Toulouse et la France entière est secouée.

Près de 800 blessés ont été pris en charge par les secours. Le bilan humain est lourd : outre les morts, de graves séquelles et des milliers de blessés légers. Sur le plan sanitaire : 2 brûlés par l'acide nitrique ; 30 décès, dont 21 à proximité, victimes de l'onde de choc, 2 après hospitalisation, mais aucun dans les chaînes de transport ; 2 442 blessés ont été dénombrés, alors que la CPAM compte près de 5 000 déclarations d'accidents du travail, probablement le chiffre réel. Sur le plan purement médical, le blast primaire de l'explosion a provoqué : plusieurs milliers de troubles auriculaires, des surdités secondaires, des acouphènes, et quelques décollements de rétine<sup>1</sup>.

Au moment de l'explosion, l'alerte spécifique prévue par les sirènes n'a pas fonctionné (une partie détruite, l'autre en panne). Le réseau radiophonique d'urgence exceptionnelle « Ugo » a été détruit. Les réseaux téléphoniques classiques avec les numéros des secours (15, 17, 18), qui ont fonctionné à plein taux pendant deux minutes (peur d'attentats à cause des explosions de vitres dans toute la ville), ont été saturés, puis ont été complètement coupés pendant plus de dix minutes. Le réseau GSM a été détruit et le réseau téléphonique filaire saturé ; la reprise progressive a demandé douze heures.

C'est ainsi que l'accident n'a été localisé que vers 10 h 30, par un sapeur-pompier parti en reconnaissance selon sa propre initiative : « *je faisais des photocopies pas loin de "AZF" quand ça a explosé* ». Puis le rôle des pompiers a été primordiale, puisque leurs missions étaient essentiellement de localiser les victimes, sur le site de l'explosion ou dans les rues, qu'elles soient visibles ou ensevelies sous les décombres, puis de les transporter auprès des services médicaux (postes médicaux avancés, hôpitaux, cliniques...). Les services de secours, avec les sapeurs-pompiers au premier rang, se sont mis en place dans une dynamique de réaction en chaîne. 1430 sapeurs-pompiers ont été mobilisés suite à la catastrophe, dont 460 pompiers de Haute-garonne, 620 sapeurs-pompiers d'autres départements et 350 militaires des Unités d'Instruction et d'Intervention de la Sécurité Civile (UIISC).

Les pompiers ont donc représenté un élément essentiel des secours qui sont intervenus suite à cette catastrophe. Mais cela n'est pas surprenant en soi, puisque les sapeurs-pompiers sont également les "professionnels" du secourisme au quotidien. Ils sont disponibles en

---

<sup>1</sup> Source : site Internet de la Fédération Française des Sapeurs-pompiers : -<http://www.pompiersdefrance.org>-

permanence en cas de besoin, et se mobilisent gratuitement, sur simple appel téléphonique, s'ils estiment cela nécessaire.

3 612 000 : c'est le nombre d'interventions réalisées chaque année par les sapeurs-pompiers civils en France, soit 9 900 interventions par jour, une intervention de sapeurs-pompiers toutes les 8,7 secondes. Le nombre d'interventions a été multiplié par 20 au cours des 30 dernières années.

Les services d'incendie et de secours sont chargés de la prévention, de la protection et de la lutte contre les incendies. Ils concourent avec les autres services et professionnels concernés à la protection et à la lutte contre les accidents, sinistres et catastrophes, à l'évaluation et à la prévention des risques technologiques ou naturels ainsi qu'aux secours d'urgence (article 2 de la loi du 3 mai 1996 relative aux services d'incendie et de secours).

Les sapeurs-pompiers sont ainsi des "techniciens du risque" au premier rang de la protection des personnes, des biens et de l'environnement. Cette notion de protection est très vaste, elle comprend aussi bien les secours d'urgence aux personnes victimes d'accidents, de sinistres ou de catastrophes, et leur évacuation vers les hôpitaux, que la préparation des mesures de sauvegarde et l'organisation des moyens de secours, la prévention, la lutte contre les incendies, ainsi que la prévention et l'évaluation des risques en matière de sécurité civile.

Notre question de départ est alors : comment les pompiers ont-ils pris en charge les victimes de "AZF" ? De quelle manière l'action de prendre en charge une victime, se concrétise-t-elle au travers du métier de sapeur-pompier ? C'est-à-dire : comment l'activité, et le métier de pompier, médiatisent-ils cette prise en charge ? Ou encore : qu'est-ce qui conditionne professionnellement l'action de prendre en charge une victime ?

L'intérêt de l'étude de l'action des pompiers suite à la catastrophe de Toulouse est en premier lieu d'accroître nos connaissances en ce qui concerne les ressources des secours en cas de "crise exceptionnelle". Cette étude peut nous permettre de faire une évaluation de l'action des secours, et de suggérer d'éventuelles améliorations quant à son efficacité. Nous soutenons que l'action des pompiers sur "AZF" est liée à leur métier. Le but n'est pas de suivre une démarche purement fonctionnaliste, qui s'intéresserait essentiellement aux dysfonctionnements et aux erreurs constatés dans l'action des secours le 21 septembre 2001. Mais il s'agit de comprendre comment se font les conditionnements objectifs (par les règles), et subjectifs (par les représentations) des actions qui permettent aux pompiers de prendre en charge des victimes. Nous nous posons ainsi la question : comment la prise en charge de victimes s'exerce par le métier ?

Nous cherchons donc à répondre à cette question en abordant la notion de "métier" par ce qui constitue le "référentiel d'action professionnelle" des pompiers (objectif et subjectif). Plus en aval, le côté subjectif de ce référentiel nous intéresse plus particulièrement, dans le sens où nous pensons que la fonction de pompier est essentiellement liée à la manière dont les agents la perçoivent. Notre démarche est donc avant tout motivée par leur regard sur leur activité professionnelle. Nous avons donc cherché à collaborer et interagir avec les premiers acteurs du secourisme d'urgence au quotidien et lors des catastrophes, autrement dit les sapeurs-pompiers eux-mêmes.

Dans un premier temps, nous avons entrepris de faire une "reconstruction" des faits de l'intervention des pompiers suite à la catastrophe. Cette "reconstruction *a posteriori*", a été réalisée grâce aux propos de plusieurs pompiers ayant participé à l'intervention. Elle se fonde sur la mémoire des agents interrogés. Ce qui implique qu'elle soit partielle, d'une part car la mémoire n'est pas exhaustive, et d'autre part car seul un échantillon d'agents a participé à

l'enquête. En recoupant les entretiens, ces témoignages ont cependant permis de faire un retour réflexif sur les événements, avec une description chronologique détaillée de chaque phase de l'intervention des pompiers suite à l'explosion. Mais cette description des faits, aussi détaillée soit elle, ne permet pas de comprendre à elle seule la manière dont les pompiers ont pris en charge les victimes de "AZF". Il faut en effet replacer l'action des pompiers dans son contexte global : les pompiers sont des "professionnels du secourisme", et ils pratiquent cette activité au quotidien. Il nous est alors apparu indispensable de nous intéresser à la manière dont les pompiers prennent en charge les victimes du quotidien, pour comprendre comment ils les ont prises en charge lors de l'explosion. Nous avons donc par la suite cherché à identifier le "référentiel professionnel" qui guide l'action des sapeurs-pompiers dans la pratique de leur fonction au quotidien.

Nous avons donc pris cette posture comme point de départ : la prise en charge des victimes de "AZF" par les sapeurs-pompiers est conditionnée par la manière dont ils prennent en charge les victimes au quotidien. Dans un second temps, nous avons alors pris de la distance avec l'évènement exceptionnel de la catastrophe chimique, pour nous tourner vers les pratiques professionnelles quotidiennes des pompiers.

## **2. La Méthodologie**

### **2.1. La catastrophe chimique "AZF" : saisir l'évènement**

Une pré-étude avait permis de recueillir des données grâce à l'élaboration d'une bibliographie, et la récolte de divers documents sur le travail des sapeurs-pompiers. Cette recherche s'était accompagnée d'une première observation participante d'environ deux semaines sur le terrain, c'est à dire dans des centres de secours du centre ville toulousain. A cette occasion, une vingtaine d'entretiens ont été effectués avec des agents des services de secours, ils ont donc été réutilisés (ajoutés aux entretiens décrits ci-dessous) afin d'augmenter la portée de la présente étude de terrain. Et plusieurs participations aux réunions de négociation des sapeurs-pompiers ont également apporté un intérêt particulier à cette "pré-étude". Les sapeurs-pompiers de Toulouse s'étaient proposés pour participer à cette recherche.

Pour la présente étude, nous avons effectué une recherche qui comporte un travail de reconstitution des événements de l'explosion, vus par les pompiers. Selon les entretiens effectués auprès des sapeurs-pompiers, nous avons tenté de reconstituer le déroulement de l'intervention des services de secours lors de la catastrophe. L'analyse de la première série d'entretiens a permis de distinguer deux types de cadrages temporels exprimés par les pompiers : certains décrivent leur intervention par tranches horaires, et d'autres parlent plutôt en terme de "missions" accomplies. Selon cette première série d'entretiens, nous avons préféré privilégier la description de l'action par tranches horaires, parce qu'elle regroupe le plus grand nombre de propos recueillis.

L'idée directrice de notre démarche de recherche est de caractériser la prise en charge des victimes par les pompiers : par des situations étudiées avec les intéressés. La méthodologie employée s'est donc attachée à comprendre le processus et les interactions entre acteurs de ce qui peut être considéré comme "prise en charge". Et ce, avec les acteurs concernés en priorité par cette notion : autrement dit les sapeurs-pompiers.

Cette démarche s'est concrétisée par une investigation de terrain, mise en œuvre par des observations participantes (plusieurs séjours dans des centres de secours), la passation d'entretiens semi-directifs (une vingtaine), et la récolte d'observations écrites sur les différents terrains investis. Cette méthodologie est liée à notre posture de recherche : la notion de "prise en charge" est en premier lieu indissociable des acteurs et des métiers qui la mettent en œuvre. Elle apparaît en effet comme une construction sociale, dont les acteurs, et qui plus est les opérateurs des services de secours, sont les premiers bâtisseurs.

## **2.2. Le travail quotidien des sapeurs-pompiers : le centre de secours**

Après avoir effectué un travail de reconstitution des événements de l'explosion, vu par les pompiers, il s'agissait de comprendre comment les pratiques et les représentations des acteurs se fondent sur des "routines professionnelles" quotidiennes. Une enquête en situation avec une immersion totale dans des centres de secours a permis cela : par la réalisation d'entretiens avec les agents, et par une observation participante des activités quotidiennes. Cette enquête en situation a notamment ouvert la perspective d'une compréhension de la coopération "interservices" pour l'intervention, de même qu'une comparaison entre plusieurs centres de secours, et différents statuts de sapeurs-pompiers. La première phase de cette recherche a donc été consacrée au travail de terrain, à la récolte des matériaux, à la retranscription intégrale des entretiens, et à la mise en forme des données. De plus, plusieurs entretiens qui touchent directement au thème de cette enquête ont déjà été effectués et analysés pour une étude antérieure, ils ont donc été réutilisés.

La continuité de cette recherche nous a donc mené à nous intéresser au métier de sapeur-pompier dans son ensemble, c'est-à-dire en période de fonctionnement "normal" de l'activité, en temps de « non crise », autrement dit au travail quotidien des pompiers.

Nous avons mis en place un processus d'observation participante sur le terrain (vie du centre de secours, interventions...), qui s'est concrétisé par une immersion totale dans un centre de secours en particulier, durant une dizaine de jours. L'objectif de cette observation participante était dans le fond de partager la vie des sapeurs-pompiers au quotidien dans le déroulement de leurs journées de travail. L'observateur n'a cependant pas observé les activités en tant que simple spectateur, mais il a lui-même endossé le rôle de "soldat du feu", du moins pour la durée du stage et dans un cadre strictement défini au préalable avec la direction du centre d'accueil (hébergement continu au sein du centre de secours, etc...). Dans une perspective avant tout compréhensive, cette procédure avait pour but de permettre à notre observation de s'imprégner des types de professionnalismes (« référentiels professionnels ») qui guident le métier de sapeur-pompier au quotidien.

Les négociations avec la direction départementale des sapeurs-pompiers d'un département voisin ont permis qu'un stagiaire puisse participer aux activités courantes d'un centre de secours mixte (professionnel et volontaire), et mener des entretiens dans un centre de volontaires. Cette participation s'est faite aussi bien en phase de travail diurne que nocturne, puis dans un second temps, le stagiaire a pu se rendre sur les lieux d'intervention avec les agents afin d'assister à leurs actions sur le terrain.

### 2.2.1. Mise en place de l'observation participante

Au cours de l'année 2003, nous avons mené une série d'entretiens avec des sapeurs-pompiers de Toulouse au sujet de leur intervention au cours de l'explosion de l'usine "AZF". C'est au cours d'un de ces entretiens que nous avons été mis en relation avec un représentant syndical des pompiers professionnels. Suite à l'entretien que nous avons obtenu avec celui-ci, il nous a lui-même recommandé auprès de monsieur le directeur-adjoint des sapeurs-pompiers d'un département voisin, pour mener d'autres entretiens et éventuellement suivre un stage dans son département. Nous avons donc effectué un premier entretien au mois de septembre 2003 avec monsieur le directeur-adjoint, qui nous a par la suite présenté au directeur, que nous avons rencontré au mois d'octobre. A cette occasion, nous lui avons exposé notre demande (entretiens et stage), qu'elle a ouvertement considérée, mais elle demanda un délai de réflexion, pour obtenir l'aval de ses supérieurs. Au mois de novembre, le "Service d'Incendie et de Secours" du dit département nous invite à lui faire parvenir notre projet de convention de stage. Nous programmons alors une nouvelle entrevue avec le directeur.

### 2.2.2. Conditions pratiques de l'observation

Au début du mois de janvier 2004, nous rencontrons à nouveau le directeur afin de signer la convention de stage et de s'accorder sur les conditions pratiques du stage, qui est alors prévu pour le mois de février. A cette occasion, le directeur nous présente au Commandant du centre de secours principal du département et au responsable du CTA-CODIS (Centre de Traitement des Appels téléphoniques des pompiers). A ce moment, le "stagiaire" a été invité à vivre au sein du centre de secours principal (ce qui est « une première » pour un individu extérieur à la profession, au dire des pompiers), à effectuer des entretiens, à prendre des notes (observations), et à prendre des photos (à condition que les pompiers photographiés soient consentants, et que les visages, les domiciles, et les véhicules des victimes ne soient pas reconnaissables).

Le directeur nous propose également un rendez-vous avec le Commandant du centre de secours de pompiers volontaires d'une petite commune avoisinante, afin de programmer des entretiens avec des agents volontaires.

Ce stage au sein du centre de secours principal des sapeurs-pompiers est alors prévu pour la période du 18 février au 3 mars 2004 inclus. Nous avons initialement pensé à une période de 15 jours afin de pouvoir suivre un cycle de roulement complet d'une équipe de secours. Autrement dit, les pompiers de ce centre travaillent en équipe, avec trois groupes de 13 sapeurs professionnels. Ces équipes travaillent selon des cycles de 24 heures de travail et 48 heures de repos en continu. Nous avons donc pensé que 15 jours étaient nécessaires pour suivre une équipe sur différents jours de la semaine, et notamment sur deux week-ends.

Nous avons également pensé qu'il serait préférable que l'équipe de secours observée soit volontaire pour participer à cette étude, car le fait de désigner une équipe en particulier pourrait pénaliser le travail d'observation. De même, l'équipe doit avoir connaissance de l'étude poursuivie<sup>2</sup> afin de ne pas être exposée à toute forme de suspicion. Nous avons par la suite compris que l'information de la venue du "stagiaire" au centre de secours n'avait pas été

---

<sup>2</sup> "La prise en charge des victimes de l'explosion de l'usine chimique AZF : activités, métiers et réseau de décisions". Programme : « La prise en charge d'accidents collectifs : le cas de l'explosion de l'usine AZF à Toulouse ». Mission de Recherche Droit et Justice. CERTOP (UMR-5044)-CNRS.

diffusée au sein du personnel. De plus, une équipe en particulier avait été désignée pour être suivie, car elle présente des difficultés de commandement. Le Commandant du centre pensait en effet que cette observation pouvait l'aider à mieux comprendre ces difficultés. Le Commandant du centre de secours fixe alors rendez-vous au stagiaire pour le jeudi 19 février à 10h00, avec un jour de retard sur le calendrier car c'était le jeudi que l'équipe désignée prenait sa garde.

### 2.2.3. Contexte de l'observation

Le centre de secours de cette commune est un des 6 centres principaux du département (il compte environ une centaine de sapeurs-pompiers sur les 900 que compte le département), et il est le seul centre mixte du département, c'est-à-dire qui comporte des sapeurs-pompiers professionnels (environ 60) et des volontaires.

Pour rappel, les pompiers professionnels travaillent selon des cycles d'activité de 24 heures au cours desquels ils sont domiciliés au centre de secours, en tenue, afin de partir en intervention au plus vite à toute heure, puis il ne travaillent pas pendant 48 heures. Alors que les pompiers volontaires sont des citoyens dont l'activité de pompier n'est pas la profession. Ils exercent donc pour la plupart une activité professionnelle différente (à demi ou à plein temps, et sans lien particulier avec les pompiers), et effectuent des gardes (par semaine ou autre, selon les départements) durant lesquelles ils sont appelés (grâce à un récepteur mobile : « bip ») afin de venir au centre de secours et partir en intervention.

Le département observé compte 26 centres de secours, dont un seul est « habité », le centre de secours principal, puisque c'est le seul à être en partie constitué de professionnels (60% de l'effectif environ). Dans ce centre de secours, les volontaires sont appelés de manière aléatoire pour faire des remplacements ponctuels dans les équipes, en cas d'absence de professionnels, ou en cas de besoin de renfort. Le centre de secours est constitué de d'environ 42 sapeurs professionnels opérationnels (c'est-à-dire dont le rôle est d'intervenir sur le terrain) qui se scindent en trois équipes (A, B, C) de 14 sapeurs, et qui se relaient toutes les 24 heures. La moyenne d'âge des pompiers de ce centre de secours est d'environ 40 ans.

Outre la rédaction d'un carnet d'observation détaillé et la prise de plusieurs clichés photographiques (200), cette observation participante a également permis le recueil d'une vingtaine de témoignages d'environ 60 minutes de sapeurs-pompiers, professionnels et volontaires. Ces entretiens ont été menés de façon "semi directive", c'est-à-dire qu'ils étaient guidés par une "grille d'entretien". Cette grille "semi directive" comprend des thèmes, ou sujets, qui doivent être abordés avec l'individu interrogé. Il faut souligner par ailleurs que d'autres thèmes de discussions peuvent être abordés en parallèle de la grille préétablie, en fonction des individus interrogés et de leurs inspirations. La grille d'entretien a pour rôle d'encadrer l'entretien, de manière à ne pas dévier outre mesure des thèmes de l'étude, et de manière à ne pas omettre les questionnements essentiels qui motivent la récolte des données.

### 2.2.4. Caractéristiques des enquêtés

Les tableaux suivants donnent un aperçu des différents sapeurs-pompiers interrogés pour cette étude. « Homme de rang » (ou « sapeur ») n'est pas un grade. Les catégories "A, B et C" sont des classements de la fonction publique. La catégorie "A" est notamment une partie du personnel de l'Etat-major. « Sapeur 1<sup>ère</sup> classe » est un agent qui est en première année de pratique.

**Tableau 1.** Hiérarchie des grades chez les sapeurs-pompiers, par ordre croissant d'importance

1. Caporal.	<b>C</b>	<b>Sous-officiers</b>	7. Major.	<b>B</b>	<b>Officiers</b>
2. Caporal-chef.			8. Lieutenant.		
3. Sergent.			9. Capitaine.	<b>A</b>	
4. Sergent-chef.			10. Commandant.		
5. Adjudant.			11. Lieutenant		
6. Adjudant-chef.			12. Colonel.		

**Tableau 2.** Caractéristiques des pompiers interrogés pour leur action suite à la catastrophe

Nos interlocuteurs ont participé à l'intervention des secours suite à l'explosion chimique de Toulouse. Les entretiens ont été menés au sein des centres de secours du centre ville et de la périphérie de Toulouse, environ huit mois après l'explosion de l'usine "AZF".

La faisabilité de la présente étude tient au fait que les entretiens ont pu être menés grâce aux différents contacts que nous avons établis avec les pompiers lors d'études antérieures<sup>3</sup>.

Cette investigation de terrain nous a notamment apporté une multitude de données sur les temporalités de la prise en charge des victimes suite à l'explosion de l'usine. Comme précédemment évoqué, cette prise en charge peut être décomposée en plusieurs phases, et nous avons choisi de suivre deux lignes de recherche pour analyser ces phases d'interventions.

[NB : MAE=Marié Avec Enfant(s)]

Numéro d'entretien	Statut	Age	Etat civil	Grade
1	Professionnel	40-45	MAE	Sergent-Chef
2	Professionnel	30-35	MAE	Sergent
3	Professionnel	45-50	MAE	Sergent-Chef
4	Professionnel	40-45	MAE	Caporal-Chef
5	Professionnel	35-40	MAE	Sergent
6	Professionnel	50-55	MAE	Adjudant-Chef
7	Professionnel	35-40	MAE	Sous-officier (formateur)
8	Professionnel	30-35	MAE	Caporal-Chef
9	Professionnel	45-50	MAE	Sous-officier
10	Professionnel	40-45	MAE	Caporal-Chef
11	Professionnel	30-35	Concubinage	Caporal-Chef
12	Professionnel	25-30	Concubinage	Sous-officier
13	Professionnel	20-25	Concubinage	Homme de rang
14	Professionnel	25-30	MAE	Homme de rang
15	Professionnel	20-25	Célibataire	Homme de rang
16	Professionnel	25-30	Concubinage	Homme de rang
17	Professionnel	30-35	Concubinage	Sergent
18	Professionnel	40-45	MAE	Officier

<sup>3</sup> Kanzari Ryad, sous la direction de Thoemmes Jens, « *Dans le feu des 35 Heures : le cas des Pompiers d'un département* », mémoire de maîtrise de sociologie, Université de Toulouse-le-Mirail, 2000/2001. Et « *Temps, Travail et Négociation, des sapeurs pompiers toulousains dans le contexte de l'explosion "AZF"* ». Mémoire de DEA, sous la direction de Gilbert de Terssac et Jens Thoemmes. Université de Toulouse-le-Mirail, 2001/2002.

**Tableau 3.** Caractéristiques des sapeurs-pompiers interrogés sur leur travail au quotidien

Les sapeurs-pompiers qui ont été interrogés dans la seconde partie de l'étude ("étude des activités professionnelles au quotidien") sont en majorité des hommes, professionnels et volontaires. Ces entretiens ont été menés au sein d'un centre de secours mixte (mêlant professionnels et volontaires), d'un centre de secours exclusivement volontaire, et au sein du Service Départementale d'Incendie et de Secours (Etat-major du département).

[NB : MAE=Marié Avec Enfant(s)]

Numéro d'entretien	Statut	Age	Etat civil	Grade	Ancienneté
1	Professionnel	45-50	Marié [avec enfant(s)]	Commandant	30 ans
2	Professionnel	45-50	MAE	Adjudant-Chef	27 ans
3	Professionnel	25-30	Fiancé	Stagiaire 1 <sup>ère</sup> classe	11 ans
4	Volontaire	40-45	MAE	Capitaine	26 ans
5	Volontaire	45-50	MAE	Lieutenant	21 ans
6	Volontaire	40-45	MAE	Sergent	11 ans
7	Volontaire (femme)	25-30	Concubinage	Sapeur 1 <sup>ère</sup> Classe	7 ans
8	Professionnel et Volontaire	25-30	Concubinage (avec enfant)	Sapeur 1 <sup>ère</sup> Classe	11 ans vol. et 6 mois pro.
9	Professionnel	30-35	Célibataire	Lieutenant	9 ans
10	Volontaire	20-25	Fiancé	Sapeur 1 <sup>ère</sup> Classe	5 ans
11	Professionnel	35-40	MAE	Sapeur	10 ans
12	Volontaire	50-55	MAE	Sergent-Chef	15 ans
13	Volontaire	30-35	MAE	Sapeur 1 <sup>ère</sup> Classe	1 an
14	Professionnel	40-45	MAE	Caporal Chef	23 ans
15	Professionnel	50-55	MAE	Adjudant	20 ans
16	Professionnel	35-40	MAE	Sergent	17 ans

L'analyse de ces entretiens a permis de dégager deux hypothèses générales concernant les types de « référentiels professionnels » qui guident le métier de pompier. C'est-à-dire certains indices permettant de comprendre davantage les types de professionnalismes qui régissent cette profession, dans son ensemble, et qui se retrouvent dans des événements exceptionnels, tels que l'explosion de l'usine "AZF" de Toulouse.

### 2.2.5. Hypothèses

#### 2.2.5.1. Hypothèse 1 : l'organisation du travail des pompiers est "co-construite" dans le cours d'action et se présente comme un gage d'efficacité dans la crise

Notre première hypothèse concerne l'organisation du travail des sapeurs-pompiers. Nous pensons en effet qu'elle est "co-construite" dans le cours d'action, et qu'elle se présente comme un gage d'efficacité dans la crise. Cette co-construction de "l'ordre des activités" résulte d'une confrontation entre une pluralité d'acteurs et d'une manière de concevoir et penser l'action "efficace". Il nous semble pertinent d'aborder la question du travail des pompiers en trois thèmes : avec d'abord une analyse de la "vocation" que nécessite le métier de sapeur-pompier, puis l'autonomie professionnelle qu'il procure et réclame, et enfin le "bricolage" des activités qu'il implique. Notre objet concerne le "référentiel local" qui guide l'action des pompiers toulousains.

#### 2.2.5.2. Hypothèse 2 : la gestion du risque implique l'imprévisibilité des actions et la "non formalisation" du travail

Notre seconde hypothèse concerne la gestion du risque - dont la caractéristique essentielle est l'imprévisibilité des tâches- et les aspects "non formalisés" du travail des pompiers. Il semble que les "nouveaux risques" nécessitent de nouvelles manières de faire, non seulement au quotidien, mais de surcroît dans des situations de crise aussi imprévisibles que la catastrophe de l'usine chimique à Toulouse. Les pompiers ont recours en permanence à des inventions procédurales en situation, qui ne sont pas reconnues par la hiérarchie. L'hypothèse est que l'imprévisibilité des interventions et la "non formalisation" du travail des pompiers représentent des limites à l'action, mêlant autonomie et tâtonnement, et conduisant à des prises de risques, tant pour la santé des professionnels que pour la santé publique en général. Les pompiers soulignent également le fait que la catastrophe "AZF" ait accentué la "fragilité interne" de leur profession. Ce constat associe alors le thème de la reconnaissance professionnelle à celui des risques de métier. D'une part le travail quotidien est une innovation permanente, dans la mesure où la prévisibilité organisationnelle est inefficace et peu légitime, et d'autre part l'imprévisibilité du comportement des processus techniques (chimiques et technologiques) génère une situation à risque.

#### 2.2.5.3. Hypothèse 3 : le métier de pompier est un "faisceau d'activités" et une manière de "voir le monde"

Ensuite, nous émettons une hypothèse sur le métier de pompier comme un métier « à multiples facettes ». Il apparaît nécessaire d'approfondir la description du métier de sapeur-pompier, afin d'en saisir les multiples activités. Nous proposons donc de faire un tour

d'horizon de ces « facettes », au travers d'extraits d'entretiens recueillis auprès de sapeurs-pompiers professionnels et volontaires.

Il existe aujourd'hui en France une "certaine image" du sapeur-pompier et de son métier. Communément, nous avons tendance à imaginer le pompier davantage comme un « sauveur » qu'un sauveteur, il est représenté comme un homme, un jeune, robuste, "sans crainte", et dévoué aux autres, c'est le protecteur de la population. Au delà des images diffusées par les médias, les usagers sont souvent amenés à rencontrer par eux-mêmes des sapeurs-pompiers, la plupart du temps durant leurs interventions, lorsqu'ils se trouvent sur les lieux d'un accident, ou au domicile d'un malade par exemple. Cette rencontre concrète, durant les interventions, permet aux usagers de se faire une idée des sapeurs-pompiers par eux-mêmes. Cependant, si les usagers sont interrogés sur les activités des pompiers en dehors des interventions de secourisme, un flou important prend le dessus dans les réponses. Un flou qui entretient une certaine méconnaissance de ce métier. Cela pose un certain nombre de questions : que font les sapeurs-pompiers lorsqu'ils ne sont pas en intervention ? Combien sont-ils ? Quels sont leurs statuts, pourquoi y en a-t-il plusieurs ? Comment les sapeurs-pompiers sont-ils formés ? Une multitude d'interrogations énigmatiques pour les profanes, et qui sont pourtant essentielles à la compréhension du fonctionnement de ce métier, aujourd'hui indispensable à nos organisations sociales, notamment en matière de gestion du risque.

Nous tentons dans cette première partie d'exposer quelques facettes de ce métier. Nous verrons dans un premier temps, qu'il est davantage complexe qu'il n'y paraît. Et dans un second temps, on y recense une multitude d'"ambiguïtés". Qu'il s'agisse des définitions des multiples statuts ou encore des innombrables cadres spatiaux et temporels qui l'accompagnent, on peut dire que c'est un métier dont les contours sont plutôt flous, difficiles à tracer. Nous qualifions ainsi la fonction de sapeur-pompier de "faisceau d'activités".

En effet, le métier de sapeur-pompier ne se résume pas aux "interventions" de secourisme. On peut d'ailleurs affirmer que "l'intervention" est la dernière manifestation de cette activité, l'élément qui arrive en bout de chaîne, « le fruit du travail ». L'intervention est en quelque sorte la finalité de cette activité, mais elle ne représente en réalité qu'une petite partie de l'ensemble qui constitue le métier de pompier. On peut être tenté de penser qu'être sapeur-pompier consiste à porter secours aux usagers, grâce à une formation dispensée à cet effet. Or l'opération qui consiste à porter secours à autrui tient à davantage qu'à une question de formation. 15% des sapeurs-pompiers français sont des professionnels, c'est-à-dire pour lesquels le secourisme est le métier à plein temps. Les autres pompiers sont des volontaires, des "quasi-bénévoles" qui portent secours à la population durant leur temps libre, ou qui "quittent" temporairement leur profession pour endosser la tenue de pompier. Quel que soit le statut, sapeur-pompier n'est pas seulement une activité ou un métier, c'est un "état d'esprit", une "manière de vivre et de voir les choses".

Mais malgré cette première mise au point, il reste difficile d'imaginer combien la réalité du métier de pompier est complexe. Selon les témoignages recueillis auprès d'agents professionnels et volontaires, nous exposons ici quelques uns des éléments qui illustrent cette complexité. Le travail de sapeur-pompier ne se résume pas en effet au simple secourisme, c'est un ensemble d'activités, un "faisceau d'activités" qui demande un important « travail d'organisation »<sup>4</sup>, lié à un certain "savoir faire". Mais c'est aussi un travail d'inscription dans le temps et dans l'espace, des multiples activités qui le constituent. Les différentes

---

<sup>4</sup> Terssac G. de, *Autonomie dans le travail*, P.U.F., 1992. Et de Terssac et Lalande, 2002, *Du train à vapeur au TGV : sociologie du travail d'organisation*, Paris, PUF (coll. Le Travail Humain).

composantes de l'activité de pompier témoignent de sa complexité, mais également de l'aspect professionnel de sa nature. Malgré le fait que la majorité des agents n'exercent pas l'activité de pompier en tant que professionnels, elle possède toutes les qualités requises pour être considérée comme un métier à part entière, un métier qui exige des compétences et un savoir-faire indissociables d'un professionnalisme certain.

Pompier est également une activité aux organisations temporelles multiples, avec des organisations et des temps de travail quasiment « à la carte » selon les centres de secours. Dans ces multiples organisations, on constate que les différences sont fortement exposées aux particularités locales. Qui plus est, l'encadrement et les possibilités de carrière sont fortement influencés par des origines militaires. Pour ainsi dire, c'est un métier à part entière, et cela s'illustre de manière flagrante au sens technique du terme, notamment au niveau de l'organisation et du savoir faire.

Enfin, à la suite de l'analyse des plusieurs témoignages, et de la confrontation de notre hypothèse précédente à la littérature spécialisée sur le sujet<sup>5</sup>, il apparaît que la profession de sapeur-pompier soit considérée, par la majorité des agents, comme une « activité » plutôt qu'un « métier ». En effet, 85% des sapeurs-pompiers de France sont à l'heure actuelle des agents volontaires, c'est-à-dire qui n'exercent pas cette fonction comme leur profession. Les pompiers volontaires sont des "civils", exerçant le secourisme telle une activité associative. Ces citoyens consacrent alors tout ou une partie de leur temps libre à "jouer" le rôle de sapeur-pompier. Ils sont symboliquement rémunérés pour cela, mais pour la majorité ils en retirent essentiellement une satisfaction morale personnelle, un sentiment d'utilité publique. La grande majorité des volontaires, et donc des pompiers de France, considèrent alors que « sapeur-pompier » n'est pas leur métier, et que ce n'est pas une activité à considérer comme un métier dans sa définition fondamentale. C'est en ce sens que nous émettons l'hypothèse selon laquelle le « métier de sapeur-pompier n'existe pas ». Davantage qu'un métier, peut-être pouvons-nous en effet parler d'une activité (ou d'un "faisceau d'activités"), d'une action, d'une mission, d'une vocation, etc., qui prend la forme d'un métier pour une minorité de pratiquants, c'est-à-dire les sapeurs-pompiers professionnels ?

Or il semble que cet ensemble d'activités soit régi par un élément supplémentaire, un élément difficile à saisir, que l'on peut nommer comme « une manière de voir le monde », comme s'il se manifestait une sorte de vision du monde propre aux sapeurs-pompiers. A plusieurs reprises, les agents affirment, et se flattent même, de ne pas être pompiers seulement lorsqu'ils sont en tenue, mais à tout moment, en permanence. De même, à cause des dures scènes qui font le quotidien de ses missions, un pompier est bien souvent aux aguets, en alerte à tout moment de sa vie, qu'il soit en service ou non. Il garde un esprit de prévention, une manière de voir et de vivre qui lui permettra peut-être, le moment venu, d'éviter l'accident. Mais le "monde" des sapeurs-pompiers<sup>6</sup> ne s'arrête pas à la prévention ou à la prise en charge de l'accident, il constitue une réelle manière d'être, au sens identitaire de l'expression. Différents éléments de nos observations illustrent ainsi la manière spécifique que les pompiers ont de "voir le monde".

---

<sup>5</sup> J. ROGALSKI et P. PEREZ, Interférences et conflits de schèmes dans l'usage d'outils professionnels : Le cas d'un fichier cartographique de navigation, "Le Travail Humain", tome 64, n° 2/2001, 145-172.

<sup>6</sup> Berger P. et Luckmann T., *La construction sociale de la réalité*, Col. « Références » Sociologiques, Ed. Armand Colin 1996. Dans cet ouvrage, les auteurs tentent notamment de montrer comment « la réalité de la vie quotidienne se présente...à moi comme un monde intersubjectif, un monde que je partage avec les autres ».

Après cette énonciation des différentes hypothèses qui guident notre étude, nous allons exposer une "reconstruction" des faits de l'intervention des pompiers suite à la catastrophe. Cette "reconstruction *a posteriori*", se constitue des propos de plusieurs pompiers ayant participé à l'intervention. En recoupant les entretiens, ces témoignages ont en effet permis de faire un retour réflexif sur les événements, avec une description chronologique détaillée de chaque phase de l'intervention des pompiers suite à l'explosion de l'usine chimique "AZF" à Toulouse.

### **2.3. Reconstituer les phases d'intervention des pompiers : l'annonce, la mobilisation d'urgence, l'intervention de fond, et la fin de l'intervention**

#### **2.3.1. L'annonce de la catastrophe**

L'un des premiers constats est que les informations concernant l'explosion de l'usine, c'est-à-dire sa nature et sa localisation, n'ont pas été instantanément transmises aux services de secours. En fait, on peut dire que les pompiers ont pris connaissance de la catastrophe pratiquement en même temps que la population Toulousaine. A priori, le retard conséquent de l'annonce de l'explosion s'explique par la rupture complète du réseau téléphonique, causée par l'importance de la masse d'appels qui a conduit à une saturation totale du réseau. Mais le retard de l'annonce est aussi dû à la rupture du réseau radiophonique propre aux pompiers qui a été totalement interrompu par l'explosion durant environ une dizaine de minutes. Les pompiers ont donc été poussés à trouver d'autres moyens pour s'informer. En ce qui concerne leur intervention lors de la catastrophe de Toulouse, le réseau téléphonique étant lui aussi inactif, les services de secours ont fait recours à des méthodes plus "anciennes".

Adjudant 35-40 ans, d'un centre de secours de la périphérie de Toulouse :

*« Le premier message que j'ai entendu concernait "AZF", il parlait d'un "paysage de désolation", c'était quelqu'un qui demandait le plan rouge, c'était un message d'un véhicule du centre de secours du centre ville qui s'était dirigé par hasard, il était parti lors de l'explosion en essayant de se situer un peu par rapport à la fumée. Quand nous avons entendu ça, nous sommes partis en ambulance, nous n'avons attendu aucun ordre. »*

Caporal-chef 45-50 ans, d'un centre de secours du centre ville de Toulouse :

*« Initialement, personne ne nous l'a annoncé, toutes les liaisons radio et téléphoniques avaient été coupées ; on fait quand même pendant notre année ce qu'on appelle des, des PPI, des Plans Particuliers d'Intervention etc. comme sur le site d'"AZF", et on connaît les sites... voilà. Donc, au vu des dégâts, ça pouvait être que ça ; bien qu'il y ait des collègues qui sont montés en haut de la caserne, et qui ont dit : « Ca fume du côté d'"AZF" ! ». Les gars sont partis, et on a remonté et tout le flot de tous les gens qui venaient en contre sens... ça peut rappeler peut-être les Indiens, puisqu'ils se dirigeaient à la fumée, mais ça s'est passé comme ça. »*

### 2.3.2. La mobilisation des secours : l'intervention "d'urgence"

Comme les autres jours, au moment de l'explosion tous les sapeurs-pompiers ne sont pas dans les centres de secours, et plusieurs ne sont pas de garde. On peut dire qu'il y a eu trois types généraux de mobilisation des agents : ceux qui étaient en intervention et qui sont rentrés à leur centre de secours pour faire le point et avoir des instructions ; ceux qui étaient en intervention et qui se sont directement dirigés vers les victimes pour leur porter secours, sur le site de l'explosion ou dans la ville, et qui l'on fait avec ou sans ordres ; et ceux qui étaient de repos et qui se sont dirigés vers leur centre de secours d'appartenance pour participer aux interventions.

Adjudant 40-45 ans :

*« Le jour de l'explosion de "AZF", j'étais de repos, ça a pété à 10h20, je suis rentré chez moi pour téléphoner à mon centre de secours, ils me disent de venir rapidement parce que "AZF" était rasée, je suis arrivé avec les tout premiers pompiers qui étaient de repos. Mon boulot alors était de réorganiser les équipes du centre de secours puisque déjà beaucoup étaient parties, parce qu'il faut quand même traiter le quotidien, en plus il ne restait pas beaucoup de véhicules, il ne restait qu'un engin. [...] les six premières heures de l'intervention du vendredi étaient six heures de travail intensif. En tout cas il devait y avoir environ 90% des effectifs totaux de la caserne. »*

### 2.3.3. L'intervention "de fond" : le travail des équipes spécialisées

Sur le site de l'usine, quelques heures après l'explosion, la plupart des "victimes de surface" sont secourues et évacuées, mais il reste un certain nombre de victimes ensevelies sous les décombres. Les pompiers doivent alors mobiliser du matériel et des techniques spécialisées, telles que des équipes de « sauvetage et déblaiement » aidées par les chiens des équipes « sino-techniques ».

Adjudant 40-45 ans :

*« Après 13h00 on m'a demandé d'aller sur le site pour réparer un matériel de sauvetage et déblaiement qui était défectueux puisque je suis spécialisé. Je suis donc allé là-bas, j'ai réparé et juste après, le chef de section m'a demandé de m'occuper d'un sauvetage, j'ai donc fait un sauvetage avec une équipe de cinq hommes. Je m'en souviendrais toute ma vie, c'était un homme qui était coincé entre deux planchers, il était dans ce que l'on appelle une zone de survie, mais il y avait une dalle en béton d'environ 1m<sup>2</sup> qui nous empêchait d'accéder à lui, nous avons mis à peu près deux heures pour le sortir. »*

Après six heures d'intervention en continue, les premières équipes de sapeurs-pompiers arrivent au bout de leurs forces, mais les employés de l'usine qui ont été victimes de l'explosion ont en majorité été retrouvés. Les agents s'accordent alors un court moment de repos, avant de reprendre leurs activités de recherche sur un rythme un peu moins soutenu, car les dernières victimes qu'il reste à évacuer sont pour la plupart décédées.

Adjudant 40-45 ans :

*« ...nous nous sommes mis au repos pendant trente minutes jusqu'à 17h00 et nous avons enchaîné avec une autre mission sur le même site. J'ai travaillé aux fourneaux de l'usine, là où ils produisent ce fameux produit (nitrate), là il a fallu casser et faire des trouées dans les*

*dalles pour que les grues puissent les sortir parce qu'il y avait encore une ou deux victimes en dessous, mais il n'y avait plus de notion d'urgence à ce niveau parce que les victimes étaient décédées. Je suis rentré vers 20 heures, le temps de me reposer et le lendemain c'était la même chose. »*

A la tombée de la nuit, les agents de secours ne travaillent plus dans l'urgence mais ils entament la deuxième phase d'intervention. Les pompiers commencent à ce moment la fouille des décombres en des points précis, indiqués par le planning du personnel de l'usine, afin de s'assurer qu'ils n'ont oublié aucune victime. Cette seconde phase d'intervention prend d'avantage de temps car elle est moins précise. C'est-à-dire que les victimes sont seulement "supposées" être à l'endroit où elles sont recherchées. De plus, la lumière du jour s'affaiblit, et il faut mettre en place des systèmes d'éclairage qui, malgré leur efficacité, ne remplacent pas la lumière du jour. Les pompiers continuent alors à se relayer durant toute la nuit et le lendemain de la catastrophe pour faire les recherches sur le site de l'usine.

Adjudant 40-45 ans :

*« Les phases de sauvetage d'urgence n'ont duré que les six premières heures durant lesquelles nous avons sorti les gens vivants, mais après il fallait rechercher les gens qui étaient manquants sur le planning du personnel, c'est ce que l'on appelle de la recherche sélective, il fallait donc fouiller les décombres et cela prend plus de temps, c'était du déblaiement à proprement parler avec les chiens qui pointent les victimes, mais le lendemain de l'explosion nous n'en avons pas retrouvé. Le lendemain, toute la logistique était mise en place, avec des relèves, donc il fallait prendre le relais des équipes qui travaillaient, mais la vitesse n'était plus un facteur essentiel, il y a moins d'urgence. »*

#### 2.3.4. La fin de l'intervention : la dernière victime

Curieusement, une seule victime continue de mobiliser de nombreux sapeurs-pompiers le lendemain de l'explosion. L'histoire de cette victime, est régulièrement citée par les pompiers. L'importance de cette victime tient à plusieurs raisons.

En effet, les pompiers utilisaient les plannings du personnel de l'usine pour évaluer le nombre de disparus. Et selon ces plannings d'activités, tout le personnel interne de l'usine qui était censé être présent au moment de l'explosion avait été recensé. Une grande partie de ce personnel était blessé, une autre partie était indemne, et une minorité avait décédé lors de l'explosion. Au sein de ces employés, certaines victimes demandèrent d'importantes recherches, sous les décombres, pour être retrouvées. Il en était de même pour les personnes étrangères au personnel interne qui étaient présentes dans l'usine : les pompiers les avaient répertorié grâce aux relevés d'entrées et de sorties qui sont systématiquement remplis par les services de sécurité aux portes de l'usine.

Tout le personnel et tous les visiteurs avaient été retrouvés, mais un visiteur manque tout de même à l'appel : un technicien qui était sur le site sans doute pour la journée. Il était la dernière victime, celle que l'on recherche bien souvent plus longtemps que les autres, et que l'on espère retrouver « coûte que coûte », parce que c'est la dernière, celle qui met fin aux recherches, celle qui permet aux secouristes d'arrêter le travail et de penser enfin que l'intervention se termine. Mais sa recherche mobilisa un grand nombre d'agents de secours pendant plusieurs heures. Des tonnes de décombres furent déplacées, plusieurs équipes cynophiles (maîtres chiens) se sont relayées pour sa recherche. Les relevés d'activité furent

étudiés en détail, afin de localiser l'ascenseur qui était en panne, auprès duquel le réparateur pouvait se trouver.

Le véhicule et les outils du technicien furent retrouvés à l'endroit indiqué par le relevé d'activité de l'usine, mais en ce qui concerne l'homme, le temps passait et les recherches restaient infructueuses. Au moment où les équipes de recherches commençaient à penser que le réparateur était peut-être indemne, et qu'il avait certainement quitté les lieux par lui-même, un pompier isolé, qui faisait une dernière ronde de reconnaissance, diffusa un message radio : il avait retrouvé un individu décédé à même le sol. Après avoir identifié le corps comme étant celui du technicien, les secouristes comprirent qu'ils n'avaient pas cherché au bon endroit. En effet, ils s'étaient essentiellement concentrés sur le lieu de la réparation prévue par le technicien, en pensant que la victime était enfouie sous les décombres du bâtiment concerné. Or la victime était quelques dizaines de mètres plus loin, tout simplement à même le sol. Selon les agents, elle avait décédé suite à l'effet du souffle de l'explosion qui lui aurait comprimé les poumons : l'homme était assis, adossé à un mur.

La particularité de cette dernière victime tient au fait que sa recherche ait mobilisé beaucoup d'hommes et de moyens durant plusieurs heures, et que finalement elle ait été retrouvée tout à fait par hasard, alors que l'on commençait à songer à arrêter les recherches. Les secours pensaient en effet que la victime se trouvait en profondeur à un certain endroit, alors qu'elle était à la surface, mais ailleurs.

Adjudant 35-40 ans :

*« En fait le lendemain on cherchait encore une victime manquante, qui devait travailler sur place, mais cette victime a été retrouvée, il a été retrouvé décédé le lendemain dans l'après-midi, il a été retrouvé juste à côté au sol, mais apparemment il n'était pas mort sur le coup parce qu'il a été retrouvé prostré contre un bâtiment, il a du prendre la décharge du souffle au niveau des poumons et il est mort de l'effet de blaste. »*

### 2.3.5. Conclusion : une intervention en quatre temps distincts

Finalement, on pourrait développer cette idée de chronologie des événements en formalisant les différentes phases de l'intervention des secours suite à l'explosion. On peut ainsi dire que l'intervention s'accompagne de plusieurs "sous-phases" d'intervention.

La phase d'alerte concerne l'annonce de la catastrophe, c'est-à-dire la manière dont les pompiers ont pris connaissance de l'événement. L'importance de cette phase tient au fait qu'elle conditionne la rapidité d'intervention des premiers secours, qui sont bien souvent essentiels lorsque la vie des victimes est menacée. On a vu à ce niveau que des dysfonctionnements avaient handicapé cette première phase de l'alerte.

Une fois que l'alerte est donnée et que la nature de l'intervention est connue, les secours doivent s'organiser de manière cohérente pour agir au plus vite et dans les meilleures conditions possibles : c'est la phase de mobilisation. L'importance de cette phase tient au fait qu'elle prépare l'intervention. C'est le moment où les équipes de secours sont appelées, regroupées, recensées, et affectées aux différentes tâches à effectuer.

On entre ensuite dans le vif du sujet puisque l'intervention, "l'action d'intervenir", sur le terrain, pour porter secours aux victimes, prend forme concrètement : c'est le secourisme d'urgence. Cette phase est celle du travail de secourisme par lui-même, c'est-à-dire le travail de recensement des victimes, de leur classement par gravité, et de leur évacuation, en sachant que les premiers soins sont bien souvent apportés sur le site même de l'accident. Cette phase est un moment d'urgence ultime. C'est le moment où il faut arrêter des hémorragies, faire des

massages cardiaques, évacuer des blessés au plus vite. Cette phase de l'intervention "AZF" a duré environ une matinée puisqu'elle était quasiment terminée en début d'après-midi, alors que l'explosion a eu lieu vers 10h20.

Enfin, lorsque les victimes ont toutes été retrouvées, les pompiers entament un autre type d'intervention, celui des recherches de victimes disparues, pour la plupart enfouies sous les décombres, c'est ce que nous appelons le "secourisme de fond". Cette phase a été la plus longue, puisqu'elle a demandé aux secours de mobiliser plusieurs équipes qui se sont relayées pendant près de 24h00 en continu. C'est un type de secourisme jugé « délicat » par les agents, car la plus grosse difficulté n'est pas de localiser les victimes sous les décombres, ceci se faisant grâce à des appareils radiophoniques et des chiens spécialisés. Mais la difficulté est plutôt de les dégager en toute sécurité. C'est un travail qui reste urgent, car les victimes sont en attente d'aide, mais l'urgence se manifeste autrement, par un travail minutieux, délicat et patient. C'est un travail qui s'étale dans le temps, car les victimes sont bien souvent recherchées jusqu'à ce qu'elle soient retrouvées. On peut en identifier deux moments : celui de la recherche, et celui du dégagement de la victime. Le dégagement aussi est un travail délicat et long, car il demande de mobiliser des outils lourds, des bulldozers, des grues, tout en sachant que la victime doit être manipulée avec douceur.

### **3. Etre pompier au quotidien : description des caractéristiques du métier**

Les interventions de secours ne représentent qu'un aspect de l'activité de sapeur-pompier. L'étape suivante consiste à replacer « l'intervention », au sens générale ou particulier ("AZF") du terme, au sein des multiples activités qui constituent le métier de pompier. C'est là l'une des conditions qui s'imposent à une saisie d'ensemble du métier en question. On ne peut en effet limiter le métier de pompier aux interventions de secours, cela ne nous apporterait qu'une vision réductrice et sélective de la réalité.

Mais une fois que l'aspect « intervention » est replacé comme « une des phases » des activités des pompiers, notre perception de leur métier se complexifie fortement. Une fois que l'on se défait de l'état de profane en la matière, une multitude de niveaux d'activités accompagne la perception que l'on peut avoir de ce métier.

#### **3.1. Le travail au quotidien a subi des changements : la quantité et la qualité des interventions**

Les sapeurs-pompiers affirment qu'ils sont « fiers » de l'intervention "AZF", qu'ils qualifient d'exceptionnelle. Peut-être que cette « fierté » résulte du niveau de difficulté auquel les services de secours ont dû faire face ? On recense en effet un certain nombre de problèmes que les pompiers ont été menés à résoudre suite à la catastrophe. Un manque de préparation, car les pompiers ont été confrontés à des impératifs inattendus et soudains, qui dépassent de loin leurs connaissances. Une carence de matériel, comme par exemple le problème technique au niveau des communications qui ne fonctionnaient plus, et par exemple aussi le manque de matériels de soin (médicaments et autres). De même, une carence organisationnelle, car les victimes "prises en charge" par les pompiers lors de l'explosion devaient être conduites auprès des centres hospitaliers, or la circulation était totalement saturée ; des défaillances logistiques, car les pompiers ont fortement manqué de personnel dans les premières heures de l'intervention.

Ces différents "dysfonctionnements" nous donnent ainsi différentes pistes de recherche pour mieux comprendre l'intervention des pompiers suite à l'explosion de l'usine chimique. A la vue de ces différents problèmes apparus à un moment plutôt "particulier", nous pensons que la qualité de l'intervention des pompiers sur la catastrophe est certainement liée aux attributs de leur métier de manière générale. Nous nous intéressons donc au "métier de pompier" dans son ensemble, pour comprendre le déroulement de cette intervention "exceptionnelle". Nous tentons dans les parties qui suivent de saisir dans les grands traits les attributs de ce métier, notamment au regard du processus qui lie ce métier à ce que l'on appelle « la gestion du risque ».

Selon les entretiens effectués, il paraît en premier lieu nécessaire de situer ce métier dans le temps. C'est ainsi que nous nous intéressons tout d'abord à son évolution.

### 3.1.1. Une transformation du métier par augmentation de la fréquence d'intervention

La variété et l'évolution constante de la nature des interventions font du métier de pompier une activité de travail qui demande une capacité d'adaptation accrue. C'est une activité de travail qui laisse paraître une grande complexité dans sa pratique. Les sapeurs sont confrontés à des situations d'urgence où ils sont amenés à faire face à des postures dangereuses.

Comme précédemment évoqué, il y a à la base de cette transformation une sensible augmentation de la fréquence des interventions. Mais paradoxalement, cet accroissement du nombre de sorties s'est accompagné d'une diminution des effectifs.

Adjudant-chef 50-55 ans :

*« C'est le jour et la nuit. Moi, quand je suis rentré, on faisait deux ou trois sorties par jour, pas plus. Maintenant, l'ambulance sort entre dix et quinze fois par jour. Le premier secours - ça dépend des jours, c'est vrai que c'est très variable-, entre cinq et sept fois par jour et autant le jour que la nuit. Alors qu'avant les nuits étaient relativement calmes, ça permettait quand même de récupérer un petit peu. Alors que là, même en 24/48 (sous entendu 24 heures de travail et 48 heures de repos), on a pas trop récupéré. ».*

Le métier de pompier a subi un certain glissement en passant de la fonction de protection civile vers celle du travail social. Jusqu'au début des années 90, les pompiers n'étaient essentiellement sollicités que pour intervenir sur des incendies, ou encore des accidents de la circulation routière. Par la suite, ils ont commencé à s'occuper d'interventions de moindre mesure et plus fréquentes, concernant pour la plupart des secours à domicile, ou encore la prise en charge d'individus sur la voie publique.

Bref, il existe deux causes aux changements du métier de pompier : quantitativement les effectifs de pompiers sont moins importants que par le passé (proportionnellement au nombre d'interventions), et qualitativement, les pompiers sont moins soutenus par les services ambulanciers d'urgence. En effet, avant 1992, le S.A.M.U. (Service Ambulancier Médicalisé d'Urgence) avait, entre autres, la mission de prendre en charge les victimes de la voie publique, c'est-à-dire les accidents de la circulation de moindre gravité, les petites interventions médicales à domicile, ou encore les relevages sur la voie publique. Or en 1992, suite à une "restructuration" des services de secours d'urgence, le S.A.M.U. cède la totalité de la prise en charge de la voie publique au sapeurs-pompiers, d'où un changement de nature et une augmentation soudaine et importante des missions de pompiers.

Un Adjudant-chef 50-55 ans :

« [...] il y a certaines journées, c'est la folie, c'est la folie complète. [...]Le problème c'est que par rapport à l'époque où on était en 24/24 (c'est à dire selon des cycles de 24 heures de travail et 24 heures de repos en continu), la charge de travail a augmenté. A l'époque, en ce qui concerne les VSAB (Véhicules de Secours aux Asphyxiés et Blessés, c'est-à-dire les ambulances des pompiers), on faisait une ou deux sorties par jour, maximum ; c'était le SAMU qui faisait tout. Et en 92, il y a eu quelques problèmes, et donc ce sont les sapeurs-pompiers qui ont pris toute la voie publique. Donc, sur Toulouse, on a remplacé le SAMU. Ce qui fait que le SAMU, maintenant, n'intervient plus qu'à la demande des sapeurs-pompiers. C'est-à-dire que nous, on part en premier, on examine nos blessés, on appelle le SAMU, on leur explique ce qui se passe, on fait les soins, et suivant la gravité ils se déplacent ou ils ne se déplacent pas. Donc là, on a eu une augmentation de 180% de la charge de travail, uniquement en ambulance. Et ça, en 92, du jour au lendemain. ».

### 3.1.2. Une transformation du métier dans la nature des interventions

Puis, le métier s'est transformé dans sa nature. C'est-à-dire que les pompiers opérationnels sont aujourd'hui sollicités pour une plus grande variété d'interventions que par le passé, non seulement car la société évolue, mais aussi car la gestion des sorties se transforme. Mais cette transformation du métier touche essentiellement les générations les plus anciennes de pompiers, puisqu'elle s'est opérée dans le temps, les plus jeunes subissent moins cette évolution.

Cette dernière semble en effet produire des effets différents sur les individus selon les générations.

Un homme de rang, 20-25 ans :

« [...] Oui, je m'étais renseigné et ne suis pas déçu. Je pense que certains sont déçus parce que la profession a évolué. Avant, il y avait 70% de feu et 20% de secours à personnes. Maintenant, il y a 70% de secours à personnes et 20% de feu. Moi, cela ne me dérange pas parce que j'aime la diversité pour ne pas être blasé de mon boulot. ».

Un Sergent-chef, 40-45 ans :

« Au début, il me tardait de travailler parce que c'était plus intéressant, les feux étaient moins toxiques, on faisait des feux nobles comme le bois. Il y avait moins de matières polluantes que maintenant. Les feux de voiture, maintenant, on ne sait jamais si ça va exploser. Avant c'était des feux de voitures faciles, maintenant, on ne sait pas si c'est du GPL, s'ils ont foutu des trucs dedans, parce que ça vous arrive des fois, ils vous foutent des bombes, et quand vous arrivez, ça pète. Moi je trouve que le métier est beaucoup plus dur maintenant pour les jeunes que pour nous à l'époque. ».

Cependant, ce constat est à relativiser, car il n'est pas entièrement partagé par nos interlocuteurs plus jeunes, qui affirment ne pas souffrir de "débordement".

Un homme de rang, 20-25 ans :

« [...] au début, je n'avais rien à faire d'autre que de nettoyer les tuyaux le matin et les interventions l'après-midi. C'était à la limite de la déprime, j'emmenais des choses personnelles à faire en cachette, pour passer le temps. ».

Les appréciations diffèrent selon les sites d'intervention et les périodes d'activité. Mais au fond, le métier de pompier a subi d'importants changements, essentiellement par la progression du travail social qu'il doit aujourd'hui assumer. Le type de catastrophe tel que celui de "AZF" vient alors accélérer cette transformation, qui est elle-même due aux transformations sociales dans leur ensemble, réservant aux pompiers une place plus importante dans la prise en charge des victimes.

En fait cette mutation est en partie due au fait de l'accroissement du nombre d'interventions, et à la diminution des effectifs de pompiers, ce qui souligne donc la transformation du métier dans son contexte. Mais les pompiers dénoncent une surcharge de travail, qui se manifeste au niveau sanitaire par des excès de fatigue, et une condition physique qui s'affaiblit. Cette surcharge entraîne essentiellement, une fois de plus, l'accroissement des risques courus dans ce métier.

### **3.2. Statuts et rémunérations**

La rémunération des sapeurs-pompiers se différencie selon les statuts, les grades, l'ancienneté, et les primes. Par exemple, elle est dépendante de primes en ce qui concerne les professionnels, alors qu'elle est davantage considérée comme un symbole de reconnaissance par les volontaires.

De même que leur place au sein du service public, notamment pour les volontaires, la multitude des niveaux de rémunération des sapeurs-pompiers, tous statuts confondus, amplifie la difficulté de saisir les constantes du métier de pompier.

Au travers de l'étalage de multiples "ambiguïtés" de leur fonction, finalement les pompiers ne remettent-ils pas question la notion de "métier" dans leur activité professionnelle ? 85% d'entre eux sont des volontaires, et ne considèrent donc pas leur activité de pompier comme leur métier, mais plutôt comme un "hobby". Si seulement 15% (les professionnels), considèrent l'activité de pompier comme "un métier", s'agit il réellement d'un "métier". De plus, un flou apparaît dans la définition de la fonction de sapeur-pompier. Et de multiples interprétations et contestations entourent les règles de fonctionnement de la fonction de pompier. Alors ne devrait-on pas davantage parler d'"activité" que de "métier" de pompier ? Une activité qui serait professionnelle pour certains (15%), et non professionnelle pour les autres.

#### **3.2.1. Les professionnels : une rémunération dépendante de primes**

Une importante proportion de la rémunération des pompiers professionnels est constituée de primes. On peut en compter cinq cumulables. Elles ne sont pas ponctuelles puisqu'elles font partie intégrante du salaire mensuel des agents. Ces primes montrent que le salaire des sapeurs-pompiers professionnels est variable, puisqu'elles sont accordées en fonction des formations qui sont suivies par les agents, en fonction de leur grade et de leur ancienneté. Mais la plupart des pompiers professionnels font en sorte de suivre, dès que possible, toutes les formations qui leurs sont nécessaires à acquérir le maximum de rémunération.

- Stagiaire 1<sup>ère</sup> classe, 25-30 ans :

*« ...au niveau du salaire, j'ai perdu de la rémunération en venant travailler en province. Mais bon, par rapport à la qualité de travail, et aussi la vie qui est moins chère ici... Pour l'instant, je gagne en tant que stagiaire environ 1.300 € par mois, toutes primes comprises, c'est-à-dire avec la prime de logement, la prime de feu, et les deux primes de spécialités. Et il existe aussi une prime de responsabilité qui varie en fonction du grade. »*

### 3.2.2. Les volontaires : une facturation "à la minute" et sans astreintes

En ce qui concerne les pompiers volontaires, ils sont rémunérés selon le taux horaire du SMIC, c'est-à-dire environ 6.20€ de l'heure. Mais ils ne sont rémunérés que durant leurs périodes d'intervention, c'est-à-dire lorsqu'ils sont sur le terrain. Selon les interviewés, les volontaires doivent mensuellement assurer une semaine de garde, durant laquelle ils ne peuvent s'éloigner du centre de secours puisqu'ils doivent impérativement s'y rendre dans un délai de cinq minutes en cas d'alerte. Ils doivent également assurer une semaine d'astreinte par mois, durant laquelle ils sont appelés en cas de besoin de renforts, mais cette astreinte ne leur impose pas d'être disponibles. Cependant, leur indisponibilité doit être "justifiée" si nécessaire.

Les volontaires sont appelés grâce à un récepteur (un « bip »), et ils se rendent au centre de secours pour revêtir leur tenue de secouriste et embarquer dans les véhicules. Mais leur rémunération n'est pas déclenchée quand ils sont appelés, mais seulement une fois qu'ils arrivent à la caserne pour se préparer. Leur intervention est ensuite chronométrée jusqu'à leur retour à la caserne. C'est ce laps de temps bien précis qui leur est rémunéré, et qui plus est "à la minute", c'est-à-dire au prorata du SMIC horaire. Pour une semaine de garde, qui impose une disponibilité totale, et une semaine d'astreinte qui demande une disponibilité partielle, la rémunération des volontaires est au mieux équivalente à 150€ par mois. C'est peut-être au regard de ce contraste entre la disponibilité demandée et la rémunération proposée (qui porte le nom de « vacations »), que certains sapeurs-pompiers volontaires qualifient leur rémunération de symbolique.

- Sergent 40-45 ans :

*« C'est vicieux, on nous paye à la minute, alors que dans le temps, une heure entamée était une heure payée. On est payé par trimestre, on le fait pas pour l'argent mais il ne faut quand même pas se foutre de la gueule du monde. Personnellement, je touche environ 1.000 francs par mois en moyenne. Mais c'est une moyenne, c'est souvent moins que ça. Et il faut rappeler qu'ici, c'est un gros centre, un CSP (Centre de Secours Principal), donc on fait beaucoup d'interventions. Et en plus moi je suis dans la tranche de ceux qui gagnent le plus d'argent. [...] Ce qui est bien c'est que l'été, on a beaucoup de jeunes qui viennent nous donner un coup de main parce que on manque de personnel. Ils font toutes les gardes possibles en fonction de leur disponibilité, ils font environ trois ou quatre jours par semaine. Ça leur fait un petit pécule, mais par contre ils le touchent plus tard, et encore si tout se passe bien. C'est pour ça que je dis que heureusement qu'on ne fait pas ça pour l'argent, sinon on ne le ferait pas. »*

### 3.2.3. Les vacations : facteur de reconnaissance ou de motivation ?

D'un côté les pompiers volontaires affirment qu'ils n'exercent pas leur activité de secouriste par motivation financière, et d'un autre côté, ils précisent que le volontariat ne pourrait pas

survivre sans la rémunération qui l'accompagne, aussi symbolique soit-elle. Si les gains en terme de rémunération ne constituent pas le facteur de motivation principal des pompiers volontaires, on peut se demander pourquoi la rémunération (les vacations) tient-elle alors un rôle si indispensable dans leur activité ? Cela est sans doute lié à un certain besoin de reconnaissance des volontaires de la part de leur employeur, le service publique, ou encore plus directement de la part des usagers de manière générale. Cette reconnaissance prendrait alors la forme d'une rémunération symbolique, symbolique car elle n'existerait que dans le but de matérialiser les remerciements de la société civile, pour les services rendus par les volontaires du secourisme.

Mais hors de toute considération morale, on peut également penser la rémunération des pompiers volontaires comme un apport financier non négligeable, aussi réduit soit-il. Dans ce cas, le volontariat peut représenter un moyen de cumuler plusieurs emplois, un moyen d'ajouter un emploi à temps partiel à un autre emploi.

- Sapeur 1<sup>ère</sup> Classe 25-30 ans :

*« On ne peut pas dire que ça rapporte beaucoup, mais c'est une petite compensation. Quand on reçoit nos vacations au bout du trimestre, ça fait un petit pécule, ça fait quand même plaisir, on se fait des petits cadeaux. C'est un sentiment de reconnaissance. Mais c'est vrai que si c'était gratuit, aujourd'hui dans un centre comme ici, je pense que ce serait pas possible, les jeunes viendraient par passion, mais peut-être qu'une démotivation s'installerait, parce qu'il faut quand même peut-être une récompense à la clé. Je sais pas comment l'expliquer, mais je pense qu'il faut quand même ça pour que ça fonctionne correctement. »*

Dans cette partie, nous avons fait la description de quelques caractéristiques du métier de pompier. Nous avons d'abord constaté que le travail au quotidien avait subi d'importants changements ces dernières décennies, avec notamment une augmentation significative du nombre d'interventions, et une transformation de la nature des interventions. Ensuite, nous avons constaté plusieurs disparités de traitements liées à la multitude de statuts de pompiers.

Dans la partie suivante, nous nous attachons à faire l'analyse du référentiel d'action professionnelle des pompiers.

Celui-ci présente d'abord plusieurs "invariants", c'est-à-dire des caractéristiques "fixes", que l'on peut retrouver chez tous les sapeurs-pompiers de France. Puis on peut dire qu'en contrepartie, le métier de pompier présente une multitude de "variants", c'est-à-dire des caractéristiques qui diffèrent d'un agent à l'autre selon plusieurs variables.

#### **4. Le "référentiel professionnel" des sapeurs-pompiers : analyse des "variants" et "invariants"**

##### **4.1. Les "Invariants" du référentiel professionnel des pompiers**

Nous entendons par "référentiel d'action" les repères professionnels qui s'imposent aux agents de secours dans leurs méthodes de travail. Ces repères sont issus de multiples facteurs difficilement quantifiables et définissables, on pourrait entre autre penser qu'ils soient modelés par la tradition professionnelle, ou encore les politiques régionales ou nationales,

etc<sup>7</sup>. En somme, les pompiers doivent se soumettre à un ensemble de règles et de repères dictés par leur métier.

Les composants du référentiel d'action professionnelle des services d'incendie et de secours sont difficilement quantifiables. En effet ces composants touchent à chacune des multiples données que comprennent les activités de pompier, d'où la difficulté d'en faire un recensement exhaustif. Cependant, les entretiens menés auprès des agents permettent de faire une typologie de leur référentiel dans les grands traits.

Les pompiers ont tout d'abord un métier de tradition, qui entre dans le cadre de la fonction publique territoriale (tout comme la gendarmerie ou l'armée). Ce métier n'est de ce fait pas sans exiger une certaine "vocation" qui paraît presque indispensable à sa pratique. De même, cette profession implique systématiquement le travail en équipe, ce qui exige une réelle cohésion de groupe, et qui se matérialise chez les pompiers de Toulouse à travers un métier de "solidarité". D'un autre côté, les pompiers affirment être concrètement et régulièrement exposés au danger, ce qui fait penser leur profession comme un métier à risques. Associés aux risques qu'ils courent, les pompiers bénéficient et pâtissent en même temps d'une certaine marge d'autonomie que leur procure leur métier dans les centres de secours et sur le terrain. C'est en ce sens qu'il est possible de faire allusion dans leur activité à la notion "d'improvisation", il se manifeste en effet une certaine autonomie des pompiers dans l'accomplissement de leur travail. Enfin, les pompiers de Toulouse qui ont été interrogés conçoivent dans l'ensemble leur activité comme un métier de service public, c'est à dire indispensable au bon fonctionnement de la société.

#### 4.1.1. La tradition

Le métier de pompier est encore considéré par la majorité de la population comme un métier "héroïque" et traditionnel. "Héroïque" car on considère communément que les pompiers sont des individus qui prennent des risques pour porter secours à autrui. Puis traditionnel car les pompiers entretiennent dans leur métier un certain savoir-faire hérité du passé. Ils suivent une ligne de conduite qui pousse à cela, puisqu'ils entrent dans le cadre de la fonction publique territoriale.

La tradition s'exprime de plusieurs manières dans les centres de secours, comme dans la gendarmerie et l'armée, les pompiers doivent par exemple porter un uniforme qui comporte ou non un grade. C'est l'une des expressions palpables de la tradition. Puis, l'un des côtés impalpables de celle-ci est l'organisation du temps de travail, dont les durées d'activité et de temps libre.

Un Sergent-chef, 40-45 ans :

*« Disons que ce grade vient de l'époque...parce qu'avant le sapeur était un militaire, donc ça vient de là, c'est une tradition, mais on a l'équivalent c'est-à-dire que l'adjudant c'est un contremaître, un lieutenant c'est un ingénieur, on a des équivalences comme ça. Mais comme par tradition, on a l'uniforme de sapeur-pompier, avec un uniforme il y a toujours des grades, mais aucune référence à l'armée. [...] Ils sont un peu attachés à la tradition des 24 heures.*

---

<sup>7</sup> Dans « La négociation du temps de travail et les composantes du référentiel temporel » (*Loisirs et société.*, vol. 20, n°1, 1997, p.50-71), Thoemmes J. et De Terssac G., en parlant du "référentiel temporel", expliquent la notion de référentiel par des expressions telles que « ensemble de repères » ou « ensemble de représentations », p.60-61 ; « La négociation sur le temps de travail mobilise des savoirs et des représentations constitutifs de ce que nous avons appelé les référentiels temporels », p. 67.

*Chez les pompiers, travailler 24 heures d'affilé, c'est une tradition, et après d'avoir la journée de libre. Il y en a qui récupèrent plus vite que d'autres, donc après... ».*

#### 4.1.2. La vocation de pompier où le "Sacerdoce du secouriste"

Le métier de pompier, c'est aussi une vocation qui survit tant bien que mal. En effet, les pompiers affirment, dans l'ensemble, avoir besoin de "motivation non matérielle" pour continuer à travailler. Bien souvent, le terme de vocation est plutôt l'apanage des jeunes pompiers qui arrivent dans un métier qu'ils idéalisent, un métier dont le but est de porter secours à autrui dans toutes les conditions, où l'aide de son prochain est le mot d'ordre.

Mais la notion "d'aide d'autrui" persiste chez les plus âgés, car elle les entretient, leur apporte de la volonté. L'attrait financier n'a pas lieu d'être, c'est en effet un métier qu'il faut avant tout apprécier pour le pratiquer. La vocation de pompier est quotidienne, car un pompier reste un agent de secours, même sans uniforme, et parler de la survie de ce phénomène n'est pas anodin, avec aujourd'hui une identité professionnelle qui passe moins par une culture de métier et davantage par une culture d'entreprise. Peut-être la culture de métier survit-elle aussi grâce à la fonction publique ?

Un Sergent, 30-35 ans :

*« [...] on ne peut pas chiffrer ce qu'on peut apporter à quelqu'un qui est dans la détresse la plus totale. Il ne faut pas être une machine qui enregistre le temps passé avec les gens sur l'intervention, parce que ces moments n'ont pas de prix. [...] Courage et dévouement, cette belle phrase veut tout dire. Courage que les hommes doivent avoir pour s'adapter à toutes les situations qu'ils peuvent rencontrer et ce dévouement, pas que dans l'intervention, mais dans la vie de tous les jours. Le vrai pompier, quand il est de repos, je crois même qu'il est encore plus pompier. Moi, si je pars en vacance et que je croise un gros carton (accident), je vais laisser ma femme et mon gamin à l'écart pour aller bosser. Un pompier c'est un pompier [...] Le pompier en général, ça a toujours été un mec qui vit en collectivité, qui est là pour les autres. Et de ce fait là, par rapport à l'éthique, je me vois mal en train d'entendre : "Les pompiers, vous nous avez fait chier, les pompiers vous êtes des cons" etc. Alors que les gens le savent très bien, même si on est en grève, même si on fait des actions, le travail sera toujours fait. ».*

##### 4.1.2.1. « Quand on aime, on ne compte pas »

Dans l'un de ses ouvrages<sup>8</sup>, Max Weber explique comment le travail, l'activité de travailler, peut être considérée comme une source de satisfaction personnelle. Il relate notamment la naissance de « l'esprit capitaliste » au sein de communautés religieuses Britanniques. Pour résumer les propos de l'auteur, cet « esprit » serait en partie né du fait que ces chrétiens protestants aient considéré que le salut de l'homme viendrait de son travail. C'est-à-dire que l'homme, en tant qu'être humain, ne peut trouver son salut, le « fait d'être sauvé de l'état de péché et d'accéder à la vie éternelle »<sup>9</sup>, qu'à travers son investissement dans son travail. On pourrait autrement dire que, selon cette "doctrine", plus un homme se consacre en temps et en énergie à son travail, et plus il est proche de sa religion et de sa foi. Cette idée annonce en

<sup>8</sup> Weber M., *L'éthique protestante et l'esprit du capitalisme.*, Paris Plon, 1964.

<sup>9</sup> Petit Larousse Illustré, 2002.

quelque sorte que la réalisation de soi passe par l'activité, en dehors de toute considération financière du fait de travailler.

L'activité des pompiers volontaires s'approche de cette idée, dans le sens où certains agents s'y investissent « sans compter ». Comme si, bien au-delà de la reconnaissance sociale que cela apporte, ils y voyaient l'accomplissement et la réalisation de soi, le « salut » au sens religieux du terme.

- Capitaine 40-45ans :

*« Moi en tant que chef de centre, je perçois environ 3800 francs par an pour mon activité de pompier, pour m'occuper du centre [...], officiellement ça me prend le quart de mon temps de travail, mais en réalité cela me prend beaucoup plus, donc je prends sur mon temps libre pour compléter mon travail de sapeur-pompier. Et je dois sacrifier certains moments, n'importe quand, pour recevoir certains volontaires, qui travaillent dans la journée et qui sont donc libres le soir, et c'est pareil pour les candidats. Je dois donc prendre de mon temps libre pour les recevoir, et des fois c'est le dimanche matin par exemple. [...]Mais quand on aime, on ne compte pas. »*

#### 4.1.2.2. La passion du secourisme

Dans leurs propos, les pompiers font souvent allusion à la "vocation" qui les "pousse" à exercer leur activité. La définition classique de la "vocation" est « *le penchant ou l'aptitude spéciale pour un genre de vie ou une activité* ». Cela signifierait que les pompiers ont à l'origine « un penchant », presque "naturel", pour le secourisme. Cela ne serait *a priori* pas surprenant. Or, la vocation a aussi une autre définition, d'ordre religieux : c'est le « *mouvement intérieur par lequel une personne se sent appelée au sacerdoce ou à la vie religieuse* »<sup>10</sup>. Au sens figuré, le « *sacerdoce* » est une « *fonction qui présente un caractère respectable en raison du dévouement qu'elle exige* ». Les pompiers font également allusion au « *dévouement* » que nécessite leur activité, le terme « *sacerdoce* » nous paraît ainsi correspondre assez à la fonction de pompier. Cette fonction paraît en effet suffisamment "respectable" pour cela aux yeux de ses protagonistes.

Pour certains, la vocation devient même "passion". Une passion qui, comme « *la passion de Dieu* », peut dépasser l'entendement et mener vers des extrêmes. Une volontaire affirme même qu'elle est devenue « accro », sujette à une "accoutumance" au secourisme, au don de soi pour autrui, et sans doute à la vie de pompier dans son ensemble. Cette "accoutumance" fait qu'elle ne peut plus s'en passer. Elle ne peut plus s'en passer malgré les « choses abominables » auquel cela la confronte. Mais ces choses, ne sont-elles pas aussi à l'origine de ce qui fait sa « passion » ?

- Sapeur 1<sup>ère</sup> Classe (femme), 25-30 ans :

*« Je crois que je dois toucher environ deux ou trois milles francs par trimestre, en moyenne, mais je m'en moque complètement. [...]Et je suis même sûr que s'il n'y avait pas les vacances, je continuerai quand même, parce que je suis "accro" à ça. C'est une vocation et c'est une passion. Et je crois que si l'on n'a pas la vocation et la passion de le faire, on ne peut pas le faire. C'est vrai que quelquefois je me dis...je vois des choses terribles, de la souffrance, des choses abominables...je fais ça à la caserne, ensuite je vais à l'hôpital (je suis aussi urgentiste) et c'est la même chose, donc des fois je me dis que je ne vais pas très bien, que je*

---

<sup>10</sup> *Op. cite*

*suis dingue de faire ça. On est toujours confronté plus ou moins aux mêmes situations difficiles, mais je ne sais pas, je continue, parce que c'est une passion. »*

#### 4.1.2.3. Quand le pompier s'improvise "médecin"

Outre leur "sur-investissement" en terme de temps, les pompiers s'exposent aussi à un "sur investissement" en terme de nature de mission. C'est-à-dire que dans le cadre de leur activité de secouriste, ils vont parfois chercher à pratiquer des actes qui ne sont pas de leur ressort. Par exemple, les pompiers n'ont pas de formation médicale au sens propre du terme. Ils bénéficient tout au plus de connaissances de premier secours - auxquelles a récemment été ajoutée une formation leur permettant l'utilisation du « défibrillateur semi-automatique », un appareil de réanimation permettant d'administrer des électrochocs -. Certains pompiers considèrent d'ailleurs cette nouvelle formation comme une contrainte car elle implique une responsabilité supplémentaire. Mais la majorité la considère, pour la même raison, comme un progrès.

Cela illustre en partie combien les responsabilités, les droits, les devoirs, et les autorisations d'ordre médical sont réglementées pour les pompiers. Mais dans leur passion, dans l'expression "débordante" de leur vocation, ils dépassent parfois les limites de leur fonction, et de leur formation médicale. L'exemple le plus flagrant est celui du montage d'une perfusion, pratique à laquelle les pompiers ne sont pas légalement autorisés, mais qu'ils exercent en toute banalité. C'est comme si les agents en "voulaient plus", plus de responsabilités, plus de fonctions. Au fond, ne cherchent-ils pas de cette manière davantage de « salut », au sens wébérien du terme<sup>11</sup> ?

- Sapeur 1<sup>ère</sup> Classe (femme), 25-30 ans :

*« Préparer une perfusion, ce n'est pas non plus un geste très compliqué. Normalement nous n'avons pas le droit de le faire, mais ce que l'on regarde c'est la personne, si on peut gagner quelques minutes en préparant une poche, en mettant une tubulure au bout, et donner cela au médecin... disons que l'on se bat pour la personne, alors si on peut faire quelque chose pour aider, on le fait. Mais je pense quand même que l'on reste dans la limite du raisonnable quand on prépare des choses pour les médecins, nous savons nous limiter. [...] C'est un travail d'équipe, et c'est la vie des gens qui compte. Mais il ne faut quand même pas trop le dire que l'on fait des choses dont on n'a pas le droit. »*

#### 4.1.2.4. « L'incendie, c'est l'euphorie »

Communément, on se représente un incendie comme une "catastrophe", un "malheur", c'est-à-dire en somme quelque chose de "néfaste", voir d'"horrible", et dont on ne devrait penser que du "mal". Pourtant, les sapeurs-pompiers y associe un sentiment contraire, celui de l'"euphorie", l'un d'entre eux lance même en toute conscience de ses propos : « *L'incendie, c'est l'euphorie* ». L'"euphorie", est définie comme une « *sensation intense de bien-être, de parfaite joie et d'optimisme* »<sup>12</sup>. Il est donc difficile d'imaginer que ce sentiment puisse être éprouvé à la pensée d'un incendie. Mais l'une des missions des sapeurs-pompiers est d'éteindre les incendies, on peut même dire, selon la plupart des agents, que c'est leur « mission préférée ». Ils décrivent en effet l'extinction d'un feu comme l'un des actes les plus

<sup>11</sup> Weber M., *L'éthique protestante et l'esprit du capitalisme.*, Paris Plon, 1964.

<sup>12</sup> Petit Larousse Illustré, 2002.

intéressants de leur fonction, car il est tantôt physique, tantôt technique, et tantôt "héroïque" du fait de son caractère "risqué". Or les incendies ne représentent qu'environ 10% des interventions des sapeurs-pompiers en général, le reste des missions se composant de secours à victimes (ambulances), ou encore d'accidents de la route (autrement dit des interventions qui touchent davantage aux "soins corporels", et donc moins risquées, d'où leur caractère moins "pittoresque"). C'est dans ce contexte que les pompiers développent des sentiments "positifs" à l'égard du feu.

En tout état de cause, on ne peut pas comparer l'ensemble des sapeurs-pompiers au jeune volontaire qui, durant l'été 2003 dans le Gard, déclencha "volontairement" des feux de forêts, pour multiplier les interventions, et accroître ainsi sa rémunération estivale. Cependant, les pompiers ne sont pas les seuls à associer le feu à quelque chose de positif. On peut par exemple faire allusion aux pratiques d'écobuage, qui sont "positives" car elles consistent à « préparer la terre agricole par le feu », en faisant brûler les herbes sèches à la surface. De manière plus imagée, et davantage située dans un contexte historique, les inquisiteurs immolaient les individus accusés de sorcellerie, car ils voyaient dans le feu un caractère purificateur.

- Sapeur 1<sup>ère</sup> Classe 25-30 ans :

*« Quand on part dans un fourgon pour un incendie, c'est vraiment l'euphorie. C'est pas parce qu'on souhaite le malheur des gens, mais c'est le fait de savoir qu'on va être utile, le fait de savoir qu'on va faire le bien, peut-être sauver des gens, des biens, tout ça, on va arriver à temps, on va éviter la propagation des flammes, les gens vont être super contents. Quand on voit les gens émus, ça nous fait plaisir. [...] C'est ce qui me motive le plus pour faire ça. Il y a beaucoup de boulots où on se sent pas utile, comme travailler à la chaîne, on se dit que si on était pas là, ce serait la même chose, alors que là, on se dit heureusement que je suis là. »*

#### 4.1.3. La solidarité

Le métier de pompier est un métier d'équipe, et comme tout travail d'équipe, il demande de l'adaptation et de la cohésion de groupe. D'autant plus que les équipes vivent en communauté dans une enceinte fermée (le centre de secours) et durant de longues périodes. L'entente relationnelle est indispensable à l'exercice de l'activité.

On peut parler de solidarité de métier, car les pompiers sont non seulement "obligés" d'adhérer à la cohésion de groupe pour leur "épanouissement personnel", mais cela contribue à "l'efficacité" de leur action. Ils exercent un métier de service public, qui implique un désir d'aide et de compréhension d'autrui, la cohésion de groupe et la solidarité du métier y sont des notions incontournables et nécessaires.

Un Sergent, 30-35 ans :

*« [...] on est plutôt une bonne bande de potes [...] tu passes 24 heures en dehors de chez toi. Donc c'est pour ça aussi peut-être que, tu as des notions de sociabilité qui permettent d'être 24 heures ensemble, on est obligé de vivre ensemble donc autant que ça se passe le mieux possible. A petite échelle, c'est une famille. Ce soir il y en a un qui va faire la bouffe pour les quinze. On va essayer de se mettre à table, de manger ensemble. Tu vois c'est vraiment une vie un petit peu., un petit peu de famille. »*

Un homme de rang, 20-25 ans :

« [...] il y a une ambiance super chaleureuse, tu croises toujours quelqu'un à la cuisine, à la salle télé, on peut discuter et manger ensemble, c'est très agréable. Pour l'instant, le cadre de travail me va. ».

#### 4.1.4. Les risques

Le métier de pompier est un métier en grande partie "à risques", et les agents ont clairement conscience de ces risques. Les risques du métier sont de deux natures : il est d'abord possible de parler d'un métier de terrain qui implique un investissement physique dans des conditions dangereuses, puis il y a l'usure physique des agents dans le temps, étant donné que c'est un métier à forte pression physique et psychologique constante.

Les pompiers doivent intervenir dans des conditions difficiles, où la sécurité n'est pas toujours garantie. Même s'ils optimisent leur sécurité, il est difficile d'affirmer que les pompiers soient toujours à l'abri des accidents, et nombreux sont les exemples de mauvaises surprises rencontrées sur le terrain. A cela s'ajoute une répercussion psychologique qui, malgré la "routine professionnelle", pèse sur l'esprit des agents. Il existe à ce sujet des réunions pédagogiques avec des médecins, qui ont lieu dans les centres de secours après chaque intervention grave, afin de soutenir l'état psychologique des agents. Puis, à long terme, ces risques professionnels deviennent, malgré l'installation d'une certaine habitude, de plus en plus pesants sur la santé des agents, et l'âge n'aide pas à en contrer les effets.

Un Sergent-chef, 40-45 ans :

« Mais ce qu'il y a aussi c'est la pénibilité du boulot, c'est un travail intense lors des interventions. Parce que quand ça sonne [...] c'est déjà le rythme cardiaque qui triple, le soir quand vous dormez, il passe à un rythme fou lorsque l'alarme se déclenche, la surprise, puisque là vous êtes obligés de vous lever et de partir en courant. Donc été comme hiver, vous vous habillez dans l'engin, vous êtes encore endormi. Mais notre rythme de travail lors de l'intervention est intense. Quand on part sur un accident, dans l'ambulance on se pose la question : "Qu'est-ce qu'on va trouver ? Qu'est-ce qu'on va trouver encore comme chair, comme trucs cassés ?". Ca passe au fil des années, mais la fatigue revient. Quand on rentre, on dit qu'on n'y pense pas mais le subconscient travaille quand même. ».

D'un autre côté les risques font partie intégrante du métier, et suscitent même la vocation. Les pompiers considèrent que leur métier est dangereux, mais ils soutiennent en même temps que ce danger participe à l'intérêt de leur fonction. C'est une activité à risques, et ce sont aussi ces risques qui motivent les pompiers, car ils en tirent une certaine satisfaction personnelle, une "fierté" du fait de défier le danger. De surcroît, cette fierté est amplifiée du fait que les risques pris ont comme but premier de porter secours à autrui.

Un Sergent, 30-35 ans :

« [...] on est toujours prêt au... au drame [...] Donc si tu veux c'est un flirt avec ça, en permanence. A chaque fois qu'on prend une garde, on ne sait pas comment ça va se passer. Tu pars sur une fuite de gaz, tu en as 99 qui vont bien se passer et puis tu as un con qui va appuyer sur une sonnette un jour où tu vas être en plein nuage explosif, il va tout péter, tu vas te faire péter. Et ça ce n'est pas pris en compte. La dangerosité de notre métier ne permet pas d'être classé "profession à risques", ce qui est dingue. Tu vois... tous les contextes dans

*lesquels on est amené à intervenir, c'est dingue. [...]Moi j'ai choisi ce métier parce que j'en avais envie et puis parce que je ne sais même pas dans 5 minutes ce que je vais "aller taper" (faire). C'est ce côté, toujours un petit peu... qui monte un peu d'adrénaline. ».*

L'activité de sapeur-pompier (et plus particulièrement en tant que volontaire), est accessible à tous. Cependant cette activité exige des aptitudes personnelles que l'on ne rencontre pas forcément chez tout un chacun. En effet, pour être sapeur-pompier, il faut par exemple manifester une certaine résistance à la souffrance des autres, puisque c'est la prise en charge de cette souffrance qui est demandée aux agents. Il n'est en effet pas besoin de grande démonstration pour mettre en évidence la "dureté", au sens émotionnel du terme, de l'activité de pompier. Mais, si la "résistance à la souffrance des autres" peut faire partie de certaines aptitudes personnelles, cette compétence s'entretient et se cultive avec l'expérience ; une expérience professionnelle qui met les aptitudes de chacun constamment à l'épreuve. L'entretien et la culture de ce genre de compétence exigent un certain professionnalisme, un certain savoir-faire de la part des agents, qui leur permet d'exercer leur activité dans les meilleures conditions.

- Sapeur 1<sup>ère</sup> Classe (femme), 25-30 ans :

*« ...certaines interventions nous marquent plus que d'autres, ça c'est sûr. Ça nous touche au plus profond, surtout en particulier quand ce sont des enfants, ça c'est un truc... par exemple j'ai été en poste il y a un mois de ça, et deux gosses se sont fait percuter par un camion, moi j'étais au SMUR à l'hôpital en tant qu'infirmière, et c'est très dur, c'est très dur, on ne dort pas vraiment la nuit suivante. Mais une fois qu'on en parle, et qu'on arrive à extérioriser tout ça, ça va un petit peu mieux, mais ce sont des interventions marquantes. Tout ce qui est souffrance...on est là pour essayer d'apaiser les souffrances, on est là pour essayer de soutenir les autres, pour les aider, et j'espère qu'on le fait comme il faut. »*

Le métier de pompier n'est pas officiellement reconnu comme "un métier à risques". C'est actuellement l'une des revendications essentielles des organisations syndicales de sapeurs-pompiers. Cette reconnaissance de l'« insalubrité » de la profession permettrait entre autres aux agents d'acquérir des années de bonification, permettant de réduire l'âge de leur départ à la retraite. Cette revendication concerne évidemment plus particulièrement une minorité des pompiers de France : les professionnels. Cependant, il n'en reste pas moins que le classement juridique du métier de pompier, ne permet pas de reconnaître officiellement les risques courus. Pourtant, les risques sont bien présents, concrètement et au quotidien. Et faire face à ces risques demande aux agents un savoir faire indispensable, qui s'acquiert par la formation et l'expérience professionnelle. Il est nécessaire pour les pompiers d'agir dans un esprit professionnel en ce qui concerne les risques, car il en va de leur sécurité physique avant tout. Le professionnalisme prend alors ici tout son caractère indispensable dans la pratique du secourisme.

- Stagiaire 1<sup>ère</sup> classe 25-30 ans :

*« ...le coup de la séquestration, c'est un ancien militaire qui avait un appartement dans la cité. [...] Il a fait une tentative de suicide chez lui, donc il nous a appelé pour ça. [...] Mais une fois à l'intérieur, il nous dit qu'on allait jamais ressortir. Il a pointé du doigt le dessus de la porte de sortie, et on a vu cinq kilos de plastique avec les fils et les détonateurs, tout en règle. Et sur lui, il avait dix-huit armes blanches avec un gilet commando. Il nous était donc impossible de l'approcher, il a fallu attendre que les médicaments qu'il avait pris fassent effet,*

*avant de réussir à le maîtriser. Ensuite avec la radio nous avons appelé la police, la brigade de déminage, et les officiers de garde. Les démineurs ont découvert que la bombe avait un mécanisme directement relié à la porte. Sur le coup, on a pas du tout réalisé, c'était tellement gros qu'on ne pouvait pas y croire. On a compris une fois que l'on est parti, le service de déminage nous a expliqué ce qu'il y avait, et quand on a constaté le périmètre de sécurité qui avait été mis autour, tous les immeubles sur 300 mètres à la ronde avait été vidés. »*

#### 4.1.5. L'adhésion au service public

Les pompiers sont conscients de leur utilité au sein de la société, et cela n'est encore une fois pas sans rapport avec leur "vocation". Pour les agents interrogés, le service public est par exemple « *une prestation apportée par l'État au contribuable de manière à lui faciliter la vie sans faire jouer des inconvénients tels que la concurrence du secteur privé* ». Et les pompiers désirent qu'il en reste ainsi, car pour eux, le service public est un "dû naturel", presque une donnée culturelle. Un autre système serait pour eux contre la "vocation" nécessaire à l'exercice de leur métier.

Un homme de rang, 25-30 ans :

*« [...]je pense qu'il ne faut pas abandonner ce service public (les secours d'urgence) au secteur privé. Ce qui participerait à l'expansion de situations incertaines et de professionnels soumis à la loi de la carotte. Ce ne sont pas des gens sous-payés qui doivent faire cette profession. Je tiens à la notion de service public, que ce soit pour les secours, les soins médicaux et sociaux, la police, l'électricité, etc. Les gens ont le droit à ces services sans discriminations sociales. »*

#### 4.1.6. La hiérarchie et les procédures

Comme évoqué précédemment, la grande majorité des sapeurs-pompiers de France sont des volontaires, qui n'exercent pas cette activité pour des raisons financières. L'autre part de sapeurs-pompiers, les professionnels, exercent cette activité comme leur unique profession. Malgré cette différence de taille, l'activité de sapeur-pompier est dans tous les cas une activité à caractère professionnel, car elle demande un important savoir faire pour sa pratique. C'est une activité qui présente toutes les caractéristiques d'un métier à part entière. Elle suit une organisation très structurée et opérationnelle, élaborée selon un ensemble de systèmes "stables" et « robustes »<sup>13</sup>. Egalement, c'est une activité qui, dans tout les cas, demande un réel savoir faire, qui s'acquiert par la formation et la pratique. Ce "savoir faire" se manifeste, face à la "dureté" (au sens "émotionnel" du terme), et à la "dangerosité" de ce métier.

##### 4.1.6.1. Un système "robuste"

L'activité de sapeur-pompier est avant tout liée à la sécurité civile, c'est-à-dire à la protection de la population. Ce lien se fait par une mise en pratique de la prévention des risques d'un côté, et par la prise en charge des victimes de l'autre. Pour assurer ce rôle sécuritaire, cette

---

<sup>13</sup> Sur la notion de « Robustesse » voir : BOISSIERES I., DE TERSSAC G., La robustesse organisationnelle : gestion des perturbations techniques au sein d'un grand réseau de télécommunication, rapport CERTOP – France Télécoms, 2002.

activité se doit d'entretenir une "veille permanente" face à la population et à ses besoins, afin de prévenir et secourir dans les meilleurs délais. Pour le faire, les sapeurs-pompiers se dotent d'un système de "veille" téléphonique qui se fonde sur des permanences de garde avec des roulements cycliques du personnel. Les appels téléphoniques passés par la population à l'attention des pompiers (au 18 pour les "fixes" ou au 112 pour les "mobiles"), sont dans un premier temps réceptionnés par le « Centre de Traitement des Appels » (CTA-CODIS) à l'échelle départementale (avec un centre par département). Dans un second temps, et s'il juge cela nécessaire, le CTA fait appel au centre de secours le plus proche de la victime ou de l'accident, en communiquant toutes les données nécessaires aux premiers secours (coordonnées complètes, type d'intervention...). Puis le centre de secours sollicite l'envoi des secouristes nécessaires en fonction de l'intervention.

Ce système permet que les appels téléphoniques destinés aux pompiers soient réceptionnés à toute heure, et qu'un ou plusieurs véhicules de secours soient envoyés sur les lieux dans les plus brefs délais (les pompiers sont d'ailleurs considérés comme le service public de proximité le plus rapide qui soit), chaque fois que cela est jugé nécessaire, sans exception. C'est cette absence d'exception qui nous fait dire que le système des sapeurs-pompiers est un « système robuste » (Boissières, De Terssac, 2002).

Pour illustrer cette « robustesse », on constate par exemple au sein d'un centre de secours volontaire, que les agents qui sont de garde, font en sorte de ne pas s'éloigner de la caserne. Ils sont ainsi en mesure de se rendre au centre de secours dans les cinq minutes imposées par le règlement, pour pouvoir partir en intervention. La proximité du domicile des agents volontaires est à ce sujet l'une des conditions de leur admission dans les centres de secours.

- Sergent 40-45 ans :

*« L'acquittement par le stationnaire sert avant tout à prévenir le centre de traitement des appels du fait que quelqu'un a reçu le message, qu'il a pris connaissance de la nature de l'intervention, et qu'il appelle les équipes nécessaires. Nous avons moins de cinq minutes pour acquitter, comme ça, ça évite tout malentendu, on le sait donc on reste aux alentours. »*

Ce qui est intéressant à retenir dans ce côté « robuste » de l'activité de pompier, c'est le fait qu'elle ne soit pas prise "à la légère", et que la fonction des agents est d'accomplir leur mission. Et outre l'aspect "rassurant" de cette « robustesse », elle montre combien les pompiers s'investissent personnellement dans leur activité.

#### 4.1.6.2. Un encadrement omniprésent

Le travail de commandement (de direction, d'encadrement, ou encore de "management"), prend un sens particulier chez les sapeurs-pompiers, du fait du caractère "militaire" de certains aspects de ce métier. L'organisation hiérarchique des pompiers est en effet issue de l'organisation militaire au sens le plus strict du terme, c'est-à-dire avec des grades et des uniformes, un "commandement", un "Etat-major", et des ordres. C'est un type d'organisation du travail qui se démarque beaucoup des organisations classiques, même par rapport au service public. Elle demande en effet une certaine discipline de la part des agents, comme s'ils étaient des militaires « appelés à faire leur service national », alors qu'ils sont présents de leur plein gré. C'est comme s'ils s'étaient engagés dans l'armée en « contrat à durée indéterminé », car ils doivent adhérer à un "commandement".

Le commandement des sapeurs-pompiers, "la direction", est une mission qui ne va pas de soi. L'encadrement des pompiers est une activité difficile qui demande un travail et un "savoir faire" particuliers, liés à la formation et à l'expérience professionnelle. Malgré les différences apparentes, plusieurs membres de la direction comparent le fonctionnement d'un centre de secours à celui d'une entreprise, et font allusion à un certain type de "management" qui aide à la mise en pratique de leur mission. Ces cadres de la fonction publique territoriale avancent également des propos qui vont dans le sens de la difficulté de leur travail d'encadrement, notamment au niveau de la bonne mesure et de la distance relationnelle nécessaire pour être efficace.

Lors d'un entretien avec un chef de centre de secours, il est apparu à plusieurs reprises le thème de la gestion du personnel, en des termes assez proches de la terminologie d'entreprise. Le centre de secours dont nous avons interviewé le chef, le Commandant, est un centre mixte, il se compose de pompiers professionnels, en majorité, et de volontaires, qui sont sollicités selon les besoins du service. Cette organisation est "adaptée" à la densité démographique de l'agglomération couverte. Le centre de secours est en permanence, sans aucune interruption, "habité" par des agents, qui se répartissent en trois équipes qui se relayent sur des cycles de 24 heures tout au long de l'année. Les agents disposent de chambres (de deux ou trois personnes), qui sont nominatives, et occupées une nuit sur trois. La caserne compte donc autant de lits que de sapeurs-pompiers professionnels au total des trois équipes. Quelques lits supplémentaires sont disponibles pour les volontaires qui viennent monter des gardes de nuit en cas de besoin.

Le chef de centre doit "gérer" et diriger ces "co-habitations collectives temporaires", tant au niveau professionnel qu'au niveau personnel. On peut dire que le centre de secours fonctionne comme une "famille", comme une "entreprise familiale", dont le chef de centre est le « directeur ».

- Commandant 45-50 ans :

*« [...] en casernement, il faut essayer d'utiliser tous les outils de management pour faire avancer le service. Tout est lié dans mon métier, le chef de centre doit gérer le personnel, deux types de personnel, des sapeurs-pompiers professionnels, dont c'est le métier, et des sapeurs-pompiers volontaires qui n'ont pas du tout le même état d'esprit, donc on mobilise toutes les relations humaines, le management des équipes, pour essayer de faire évoluer le service. On doit aussi être des formateurs, parce qu'on fait pas mal de formation au niveau de la caserne, gestionnaire des infrastructures et du matériel, il faut toujours essayer d'avoir le matériel en bon état, entretenu et prêt à intervenir. On est gestionnaire financier aussi, parce que nous avons des crédits à gérer [...]. Mais c'est vrai que je suis comme un chef d'entreprise parce qu'ici c'est 110 sapeurs-pompiers, volontaires et professionnels confondus, c'est une trentaine d'engins, et c'est un terrain de 15.000m<sup>2</sup> avec des bâtiments dessus. »*

#### 4.1.6.3. Un commandement "souple avec un espace discrétionnaire"

Comme tout travail d'encadrement, le « management » des pompiers comporte des difficultés en rapport avec l'organisation professionnelle de ce métier. La principale difficulté pour le commandement est de faire appliquer les ordres. Car d'un côté les sapeurs-pompiers ne sont pas militaires -du moins pour la grande majorité, puisque seuls les pompiers de Paris, de Marseille, et certains Bordelais, sont militaires-, et échappent donc aux sanctions militaires, mais d'un autre côté, ils échappent à la menace de licenciement -qui est un outil de "pression"

dans les secteurs privés-, puisqu'en tant qu'agents de la fonction publique territoriale, ils ont peu de risques de licenciement.

L'un des cadres interrogés déclare que la clé du commandement se trouve pour lui dans la "souplesse". Les ordres seraient toujours exécutés lorsqu'une marge de manœuvre est accordée aux opérateurs. On peut rapprocher cette idée de ce que l'on appelle un « espace discrétionnaire ». Cette remarque illustre bien la difficulté de l'encadrement des sapeurs-pompiers, et le professionnalisme qu'exige la pratique de ce métier.

- Lieutenant 30-35 ans :

*« Moi ça m'est égal, j'ai un objectif, et c'est pareil pour moi si on y va en courant ou en marchant, ou en ramant, c'est pas un problème, le principal c'est d'atteindre le point, et réglementairement. Donc il faut quand même leur laisser une marge, ils sont contents quand on le fait. »*

Du fait de son caractère mêlant vie privée et vie publique, le métier de sapeur-pompier exige un certain esprit collectif, de cohésion de groupe, de proximité et de convivialité entre agents. Cette notion d'unité des pompiers se manifeste avec différentes intensités selon les niveaux observés : l'équipage d'un véhicule, l'équipe de garde, le centre de secours, le département, la région, le corps de métier...Et de prime abord, le commandement (ou encore les administratifs) n'échappe pas à ce phénomène, les officiers et sous-officiers sont incorporés au groupe des pompiers selon leur niveau de commandement, du centre de secours jusqu'au niveau national. Mais c'est au niveau du centre de secours (la caserne) que l'on peut observer de plus près le niveau d'incorporation des membres du commandement au sein du groupe professionnel.

C'est en effet au niveau du centre de secours que le commandement est confronté aux opérationnels, c'est-à-dire aux agents opérateurs qui vont sur le terrain (bien qu'il arrive que les administratifs se présentent également sur le terrain, mais cela reste exceptionnel par rapport au quotidien). Et quand on observe les relations entre le commandement et les opérateurs au sein du centre de secours, on constate qu'une frontière persiste malgré tout entre eux. Un agent interrogé décrit de manière "imagée" cette frontière, en précisant : *« il y aura toujours les bottes et les chaussures basses »*. Le commandement proche des opérateurs, c'est-à-dire au sein du centre de secours, se voit donc confronté à une problématique bien précise dans le cas présent : dans le même temps, il lui faut d'un côté adhérer à un métier qui exige de s'intégrer au groupe, et d'un autre côté, il lui faut garder suffisamment de distance pour être pris au sérieux afin que les ordres soient exécutés. Cette problématique pose alors la question de la distance entre encadrant et encadré.

- Lieutenant 30-35 ans :

*« ...je suis le seul officier à ne pas tutoyer les sapeurs ni à les appeler par leurs prénoms. Les seuls que je tutoie sont les officiers qui sont au même niveau que moi, c'est-à-dire les deux autres lieutenants. Je ne tutoie pas les sapeurs, c'est justement pour être impartial. Lors de mon premier poste, j'ai eu le malheur de dire "tu" à certains, je n'avais pas encore d'expérience et j'étais jeune. Le problème c'est que je tutoyais ceux que j'aimais bien et pas les autres, ce qui était un signe de partialité, et les mecs se sont servis de ça pour mettre en doute mon commandement. L'autre problème, c'est que le "tu m'emmerdes" part beaucoup plus facilement que le "vous m'emmerdez". Alors je constate que dans mon bureau le ton monte moins vite que dans les autres bureaux, parce qu'ils sont obligés de me dire vous. Et dernière chose, le vouvoiement rappelle la hiérarchie, et ici dans le sud ils en ont besoin. Donc je me force à dire « vous » en permanence. »*

#### 4.1.6.4. Un métier "procédurier"

Parce qu'il hérite d'une tradition militaire, le métier de sapeur-pompier est plutôt procédurier. Il se doit de suivre un certain nombre de règles de fonctionnement dans sa pratique. A titre explicatif, ces règles de fonctionnement comprennent entre autres la nécessité de formation, la soumission à un système hiérarchique, l'application de procédures professionnelles précises, le port d'un uniforme, le respect d'horaires stricts, etc. Le but de ces règles de fonctionnement est de permettre une certaine standardisation des composantes de l'activité professionnelle afin d'en faciliter la gestion.

Par exemple, il est nécessaire de suffisamment standardiser les agents, pour qu'ils soient polyvalents et interchangeables. De même, les équipements matériels (véhicules, centre de secours, cantine, chambrées...) doivent être utilisables par tous les agents, les cartes géographiques et les rapports d'intervention doivent être aisément classables, les interventions sont nommées selon une nomenclature précise pour permettre l'envoi d'équipements et d'effectifs adaptés aux besoins, etc. On peut dire que la profession de sapeur-pompier nécessite donc l'application d'un ensemble de règles de fonctionnement bien précises et une certaine standardisation des données pour être effective et efficace.

Par exemple, certaines règles temporelles régissent l'organisation des activités professionnelles des sapeurs-pompiers :

Adjudant 40-45 ans :

*« Il y a 24 heures de travail et 48 heures de repos. On attaque à 7h00 le matin notre garde, à 7h15 c'est la prise des piquets et le rapport des consignes particulières, ensuite c'est la visite du matériel, puis le sport, et l'instruction du matin. L'après-midi, nous sommes dans les services techniques, c'est une obligation, et à partir de 17 heures nous sommes en service de garde, c'est-à-dire que nous partons lorsque sonne l'alerte. En fait ils ont réussi à caler une journée administrative entière dans 24 heures de garde, c'est-à-dire que le sport et l'instruction font aussi partie de la journée administrative, et puis il y a le matériel, l'entretien, la maintenance. ».*

La hiérarchie et les procédures font parti des "invariants" du référentiel professionnel des sapeurs-pompiers. C'est-à-dire qu'il est possible de retrouver ces éléments chez tous les pompiers de France sans exception, quel que soit le statut ou la localisation.

Egalement, nous avons choisi d'exposer un autre élément de ces "invariants" professionnels : la construction de l'équilibre entre la vie privée et la vie publique, ou professionnelle, des pompiers. Cette construction est en effet un élément qui se retrouve chez tous les agents portants le titre de sapeur-pompier.

#### 4.1.7. La construction d'un équilibre entre vie privée et vie publique

##### 4.1.7.1. Une organisation du temps de travail qui aide à la vie de famille

L'organisation du temps de travail des sapeurs-pompiers opérationnels est plutôt atypique. Les « hommes de terrain », du moins en ce qui concerne les professionnels, travaillent selon des cycles qui alternent des périodes de travail, entre 12 et 72 heures d'affilé, et des périodes de repos. Pour la plupart des centres de secours visités, les professionnels suivent des cycles

de 24 heures de travail suivis de 48 heures de repos. Ces cycles sont continus, tout au long de l'année, mais les agents disposent de plusieurs périodes de congés annuels. Il semble que la plupart des sapeurs-pompiers professionnels considèrent l'organisation de leur temps de travail comme un avantage pour leur vie de famille, car elle leur permet une disponibilité personnelle et des temps libres non négligeables.

- Sapeur 1<sup>ère</sup> Classe 25-30 ans :

*« La vie de famille se passe très bien parce que mon temps de travail me le permet. Comme je travaille la nuit, la sensation de manque n'y est pas, parce que tout le monde se couche, et moi je vais travailler, le lendemain quand j'arrive ils sont encore au lit, je viens les réveiller. Donc en fait pour mon fils, il n'a pas l'impression que je suis parti, il me voit partir le soir à 18h45, et le lendemain j'arrive à 8h00 il est encore au lit, je le réveille et je l'emmène à l'école, donc il a pas l'impression que je me suis absenté beaucoup, pour lui je me suis absenté deux heures le soir avant qu'il se couche. Et comme je fais aussi douze heures de jour, pour lui je travaille une journée sur trois. Je peux donc me permettre de passer du temps libre aussi à la caserne, on peut dire environ un tiers de mon temps au total. »*

#### 4.1.7.2. Chef de centre de secours et "chef de famille"

Le temps de travail des professionnels constitue pour eux un avantage, mais l'opinion des volontaires n'est pas la même. Par exemple, les officiers volontaires font exception du fait de leur double statut : leurs responsabilités leur imposent de ne pas compter leur temps de travail, puisqu'ils doivent faire preuve de disponibilité quasi-totale pour le centre de secours ; puis leur statut de volontaire ne leur prescrit pas un temps de travail aussi défini et précis que celui des officiers professionnels (qui suivent des horaires de travail classiques, dits « de bureau »). Ce double statut d'officier volontaire impose donc aux agents une disponibilité de toute heure et une impossibilité de compter leur temps de travail. L'organisation du temps de travail des officiers volontaires peut donc, dans certains cas, être la source de tensions au sein de leur cadre familiale, au sujet de leur disponibilité et de leur temps libre.

- Capitaine 40-45ans :

*« C'est sûr qu'au niveau de la vie de famille, certaines fois cela crée des tensions, on me dit que je ne suis jamais là, je suis encore parti. Une fois j'ai demandé à mon fils si ça l'intéresserait de devenir sapeur-pompier, et il m'a rétorqué que si c'était pour être comme moi, jamais à la maison, cela ne l'intéresse pas. Parce que c'est vrai qu'en tant que cadre, ma fonction m'amène souvent à être à l'extérieur, faisant en plus partie de l'union départementale cela m'impose quelques réunions de plus par an. Par contre mon second garçon est un peu motivé pour devenir sapeur-pompier, j'en serais assez fier, cela ferait un suivi sur trois générations. »*

#### 4.1.7.3. Une frontière perméable entre vie de pompier et vie privé

Le métier de pompier nécessite un investissement personnel qui fait peu état des frontières de la vie privée. C'est une activité qui mêle constamment vie professionnelle et vie privée, pour deux raisons apparentes. C'est en premier lieu une activité de « permanence » et de « surveillance », c'est-à-dire qui demande de monter des gardes, un état de veille, durant un temps donné, et qui impose des temps de travail peu conventionnels, "atypiques", et plutôt irréguliers.

Et en second lieu, c'est une activité qui exige un investissement personnel "intime", c'est-à-dire qui demande une certaine proximité relationnelle, une certaine intimité, entre les agents, qui doivent en quelque sorte "partager" leur vie privée avec leurs collègues. Ce second aspect, touchant au partage de la vie privée, s'explique par le fait que l'activité de secourisme, telle qu'elle est abordée par les sapeurs-pompiers, se fonde en grande partie sur un travail d'équipe. Mais cette alchimie ne peut fonctionner qu'avec une certaine cohésion de groupe, cohésion qui se fonde elle-même sur une confiance mutuelle entre les agents. Et pour se faire confiance, les agents affirment qu'ils ont « besoin de se connaître » les uns les autres. C'est ainsi que cette "connaissance des autres" passe par la connaissance de leur vie privée. On peut faire échos aux sapeurs interrogés, en affirmant que l'activité de pompier est difficilement concevable sans cette mise en commun des vies privées des uns et des autres, cet « esprit de famille » qui permet à tous de travailler ensemble en toute confiance.

- Sapeur 1<sup>ère</sup> Classe (Femme), 25-30 ans :

*« ...moi je pense que c'est indispensable pour pouvoir travailler, j'ai besoin de connaître les gens avec qui je travaille, je ne peux pas travailler avec quelqu'un dont je ne connais rien. J'ai besoin de proximité pour travailler, comme dans ma famille. Je pense que notre vie privée est de toute façon très liée à notre vie de pompier. Par exemple quand ça sonne, que cela soit le jour ou la nuit, on est souvent à la maison, on est souvent en famille, on fait un repas de famille par exemple. Alors ça sonne donc on doit partir, ensuite après l'intervention on dit aux collègues que l'on doit rentrer parce qu'on a un repas de famille, on revient à la maison, on en discute avec la famille. Le privé et les pompiers sont vraiment très liés. »*

De même que la construction d'un équilibre entre la vie privée et la vie publique des pompiers, l'activité associative des sapeurs est un "invariant" de leur référentiel professionnel. En effet, les sapeurs-pompiers sont des "professionnels" de la vie associative. C'est-à-dire que les activités qui découlent de cette "vie" sont quasiment "obligatoires" dans leur univers professionnel, les agents n'ont pas d'autre choix que de se soumettre à ces activités associatives, s'ils désirent s'intégrer au "groupe" des pompiers.

#### 4.1.8. Une activité associative "professionnelle"

##### 4.1.8.1. Une forme d'organisation professionnelle "pré-industrielle" : incluant la vie privée

Le « monde des sapeurs-pompiers » est une "manière de voir les choses", une "façon de vivre", il est omniprésent pour ses "membres". La fonction de pompier ne se contente pas d'exister à travers les missions de secourisme, leur préparation, et la formation des agents. Elle se manifeste au-delà des frontières du centre de secours et de la tenue de pompier, elle est présente à tout moment dans la vie d'un agent, il ne s'en détache pour ainsi dire jamais. Cette « colonisation de l'esprit »<sup>14</sup>, entreprise par la fonction sur les opérateurs, est par la même occasion une colonisation de la vie privée, car une importante partie du temps libre est consacré à des activités liées au « monde des pompiers ».

Le secourisme public d'urgence, celui des pompiers, peut être considéré comme "une forme d'organisation professionnelle" qui inclut la vie privé (en sachant que le terme "professionnelle" n'exclut pas les volontaires de ce phénomène, il est utilisé ici uniquement pour faire allusion au "professionnalisme" que nécessite l'exercice de cette fonction). Non

<sup>14</sup> Lusin Bagla-Gökalp, *Sociologie des organisations*, Ed. La Découverte, Col. Repères, 1998.

seulement la manière de penser et de voir les choses des agents est fortement conditionnée par leur fonction, mais ils "donnent" de surcroît de leur temps libre pour partager des activités avec d'autres sapeurs-pompiers. Certains agents affirment même qu'ils éprouvent parfois le besoin de prendre de la distance avec ce « monde des pompiers », car ils se sentent "trop envahis" par leur "identité professionnelle". Peut-être sont-ils effrayés à la pensée de n'exister qu'au travers de celle-ci ?

- Commandant 45-50 ans :

« Dans chaque département il y a une union départementale, qui est là pour la défense du personnel, qu'il soit professionnel ou volontaire, mais plutôt axée sur les volontaires parce que les professionnels ont leurs organisations syndicales pour les défendre. C'est sous forme de bénévolat, ça prend du temps, mais c'est intéressant parce que ça permet aussi de travailler sur différents dossiers et de bien s'imprégner du milieu sapeur-pompier du département concerné. Donc c'est vrai que dans la profession on a assez tendance à vivre en autarcie, même en dehors du travail on se retrouve entre sapeurs-pompiers, pour fréquenter des pompiers, avoir des activités communes. Donc c'est vrai qu'il est aussi nécessaire pour nous de savoir nous couper de tout ça. C'est vrai qu'on peut parler d'une forte identité professionnelle. »

#### 4.1.8.2. L'amicale des sapeurs-pompiers : plus qu'un "cercle d'amis"

Dans ce qui constitue le "monde des pompiers", il est essentiel de tenir compte d'un type de formalisation concret du prolongement de la fonction de pompier dans la vie privée, une formalisation qui se traduit par les activités associatives (en particulier les activités initiées par « l'Amicale des sapeurs-pompiers », une association loi 1901). Qu'ils soient professionnels, volontaires, et qu'elle que soit leur importance, tous les centres de secours possèdent une « Amicale ».

Cette association est directement financée par la vente des "calendriers des sapeurs-pompiers". Elle présente quelques ressemblances avec un comité d'entreprise au niveau de l'utilisation des fonds, qui servent notamment à financer des voyages, des cadeaux pour les enfants des adhérents, des repas collectifs, et des adhésions à différents organismes de pompiers. A priori, on peut penser que cette organisation collective, interne au « monde des pompiers », n'est autre qu'un "cercle d'amis" qui s'organise pour mettre en place quelques activités "extraprofessionnelles". Mais on peut voir, avec plus de profondeur, que ce "cercle" va au-delà des réalisations d'un comité d'entreprise.

- Lieutenant 45-50 ans :

« ...à côté, je suis président de l'Amicale des sapeurs-pompiers de ma ville. Nous sommes une petite dizaine dans l'amicale, et son rôle c'est que par l'intermédiaire des calendriers, nous puissions récolter de l'argent ; pour financer des voyages aux sapeurs-pompiers et à leurs épouses, pour ceux qui veulent venir, on finance aussi le sapin de Noël pour les enfants de sapeurs-pompiers, ont fait aussi quelques repas entre nous, cela nous permet aussi de payer nos cotisations auprès de l'union départementale, de l'union régionale et à la fédération. [...]Voilà à quoi sert l'amicale, et nous faisons tout ça avec l'argent des calendriers, on arrive à tout faire. [...]Pour les voyages nous partons en deux groupes d'environ 20 à 25 personnes l'un après l'autre, comme ça il reste toujours du personnel au centre de secours. Nous partons environ une dizaine de jours. On est parti au Mexique, moi cela fait vingt et un ans que je suis pompier et ça va faire mon 19e voyage cette année, on part au Brésil. Mais bientôt, je pense

*qu'il va falloir sérieusement lever le pied parce que cela coûte très cher, en plus les voyages sont de plus en plus chers. »*

#### 4.1.8.3. L'« Amicale » : les caractéristiques d'une entreprise commerciale

Malgré ses similitudes avec un comité d'entreprise, l'« amicale des sapeurs-pompiers » est en fait davantage comparable à une entreprise, du moins en ce qui concerne son fonctionnement et la nature de ses investissements. Différentes caractéristiques nous présentent cette association comme une entreprise : l'« amicale » fabrique un produit, le calendrier des pompiers, en faisant recours à de la sous-traitance ; elle organise et gère des équipes de vendeurs, les pompiers, sur un temps de travail donné, entre novembre et décembre ; elle a des "actionnaires", les adhérents ; et elle fait des bénéfiques ; ces bénéfiques sont ensuite en quelque sorte "réinvestis" dans l'association, en les redistribuant aux adhérents, ce qui permet de les « fidéliser ». Le fonctionnement génère dans certains centres de secours des fonds suffisamment importants pour permettre d'organiser une multitude d'activités, comme par exemple des voyages, qui ne sont pas forcément accessibles à tous les agents.

En d'autres termes, « l'Amicale » vit au sein de l'organisation des pompiers. Elle y puise les « substances » nécessaires à sa vie, c'est-à-dire les "forces vives", ou les adhérents, de même que le réseau social dont elle a besoin. Et elle vit en son sein, concrètement car ses locaux sont "hébergés" par le centre de secours, et théoriquement car "le corps des sapeurs-pompiers" lui donne un cadre et une légitimité juridiques.

- Lieutenant 45-50 ans :

*« Pour acheter le calendrier, les gens donnent ce qu'ils veulent, on le présente comme une étrenne, comme le facteur de la poste, il ne donne pas de prix au calendrier, les gens donnent ce qu'ils veulent, alors on a de tout, on a des calendriers à 5 francs, où on a des calendriers à 150 francs, on a des calendriers à 1.000 francs ... quand il y a une intervention au cours d'une année sur une personne ou au domicile de quelqu'un, n'importe, des fois on se retrouve avec un calendrier de deux ou trois milles francs. Et puis on est toujours bien accueilli, quand les gens nous voient arriver, ils vont tout de suite chercher le porte-monnaie. Sur les 250 que je fais, il doit y avoir trois ou quatre refus.[...] Ça fait pas mal d'argent, nous ici nous distribuons 5000 calendriers entre le 15 novembre et le 15 décembre, sur un mois. C'est aussi le travail des sapeurs-pompiers, le travail est divisé en différentes tournées, il y a 10 ou 12 tournées, avec un nombre d'agents en fonction du nombre de calendriers par tournée, par exemple ils seront quatre si il y a 600 calendriers dans la tournée. Les tournées sont réparties par secteur, c'est bien sectorisé en fonction de la ville, de la campagne, et du lieu d'habitation des différents sapeurs. En fait, nous vendons nos calendriers sur le secteur que couvre notre centre de secours au niveau opérationnel. Et chaque centre de secours, quelle que soit sa taille, distribue ses calendriers sur le secteur qu'il couvre. [...] Alors les calendriers sont fournis par une entreprise commerciale d'une ville voisine. Le système de cette entreprise consiste à passer chez les commerçants et les artisans, pour vendre une publicité qui sera apparente sur le calendrier, donc cette entreprise se débrouille avec son système et cela fait que nous ne payons pas le calendrier, c'est-à-dire les frais d'imprimerie du calendrier. [...] Et en plus, on se débrouille pour avoir quelques cadeaux de la part des annonceurs, on a eu une machine à glaçons, une télé 16/9e... »*

#### 4.1.8.4. L'« Amicale » comme retour sur investissement

L'adhésion des agents à « *l'Amicale des sapeurs-pompiers* » est "quasiment obligatoire". Cette association est indispensable à la "socialisation" des agents. Elle leur permet de "fréquenter" d'autres pompiers, en dehors du cadre de leur fonction, et d'ailleurs souvent en dehors des locaux du centre de secours, en "tenues civiles". Cette "fréquentation" leur est indispensable car leur fonction nécessite, comme précédemment évoqué, un certain type de cohésion collective. Cette cohésion exige en effet une connaissance mutuelle des membres du groupe, que l'on peut qualifier d'"extraprofessionnelle", car elle dépasse, ou efface, les frontières séparant vie professionnelle et vie privée. Les agents "investissent" en quelque sorte du temps, "prélevé" sur leur temps libre, pour en retirer des bénéfices en terme de socialisation professionnelle et de confort de travail.

- Sapeur 1<sup>ère</sup> Classe 25-30 ans :

*« Il y a les interventions, mais il y a aussi les formations auxquelles il faut penser, ça prend une grosse partie du temps, et après il y a la vie associative. La vie associative, c'est pareil, il faut s'en occuper. Moi même je me suis inscrit pour être élu au bureau de l'amicale, chose qui me prend du temps, c'est toujours pareil, mais c'est une volonté de ma part, parce que je suis motivé, ça me plaît, je m'entends très bien. »*

#### 4.1.8.5. L'"Amicale" : un salaire d'appoint, et le "calendrier" : une "assurance vie"

L'adhésion des agents à « *l'Amicale des sapeurs-pompiers* » est d'autant plus indispensable du fait de son caractère financier. Les bénéfices dégagés par l'association permettent en effet aux agents d'accéder à des activités, des voyages touristiques par exemple, qui représentent des coûts financiers. Cela leur permet en premier lieu de ne pas prendre personnellement ces coûts en charge. Cette association peut ainsi être considérée comme la source d'une "rémunération d'appoint". Puis les agents sont "quasiment dans l'obligation" d'adhérer à « *leur amicale* », car elle "gère" leur adhésion à une sorte de "mutuelle des pompiers".

Cette "mutuelle" est une forme d'assurance vie. Elle permet aux agents adhérents d'accéder à une aide financière pour leur famille en cas d'accident dans l'exercice de leur fonction. L'adhésion à l'association est indispensable pour accéder à cette assurance, car elle inscrit les agents dans un cadre et un processus juridique auxquels ils ne peuvent accéder sans elle. S'ils veulent bénéficier de cette "assurance vie" spécifique à leur fonction, les pompiers n'ont pas d'autre choix que d'adhérer à l'association, « *l'Amicale des sapeurs-pompiers* ». Plus qu'une "petite entreprise", cette association de loi 1901 prend la dimension d'une "organisation juridique", elle constitue un maillon indispensable à un complexe système mutualiste.

- Lieutenant 45-50 ans :

*« Par exemple certains petits centres, qui ne vont pas gagner beaucoup, ne vont se servir de l'argent de l'amicale que pour payer les mutuelles des sapeurs-pompiers [...] quand un pompier décède, l'amicale doit subvenir aux besoins de l'épouse pendant un certain temps, donc nous sommes obligés d'avoir un fond de roulement pour ce genre de choses. Et après il y a tout un système dont nous faisons partie, parce que si l'amicale ne verse pas les aides à la famille du décédé, les enfants ne peuvent pas bénéficier de la prise en charge par les orphelins de pompiers, c'est tout un mécanisme. Il est déjà arrivé qu'un sapeur-pompier décède et qu'il ne soit pas à jour dans ses cotisations pour l'amicale, et cela a causé des*

*problèmes pour que ses enfants bénéficient de la prise en charge pour les orphelins de pompiers. Mais juridiquement, l'amicale n'est qu'une association de loi 1901. »*

#### **4.2. Les "Variants" du référentiel professionnel des pompiers**

En contrepartie des "invariants", le métier de pompier présente une multitude de "variants", c'est-à-dire des caractéristiques professionnelles qui diffèrent d'un agent à l'autre selon plusieurs variables : la division du travail entre opérationnels ou administratifs ; le statut professionnel ou volontaire ; le contexte de travail (le département et le degré d'urbanisation) ; le site d'activité (l'intervention ou la caserne) ; les temporalités professionnelles ("temps longs" et "temps d'urgence"). L'inventaire de ces "variants" du référentiel professionnel des pompiers comprend aussi le caractère "artisanal" que prennent les pratiques professionnelles, car il souligne la pluralité des "postures professionnelles".

L'approche que nous avons choisie tente d'analyser le système social en tant que système de contraintes (Parsons, 1955<sup>15</sup>). Ce dernier gère entre autre l'activité professionnelle des individus, et c'est l'expression de cette gestion dans l'activité de travail des sapeurs-pompiers qui nous intéresse en l'occurrence. Nous admettons que l'équilibre du système des services de secours d'urgence dépend de l'intégration de ses divers composants, c'est à dire des moyens matériels et humains. Mais le problème est de savoir comment les acteurs prennent individuellement en charge leur activité. D'où l'intérêt d'une analyse des pratiques, de leur efficacité, et des types d'investissements personnels.

Autrement dit, le problème posé est de comprendre la manière dont chaque agent de secours prend en charge son rôle : porter secours à autrui. Il s'agit de saisir ce phénomène au travers de l'activité professionnelle concrète, sur le terrain, que cela soit au quotidien ou en période de crise, telle que la catastrophe de l'usine chimique à Toulouse.

Nous avons fait état d'un certain référentiel d'action qui guide le métier de sapeur-pompier. Il en ressort que ce référentiel peut varier selon différents critères, tels que le statut ou encore la localité. Or au cours de l'intervention des pompiers sur la catastrophe d'"AZF", des agents de différents statuts (opérationnels et administratifs, professionnelles et volontaires...), et des agents de différentes localités (la Haute-garonne, le Tarn...), ont été amenés à collaborer dans l'intervention.

Il nous semble alors nécessaire de comprendre l'interaction des spécificités professionnelles des différents sapeurs-pompiers qui sont intervenus le jour de la catastrophe. Il s'agit de saisir la trame de mobilisation des services de secours, en analysant la manière dont les spécificités professionnelles<sup>16</sup> (de statut, de localité) ont agi lors de cette intervention délicate ? Comment les spécificités des différents agents présents sur l'intervention "AZF" se sont-elles manifestées ? Si ce n'est pas la mise en commun des spécificités particulières des différents agents qui a permis la collaboration de tous, peut-être est-ce l'expression d'un référentiel

---

<sup>15</sup> Parsons T., *Eléments pour une sociologie de l'action*, Plon, 1955.

<sup>16</sup> <sup>16</sup> Dans « La négociation du temps de travail et les composantes du référentiel temporel » (*Loisirs et société*, vol. 20, n°1, 1997, p.50-71), Thoemmes J. et De Terssac G., en traitant du référentiel temporel, affirment que le référentiel varie selon les organisations syndicales en question : « Notons que les référentiels temporels de situation mobilisés par les organisations syndicales dans la négociation se distinguent les uns des autres. », p. 67.

professionnel commun<sup>17</sup> qui a animé les différents acteurs ? Est-ce un référentiel commun à tous les sapeurs-pompiers qui a "dépassé" les spécificités de chacun ?

#### 4.2.1. La division du travail : pompiers administratifs ou opérationnels

Les pompiers opérationnels sont les hommes de terrain qui font des gardes de 24 heures, entrecoupées de 48 heures de repos. Ils sont équipés durant leurs astreintes d'un récepteur radio qui les averti des interventions et ils partent toujours en urgence. Ils travaillent en équipe et ont une forte cohésion de groupe. Ils sont rémunérés sous un régime d'équivalence qui leur solde 40 minutes de travail pour une heure de disponibilité.

L'autre type de pompier est l'agent administratif, celui-ci travaille "huit heures par jour" et suit des semaines davantage "conventionnelles". Il est chargé de la gestion du personnel, des locaux, du matériel, il est rémunéré sans équivalence mais au même taux horaire que les pompiers opérationnels. Les pompiers administratifs ont rarement contact avec le terrain et ne participent pas à l'entretien du matériel. Les membres de la direction des pompiers : les officiers de l'Etat-major, font partie des pompiers administratifs car ils agissent essentiellement au niveau de la gestion administrative des services de secours.

Les agents opérationnels n'ont que rarement contact avec les agents administratifs, du fait de leur différence de localisation : les administratifs sont concentrés dans les locaux des S.D.I.S. (Services Départementaux d'Incendie et de Secours), et les opérationnels sont dispersés dans les centres de secours.

Un Sergent-chef, 40-45 ans :

« [...] il y a des sapeurs-pompiers opérationnels, c'est-à-dire ceux que vous voyez ici en caserne, qui partent, aux interventions, et il y a des sapeurs-pompiers administratifs qui gèrent les bureaux, ceux qui gèrent le salaire. ».

Quelles relations entretiennent les personnels administratifs et opérationnels, les gestionnaires et les hommes de terrain ? L'analyse des rapports qu'entretiennent les deux types de pompiers nous aiderait à mieux définir le métier de pompier. C'est un approche par les liens de collaboration.

##### 4.2.1.1. Le référentiel professionnel dépend de la division du travail

Comme précédemment évoqué, les pompiers doivent se soumettre à un ensemble de règles et de repères structurés par leur métier. Ces repères sont issus de multiples facteurs difficilement quantifiables et définissables. Les règles et repères professionnels constituent l'identité d'un métier, mais il est difficile de décrire objectivement l'identité d'une profession. Un certain nombre de caractéristiques du métier de pompier peut cependant être identifié dans les grands traits.

Ces "caractéristiques" du métier ont entre autres été modelées par une certaine "tradition professionnelle". Les caractéristiques de la profession de sapeur-pompier semblent en effet

---

<sup>17</sup>Op. cite, Thoemmes J. et De Terssac G., en traitant du référentiel temporel, affirment qu'il se manifeste un référentiel commun à différentes organisations syndicales qui leur permet de rentrer en négociation. Les auteurs qualifient ce référentiel commun de « référentiel de base », p.62.

être un des résultats de l'évolution de ce métier dans le temps. Cette évolution à long terme comprend par exemple les adaptations de la profession aux différentes évolutions technologiques, aux évolutions sociales, aux évolutions juridiques. C'est pour nommer cet ensemble de repères professionnels des pompiers que nous utilisons l'expression "référentiel d'action", car il s'agit des références qui guident l'action.

Si on admet que les sapeurs-pompiers sont soumis à un référentiel d'action professionnelle dans l'exercice de leur fonction, ils sont soumis à une division du travail qui les scinde en deux groupes. Il y a d'un côté des agents opérationnels, et de l'autre des administratifs. Ces deux groupes n'ont pas les mêmes fonctions professionnelles et ne suivent pas le même rythme travail. Les deux types d'opérateurs appartiennent à un même corps de métier. Mais les pompiers opérationnels et administratifs, ont un référentiel d'action professionnelle différent. En fait, la division interne du référentiel professionnel des pompiers se fait entre autres par la division du travail, qui est nécessaire aux activités de secourisme.

L'hypothèse est alors que le référentiel d'action professionnelle dépend de la division du travail. Le référentiel d'action professionnelle est le lien entre les "dispositifs professionnels" des pompiers et leurs "pratiques professionnelles". Mais ce lien est soumis à la division du travail, au niveau statutaire dans un premier temps.

#### 4.2.1.2. Différents types de professionnalisation : les grades

L'activité de sapeur-pompier, que cela concerne les volontaires ou les professionnels, présente de réelles possibilités de carrière. C'est une activité qui se fonde sur une multitude de postes, liés à de nombreuses spécialités (la plongée, le risque chimique, le sauvetage et déblaiement, le sauvetage en milieu périlleux,...). Outre les statuts opérationnels et administratifs, c'est également une activité qui comporte une multitude de statuts hiérarchiques liés à des grades. On en compte environ 11, de Caporal à Colonel, vestiges de l'organisation militaire d'origine des sapeurs-pompiers. Ces grades, dont l'accès et les responsabilités sont régulièrement repensés, s'acquièrent par des formations, aussi multiples que variées, et par l'ancienneté. Les grades permettent aux agents d'étendre leurs responsabilités, et d'augmenter accessoirement leur salaire (surtout pour les professionnels). Les sapeurs-pompiers accordent beaucoup d'importance à la promotion professionnelle que permet ce système, et en particulier les plus jeunes, qui élaborent des stratégies de carrière qui sont bien souvent très structurées, réfléchies, et surtout motivées par les responsabilités.

Face à leur âge avancé et à la perspective de leur départ à la retraite, les agents les plus âgés affirment une certaine résignation quant à leurs perspectives de carrière. Même si certains voient encore tout au plus la possibilité d'une dernière promotion hiérarchique, la plupart affirment une certaine satisfaction de leur niveau professionnel au sein de cette hiérarchie, et préfèrent attendre leur départ à la retraite en toute quiétude et contentement.

En revanche, la plupart des jeunes agents manifestent des aspirations de carrière évidentes. Et plus qu'évidentes, ces aspirations font état d'une réflexion poussée, d'une anticipation. Les plus jeunes sapeurs-pompiers (et plus particulièrement les professionnels) élaborent de réelles stratégies de carrière, sur plusieurs années, voir des dizaines d'années. Cela montre l'attachement et les attentes de ces jeunes agents face à un corps de métier, qui paraît des plus prometteurs à leurs yeux. L'activité de sapeur-pompier se présente comme un tremplin aux perspectives professionnelles des jeunes prétendants.

- Stagiaire 1<sup>ère</sup> classe 25-30 ans :

« ...c'est sûr que j'aimerais prendre du grade mais je ne veux pas devenir administratif, donc je m'en tiendrais au grade de major. Mais de toute façon, la nouvelle législation française fait en sorte que l'on évolue automatiquement dans les grades selon notre ancienneté. C'est-à-dire que si l'année prochaine ils me nomment première classe et qu'ils me rachètent mes cinq années d'armée, dans deux ans je devrais être caporal, il me faudra ensuite trois ans pour devenir sergent, il me faudra ensuite six ans pour être adjudant, et ainsi de suite en fonction des places disponibles. Il faut donc compter au plus court quinze ans d'ancienneté pour devenir major. »

#### 4.2.1.3. Deux types de carrières : « les bottes et les chaussures basses »

Un grand nombre de jeunes pompiers veulent « *prendre du grade* », et évoluer au sein de l'échelle hiérarchique. Mais ils précisent qu'ils veulent le faire progressivement, en passant par tous les grades intermédiaires, sans « sauter les étapes ». Ils peuvent par exemple « *sauter les étapes* » grâce au concours d'officier, qui les propulse directement à un poste élevé. Mais ils affirment vouloir prendre le temps d'apprendre, apprendre sur le terrain, en cultivant patiemment une certaine maturité professionnelle et personnelle.

Ce constat est lié au fait que les officiers peuvent être aujourd'hui recrutés par concours externe, ce qui induit que certains officiers ne connaissent le terrain, l'activité opérationnelle, qu'à travers leur formation en école d'officiers. C'est ainsi que les hommes de terrain, les opérationnels, développent une sorte de "mauvaise image" des officiers qui n'ont pas commencé "en bas de l'échelle" comme sapeur. Ils nomment « les chaussures basses », par contraste avec les bottes qui sont nécessaires aux interventions de terrain. Il y a ici comme une inversion de la symbolique du haut et du bas, puisque les décideurs (l'Etat-major), qui sont théoriquement en haut de la pyramide, sont placés par la forme de leurs chaussures plus bas que les opérateurs de terrain.

Mais en parallèle avec cette volonté de gravir les échelons hiérarchiques un par un, les jeunes pompiers expriment un désir de prendre des responsabilités, c'est ce qui motive avant tout leur volonté de progression professionnelle.

- Sapeur 1<sup>ère</sup> Classe M.P.V., 29 ans :

« Je veux évoluer en tant que sapeur, au bas de l'échelle en quelque sorte, et suivre le cours normale d'échelonnement. J'ai bien envie d'ici quelques années, quatre ou cinq ans, de tenter les officiers. Comme j'ai un bac plus deux, c'est le minimum demandé, ça me permet d'essayer de le tenter éventuellement. C'est pour ça que j'ai d'abord envie de voir du terrain, parce que officier c'est surtout du bureau, c'est un poste à responsabilité mais c'est quand même de la paperasse, c'est de l'administratif, ils interviennent rarement, sur les grosses interventions, mais comme elles ne sont pas fréquentes. Ce qui me motive pour devenir officier, c'est surtout l'envie d'avoir des responsabilités. J'encadrerais vraiment un groupe de personnes, mais je n'aurais plus le contact avec l'opérationnel. »

#### 4.2.1.4. La différence entre les opérationnels et les administratifs

Parler de différence entre les pompiers opérationnels et administratifs peut être étonnant, car par définition, les différents postes de pompiers sont censés être complémentaires pour le bon

fonctionnement du service. Mais malgré leur aspect complémentaire, il y a un certain clivage entre ces deux types de postes. Les entretiens révèlent notamment des conceptions différentes du métier et de la collaboration entre professionnels.

D'après les opérationnels, les représentants des administratifs « *ne cherchent pas à appuyer les opérationnels* ». D'une part, parce qu'ils subissent une certaine pression de leurs supérieurs dans ce sens, et d'autre part parce qu'ils ont des avantages à protéger. Dès lors, certains agents trouvent qu'il est peut être légitime de constater des formes de différence entre les pompiers opérationnels et administratifs.

Un Caporal-chef, 40-45 ans :

*« On s'aperçoit qu'on n'est vraiment pas considéré par ceux qui sont dans les bureaux. Ca moi je l'ais en travers, de plus en plus. [...] et ces gars là ne nous soutiennent absolument pas, d'ailleurs on le voit : ils ne font que nous dénigrer et pour eux on est des fainéants. C'est le monde à l'envers. Ils ont le "cul" assis sur une chaise derrière un bureau et ce sont les opérationnels qui sont des fainéants. Alors ça, ça nous aigrit. [...] Il faudrait qu'on soit un peu plus considéré et reconnu. [...] par nos dirigeants à nous, c'est-à-dire nos chefs, c'est eux qui ne nous considèrent pas, et ça c'est grave. [...] Peut-être qu'eux ne sont pas capables de faire ce qu'un opérationnel fait [...] Ils sont peut-être capables de faire un boulot de paperasse mais bon [...] il faudrait qu'ils viennent baigner dans le climat et y rester, passer quinze jours ou un mois en caserne, prendre part à des départs, à des piquets (gardes) comme on fait nous, peut-être que leur jugement sera différent. Eux, ils voient le boulot derrière un bureau, et avec tous les avantages qu'ils ont : tous les soirs ils voient leur femme et leurs enfants, ils ont tous leurs week-ends, ils ont un mois de congé, ils ont très peu de responsabilité et 35 % de prime de responsabilité. [...] qui part avec un véhicule, qui est responsable du véhicule et responsable de l'intervention. Parce que quand on arrive sur une intervention, il faut percuter. Par contre eux ils ont 35% de prime pour arriver une fois que le boulot est fait. Parce que c'est là qu'on les voit, pour parler à la presse, aux médias et se pavaner devant les caméras. Et là, à la sortie, ils prennent 35% de prime de responsabilité, je dis : "Bravo". C'est normal qu'on ait de la rancœur envers ces mecs là, c'est normal. Je ne peux pas les plaindre, ils ne me plaignent pas à moi. Ils estiment qu'on ne travaille pas assez. ».*

#### 4.2.1.5. La collaboration entre les opérationnels et les administratifs

Les pompiers opérationnels sont des employés d'une structure importante et ils doivent malgré tout se plier à des impératifs. La collaboration avec les pompiers administratifs reste donc nécessaire au fonctionnement des services de secours.

La collaboration des différents statuts est nécessaire, au niveau fonctionnel et matériel de l'activité, pour une gestion optimale des services de secours. Mais les propos des pompiers révèlent aussi une nécessité de collaboration qui agit au niveau psychologique et moral des agents. En effet, une collaboration qui s'en tiendrait au stade purement fonctionnel et matériel, qui serait non voulue et imposée, ne semble pas être pour les pompiers la plus efficace pour la qualité et le confort de travail. En somme, le corps des sapeurs-pompiers se considère comme un tout, dont il est indispensable de maintenir en cohésion les différents composants.

D'après les pompiers, l'essentiel touche davantage à l'identité professionnelle du corps de métier, plutôt qu'à un aspect simplement fonctionnel de la profession. Autrement dit, il semble que les collaborations entre opérationnels et administratifs se fassent sans difficultés,

étant donné que les services d'incendie et de secours réussissent à ce jour à accomplir leurs missions dans la majorité des situations. Mais dans le fond, il se manifeste un malaise entre ces deux types de pompiers. La plupart des opérationnels affirment « *ne pas particulièrement apprécier les administratifs* ».

A la base de ce malaise, on peut mettre en question les différences de traitements et d'organisation du travail entre les deux types d'opérateurs, les opérationnels parlent de certaines "inégalités statutaires". Mais dans la démarche d'enquête, nous avons rencontré des difficultés pour recueillir les propos des agents administratifs. Ces difficultés étaient essentiellement liées au refus de ces "encadrants" à accorder des entretiens. Nos rapports donc essentiellement les propos des agents opérationnels.

Un Sergent, 30-35 ans :

« *J'ai de bons rapports avec les administratifs, mais d'une manière générale, ils ne nous défendent pas parce qu'ils n'ont pas nos problèmes. Maintenant, je ne crois pas qu'il faille ne plus se parler à cause de cela, car il faut bien travailler ensemble. [...]Maintenant, comme on ne sent pas les administratifs solidaires avec nous, on commence à se les mettre à dos, voilà* ».

La division du travail structure le corps de métier des pompiers en agents administratifs ou opérationnels. Aussi, les différences statutaires, dont la plus importante est celle qui sépare les professionnels des volontaires, sont des éléments que nous avons retenus comme "variants" du référentiel professionnel des pompiers. Les agents se soumettent en effet à des traitements, et des conceptions du métier, qui diffèrent significativement selon les professionnels ou les volontaires.

#### 4.2.2. Le statut : pompiers professionnels ou volontaires

##### 4.2.2.1. Les sapeurs-pompiers volontaires : « *pompier n'est pas notre métier* »

Comme précédemment évoqué, environ 85% des sapeurs-pompiers de France sont des volontaires. C'est-à-dire des civils, qui exercent une profession quelconque, et qui ont décidé de consacrer leur temps libre au secourisme public. Ce choix leur demande un réel investissement personnel, car la fonction de sapeur-pompier est pour eux une activité "extraprofessionnelle". Cet investissement se développe en matière de temps, d'énergie, et de volonté, autant d'efforts à fournir au-delà de leur profession dans le civil. Le volontariat s'adresse ainsi en priorité aux civils qui exercent un métier qui le permet, en terme de disponibilité physique et psychologique.

Malgré cet investissement, les volontaires soutiennent que la fonction de pompier n'est pas leur « métier ». Cette affirmation a plusieurs explications : ils exercent le volontariat en complément de leur profession dans le civil, cet exercice est donc périodique, et le volontariat n'est pas ce qui leur permet de subvenir financièrement à leurs besoins. A travers le regard des volontaires, exercer la fonction de pompier n'est pas "exercer un métier". En ce qui les concerne, « *sapeur-pompier n'est pas un métier* ».

- Lieutenant 45-50 ans :

« ...même à mon niveau on fait encore beaucoup de sacrifices. Par exemple je dois continuer à donner un week-end par mois pour les sapeurs-pompiers. Ça demande quand même des efforts. Mais pour nous, ce n'est pas un métier, parce que nous avons déjà notre métier, c'est...comment dire... on ne peut pas le considérer comme notre métier. Nous avons déjà un métier, on est pas reconnu comme sapeur-pompier professionnel. [...]Non, ce n'est pas mon métier...mais si j'avais pu, j'en aurais fait volontiers mon métier. Parce que pour être professionnel, il faut avoir moins de vingt-cinq ans, et quand j'ai connu les sapeurs-pompiers, j'étais déjà trop âgé pour passer le concours. »

#### 4.2.2.2. Une satisfaction essentiellement "morale"

Pour les volontaires, la fonction de pompier n'est pas leur métier, et ils l'exercent « volontairement », c'est-à-dire qu'ils se sont rapprochés par eux-mêmes de celle-ci, en toute connaissance de cause. Selon eux, il est "insensé" de s'engager dans cette activité pour des raisons financières. Si l'on interroge alors les volontaires sur les intérêts personnels qui motivent leur engagement, ils répondent bien souvent qu'ils sont de nature « morale ». L'intérêt du volontariat toucherait selon eux, d'abord au sentiment de "fierté" qu'ils éprouvent. Mais comment le sentiment de "fierté de soi" peut-il suffire comme motivation de l'action ?

Au-delà de la "fierté de soi", un autre sentiment anime les volontaires : « *la reconnaissance sociale* ». Ils affirment qu'ils choisissent d'être pompier pour la reconnaissance "publique" que cela apporte, une reconnaissance qui serait "saine", fondée sur une volonté "noble", celle d'aider les autres, "sans compter".

- Sergent 40-45 ans :

« ...moi personnellement ma rémunération, c'est essentiellement porter secours aux gens, et voir aussi comment nous sommes accueillis, la manière dont les gens nous voient, moi c'est ça ma rémunération. Les gens nous aiment même plus que le docteur quand il arrive avec la SAMU, quand les gens nous voient, ils sont déjà soulagés. On arrive avec du matériel, ils voient quatre bonhommes qui sont là. »

#### 4.2.2.3. Le volontariat comme « hobby », ou activité d'appoint ?

Le phénomène, qui fait de la "satisfaction personnelle" une variable suffisante pour justifier l'exercice d'une activité, se retrouve en fait dans deux types de pratiques : les loisirs, et les « *hobbys* ». Pour résumer la différence entre les deux, on dira que le « *hobby* » est un "loisir récurrent". Cette récurrence est le résultat d'un besoin particulier : celui de pratiquer une activité "précise", et "dès que possible". C'est dans cette perspective que, selon les propos des agents, nous préférons qualifier le volontariat de « *hobby* » plutôt que de "loisir". Connaissant l'écrasante majorité de volontaires au sein des pompiers, peut-on alors penser que les sapeurs-pompiers de France, soient finalement en majorité des civils qui ont choisi "le secourisme" comme « *hobby* » ?

Ou sinon, le volontariat serait une activité d'appoint ? Aussi infime soit-elle, la rémunération (« *les vacations* ») du volontariat de pompier, est peut-être suffisante pour motiver, tout ou en partie l'engagement des volontaires. Le volontariat n'est-il pas considéré par certains volontaires, aussi comme une sorte de « temps partiel ajouté » ? Peut-être un complément de

travail qui apporterait un complément de revenu, en parallèle ou non, d'une "satisfaction personnelle" ?

- Sapeur 1<sup>ère</sup> Classe (femme), 25-30 ans :

« *J'arrive à m'organiser entre mon métier d'infirmière et mon activité de pompier, en fait je prends la garde dès que j'ai du temps libre. Mais je ne veux pas que mon métier d'infirmière pâtisse de mon activité en tant que pompier, parce que je suis quand même infirmière, et une infirmière ne doit pas arriver au travail en étant crevée, en étant pas bien, parce qu'il faut quand même faire attention dans le travail. Par exemple cela m'est déjà arrivé, depuis trois mois que je suis infirmière, d'arriver à la fin de ma semaine de garde de pompier, et de me faire remplacer le dernier jour, pour pouvoir récupérer avant de reprendre mon travail d'infirmière. Il faut savoir un peu jongler entre les deux activités.* »

#### 4.2.2.4. Les volontaires en quête de reconnaissance sociale

Outre leur image au sein du corps des pompiers, les volontaires sont soucieux de leur place au sein de la population civile. S'ils dénoncent un manque de considération de la part de leurs homologues professionnels, ils mettent aussi en avant une certaine carence de reconnaissance de la part du grand public, et de l'organisation étatique. Dans l'ensemble, les volontaires décrivent leur image de marque, en matière la reconnaissance publique, comme très positive, ils se disent « *aimés des gens* ». Mais cette reconnaissance publique "informelle" ne suffirait plus aujourd'hui à motiver leur action. Les volontaires affirment que leur rôle de sapeur-pompier devrait être davantage valorisé au niveau de leur statut de citoyen. Ils considèrent en quelque sorte qu'à travers le volontariat, ils apportent "quelque chose de plus" à la société civile, quelque chose qui mériterait davantage qu'une rémunération financière « *symbolique* ».

- Sapeur 1<sup>ère</sup> Classe 25-30 ans :

« *...je trouve que les volontaires sont mal reconnus, on devrait avoir plus de reconnaissance, des avantages sociaux ou je sais pas. Parce que c'est vrai que les volontaires se dévouent 24h00 sur 24 en quelque sorte. Il s'était parlé, je crois en 2003, d'avoir la taxe d'habitation revue à la baisse, ou voir supprimée, pour les volontaires, mais le ministre a promis beaucoup de choses, mais apparemment c'est tombé à l'eau. Mais il faudrait quelque chose comme ça, avoir par exemple une baisse de l'impôt sur le revenu, je sais pas moi...par exemple gagner des points d'annuité pour la retraite. Il faudrait trouver une solution équitable, assez juste. Ce serait pas évident, mais les volontaires le mériteraient. Parce que si je regardais le temps que je passe au centre... »*

#### 4.2.2.5. Les volontaires français : des employés de mairie<sup>18</sup> ?

Les sapeurs-pompiers volontaires exercent l'activité de pompier en annexe de leur profession principale, durant leur temps libre. Ils sont symboliquement rémunérés (SMIC au taux horaire, décompté à la minute d'intervention), et affirment exercer cette activité par "vocation". Lors d'une série d'entretiens dans un centre de secours exclusivement volontaire, par contraste avec les centres professionnels, il est apparu qu'un grand nombre d'entre eux sont des employés de mairie. Dans le civil, leur profession (et leur activité de subsistance), est celle d'employé de mairie, l'un est par exemple paysagiste, l'autre serrurier, etc. La forte proportion d'employés de mairie chez les sapeurs-pompiers volontaires pose la question de la

<sup>18</sup> Padioleau J-G, *Le réformisme pervers : le cas des sapeurs-pompiers*, Col. « Sociologies », Ed. PUF, 2002.

place des pompiers au sein du service public. C'est comme si le service public entretenait un lien si étroit avec ses employés qu'il va jusqu'à "conditionner" l'occupation de leur temps libre. Mais sans nécessairement aller jusque là, nous pouvons tout au moins nous demander pourquoi tant de pompiers volontaires sont employés de mairie ?

- Lieutenant, 45-50 ans :

*« La journée la plupart des volontaires ici sont employés de mairie et donc ils travaillent. En France, dans les centres de secours des petites villes comme nous, les interventions ne peuvent pas se faire sans les employés de mairie. [...] Mais ici, nous avons suffisamment de personnel pour le faire, je pense que l'on doit être environ entre 16 ou 18 employés de mairie sur le centre de secours. Dans les petits centres de secours, comme dans les villages, ils n'ont pas assez d'employés de mairie pour être sapeurs-pompiers volontaires, et c'est souvent des agriculteurs qui le font. Mais eux, ils fonctionnent en permanence en appel général, alors que nous, nous fonctionnons par équipe, parce qu'on a plus d'effectifs qu'eux. En fait, on peut dire que dans les petits villages, ils ont besoin d'appeler tout le monde pour pouvoir faire un départ. Et c'est comme ça partout en France, tous les centres de secours volontaires fonctionnent plus ou moins comme ça, et la majorité des pompiers volontaires sont des employés de mairie. »*

Pour rappel, avant 1996, c'est-à-dire avant la départementalisation des services de secours de la région concernée, c'était la mairie qui régissait le rapport entre le service public et les sapeurs-pompiers. Les pompiers étaient "dirigés" par la mairie. Peut-être est-ce pour cela que c'était la mairie qui "décidait" en quelque sorte de ceux qui devaient être pompiers volontaires ou non, et notamment avec une certaine priorité pour ses employés. La départementalisation se faisant, on peut penser que la mairie a perdu de son pouvoir sur les pompiers volontaires, mais cela n'est pas forcément le cas.

Le pouvoir de la mairie sur les pompiers, du moins sur les volontaires, est encore palpable, il a juste changé de visage. Au lieu d'influencer le temps libre de ses employés en leur "proposant" d'être pompiers volontaires, la mairie influence aujourd'hui le temps professionnel des volontaires en leur proposant des postes d'employés de mairie. Cela montre d'une part la persistance de la proximité de la mairie avec les pompiers volontaires, et d'autre part sa volonté de continuer à exercer un pouvoir sur des agents qui pendant longtemps ont été "communaux", et donc sous ses ordres.

- Sergent 40-45 ans :

*« ...c'est bien joli de vouloir faire l'apologie du volontariat, mais il faut réaliser que si la mairie ne jouait pas le jeu, ça ne marcherait pas. Aujourd'hui, la politique veut qu'on embauche à la mairie des gens qui ont fait leurs preuves au niveau des pompiers, parce qu'on sait qu'ils ne vont pas quitter le volontariat, et ce sont des gens qui ont galéré dans le privé et qui sont toujours restés pompiers volontaires. Pour les pompiers volontaires, rentrer comme employé de mairie c'est la cerise sur le gâteau. Avant ce n'était pas du tout cette politique, c'était le contraire, c'était les employés de mairie qui étaient poussés vers le volontariat de sapeur-pompier. Mais c'est pas donné à tout le monde d'être pompier, il y a du sport, un feu c'est physique, et puis il faut pouvoir affronter la souffrance des autres, ça c'est pas donné à tout le monde. »*

#### 4.2.2.6. Un volontariat dépendant du fonctionnariat<sup>19</sup>

Pour les volontaires, l'accès au statut d'employé de mairie présente plusieurs avantages. Il permet notamment à ces agents "à double casquette", selon des arrangements internes et locaux, de s'absenter de leur poste à la mairie dès que leur activité de pompier le demande. Certains "arrangements" avec la mairie permettent en effet aux employés d'assurer durant leur temps de travail, des périodes de garde en tant que pompier volontaire, ils sont alors équipés d'un récepteur portable (« *un bip* ») qui leur signale un besoin de secours, et peuvent ainsi quitter leur poste temporairement pour s'acquitter de leur mission de pompier. Alors que les pompiers volontaires qui travaillent dans le secteur privé, ne peuvent assurer des périodes de garde que durant leur temps libre, puisque la plupart des employeurs privés ne les autorisent pas à quitter leur poste.

Il est en quelque sorte plus facile de s'absenter de son travail dans le service public que dans le secteur privé, du moins en ce qui concerne les employés de mairie qui sont pompiers volontaires.

- Sergent 40-45 ans :

*« ...pour nous en tant qu'employés de mairie, le chef de centre a passé une convention avec la mairie pour que l'on ait cinq jours de congé supplémentaires à l'année pour pouvoir faire nos formations de volontaires. Dans le privé, il n'ont pas droit à ça. Notre direction nous dit toujours que l'on doit essayer de motiver les employeurs pour qu'il y ait davantage de volontaires, mais c'est pas possible. Même si on indemnise aux employeurs le temps que le pompier passe en intervention au lieu d'être sur son lieu de travail, ça ne marcherait pas. Parce que si on prend par exemple un artisan qui est en train de monter une toiture, si un de ses employés part pendant deux heures, en attendant la toiture n'est pas montée, et puis on ne sait jamais combien de temps peut durer une intervention. »*

#### 4.2.3. Le contexte de travail : le département et le degré d'urbanisation

De même qu'elles sont liées à la gestion du temps, les activités des sapeurs-pompiers sont également intimement liées à leur localisation dans l'espace. En effet, malgré la standardisation des formations et du matériel utilisé, il existe différentes méthodes de travail, différentes manières de s'organiser, différentes manières de pratiquer le secourisme, qui varient plus ou moins selon les centres de secours ou encore d'une région à l'autre. Ces variations, que nous nommons "particularités", sont essentiellement influencées par leur contexte local, c'est ainsi que nous parlons de "particularités locales de fonctionnement".

Cela pose la question de la localisation du travail de sapeur-pompier, qui doit en quelque sorte "s'adapter", dans son organisation et sa pratique, à son contexte et à ses particularités localisées. Notamment, les pompiers ne sont pas formés de la même façon selon que leur région soit exposée aux feux de forêts ou au risques industriels. De même, l'organisation des secours n'est pas la même en fonction du nombre d'habitants à couvrir. Mais certaines particularités locales ont tendance à s'estomper avec la centralisation (départementalisation) des services de secours. Il n'en reste pas moins que le travail des sapeurs-pompiers est également un travail d'inscription des activités dans l'espace.

---

<sup>19</sup> *Op. Cite*

#### 4.2.3.1. Une activité liée aux particularités locales du risque

Chaque année, les feux de forêts sont particulièrement concentrés dans le sud de la France. Cela est lié à l'ampleur du parc forestier dans le sud, mais aussi au climat particulièrement chaud et sec, et à la présence de vents forts. On rencontre dans le sud du pays le plus grand nombre de pompiers spécialisés dans les feux de forêts, alors que les pompiers spécialisés en risques chimiques sont par exemple davantage nombreux à proximité des régions fortement industrialisées.

Les sapeurs-pompiers d'une région sont formés en continu, en fonction des particularités de leur localité. La nature concrète, c'est-à-dire sur le terrain, de l'activité de pompier (opérationnel), est fortement dépendante des particularités locales du contexte géographique de sa mise en application.

- Commandant 45-50 ans :

*« ...ici, il y a moins de feux de forêts, c'est un département où il y a quelques risques particuliers. Nous avons en effet quelques risques car il y a deux autoroutes, nous avons aussi une centrale nucléaire, nous avons bien évidemment le risque d'inondations qui est relativement important parce qu'il y a le bassin fluvial. Et après nous avons quelques risques industriels. »*

#### 4.2.3.2. Une organisation liée à la densité démographique

Si la nature de l'activité des pompiers sur le terrain est dépendante des besoins locaux de secours, il en est de même quant à l'organisation du travail par elle-même. Les pompiers s'organisent en effet en fonction du nombre d'interventions à effectuer, nombre qui est lui-même tributaire de la densité de population à couvrir par les secours. C'est ainsi que la dimension, les moyens, et donc le nombre de sapeurs-pompiers dont dispose un centre de secours, sont directement liés à la densité démographique du site à couvrir par les secours. A partir d'environ 20000 habitants, une agglomération se dote d'un centre de secours au moins mixte, c'est-à-dire composé de pompiers professionnels et volontaires. Car les professionnels assurent des permanences au sein même du centre de secours, ce qui leur permet davantage de disponibilité et de réactivité que les volontaires. Puis au-delà, dans les grandes villes on rencontre des centres de secours exclusivement professionnels, et souvent même plusieurs centres dans une même ville.

De plus, l'organisation est fondée en province sur un réseau qui se structure selon la dimension des agglomérations, des villes, et villages. Les moyens attribués aux secours sont plus importants dans une ville qu'un village. Le village qui est à proximité d'une ville plus grande dépend de celle-ci, en matière de renfort de secours, de matériel spécialisé, d'effectif d'agents...

- Sergent 40-45 ans :

*« ...ici, je crois qu'il y a environ 13.000 habitants. Mais on chapeaute quelques petites communes aux alentours aussi. On a plusieurs secteurs d'intervention. En fait on s'est partagé le département en deux avec l'autre grande ville du département, parce qu'ici, il y a aussi un hôpital avec des urgences. [...] On est amené à collaborer avec tous les autres centres de secours, on emmène les docteurs quand un centre en a besoin. En plus quand les petits centres ont besoin de renforts aux alentours, c'est nous qui y allons, il y a plein de petits centres de pompiers qui sont sous notre coupole. C'est le plus gros centre de volontaires du*

département. En France, si un centre de secours est plus grand que celui-ci, ça passe automatiquement professionnel, ou au moins mixte. »

#### 4.2.3.3. Le tournant de la départementalisation<sup>20</sup>

En 1996, est lancée la départementalisation des sapeurs-pompiers de la région concernée. A partir de cette année, les sapeurs-pompiers ne sont plus "gérés" par la commune, ils passent sous la direction du département. Ce changement marque un tournant important dans la manière dont les pompiers, agents de la fonction publique territoriale, se placent au sein de la fonction publique. Depuis, les pompiers ne sont plus sous les ordres de la mairie et la présidence du maire, mais ils deviennent dépendant du conseil général et de son président.

Cette réforme va dans le sens d'une centralisation de l'organisation. Les pompiers voient se creuser un certain écart entre eux et leur direction. Dans un premier temps, cela a pour effet de réduire leur pouvoir de décision sur leurs activités, et dans un second temps d'estomper les particularités locales de fonctionnement des services de secours. Mais l'amenuisement de ces particularités locales par la départementalisation, ne se fait pas à la même vitesse dans tous les départements. Notamment car la départementalisation des services de secours n'a pas été mise en pratique au même moment dans tous les départements. Le programme a été lancé en 1972, mais certains départements ne l'ont par exemple appliqué qu'en 2000.

- Lieutenant 30-35 ans :

*« Il faut voir que la départementalisation ici cela fait à peine trois ans, ce qui est encore frais, donc les mentalités n'ont pas encore eu le temps de changer. Avant, le maire connaissait ici tous ses pompiers, et certains sont allés à l'école avec lui, donc il y avait du contre-pouvoir. Les pompiers revendiquaient donc en quelque sorte leur territoire. Mais à mon avis cela s'estompera, d'ailleurs dans les grands corps départementaux c'est beaucoup moins flagrant. Parce que les petits départements peuvent vraiment représenter des microcosmes, où on se connaît, et tout le monde cherche à être reconnu et à se distinguer. »*

#### 4.2.4. Le site d'activité : l'intervention ou la caserne

Le travail de sapeur-pompier comporte deux types de phases de travail principales. Si l'on met de côté les périodes de formations -qui sont relativement fréquentes, mais sporadiques-, on discerne les phases d'intervention, durant lesquelles les agents sont sur le terrain pour "porter secours" ; et d'un autre côté, des phases de préparation de l'intervention, durant lesquelles les agents sont au sein du centre de secours et se livrent à différentes activités nécessaires au bon fonctionnement du service : entretien du matériel, entretien des locaux, mise à jours des plannings, mise à jours des plans de rue, activités sportives, etc.

Mais les agents sont, dans leur grande majorité, plutôt intéressés par le travail des interventions plutôt que par le travail « en caserne ». Cela peut se comprendre du fait de la "monotonie" que peut susciter le travail « en caserne ». Certains sapeurs affirment que lors des interventions, ils « se sentent réellement pompiers ». Ils voient le travail en caserne comme un travail « d'attente », d'attente de l'intervention, d'attente du « vrai » travail de pompier. C'est essentiellement à ce niveau que se manifeste la difficulté de l'encadrement des pompiers à l'échelle du centre de secours, c'est au niveau du travail en caserne, qui est parfois considéré par les agents comme secondaire et contraignant, pour ne pas dire "dévalorisant".

---

<sup>20</sup> Padioleau J-G, *Le réformisme pervers : le cas des sapeurs-pompiers*, Col. « Sociologies », Ed. PUF, 2002.

- Commandant 45-50 ans :

*« ... c'est difficile de le faire comprendre aux agents, c'est vrai que l'intervention est notre premier métier, c'est notre premier but de sapeurs-pompiers, mais par contre ils ont du mal à comprendre qu'il faut entretenir les véhicules, qu'il faut vérifier le matériel, de manière à ce que lors de l'intervention, si on doit utiliser tel type de matériel, on ne perde pas de temps. C'est vrai que ça, ils ont du mal à le comprendre, parce que tout sapeur-pompier est plutôt axé sur l'aspect opérationnel, que sur l'aspect travail en casernement qui est un peu une contrainte, mais bon il faut quand même le faire, parce que c'est fait en prévision de l'intervention, de manière à ce que l'intervention se déroule bien, que l'on ait pas de problème comme par exemple une vanne qui ne s'ouvre pas parce qu'elle n'a pas été vérifiée, et qui pourrait engendrer un manque d'eau, où des tuyaux qui n'ont pas été entretenus, qui vont éclater, et qui ne permettront pas d'éteindre un feu. »*

#### 4.2.5. Les temporalités professionnelles et le travail d'ajustement : "temps longs" et "temps d'urgence"

Les activités des sapeurs-pompiers sont intimement liées au temps et à sa gestion, c'est un métier que l'on qualifie de « métier de l'urgence ». Les pompiers doivent gérer des temps longs, ou « temps d'attente », durant lesquels c'est l'attente de l'intervention, des temps qui sont comblés par des activités annexes de préparation de l'intervention, d'entretien du matériel, de la condition physique des agents ou des connaissances théoriques. L'ajustement entre périodes d'attente et périodes d'intervention nécessite un important travail de gestion du temps, en fonction des forces vives disponibles et des besoins du service, c'est un travail permanent et quotidien. Le travail des sapeurs-pompiers est aussi un travail d'inscription dans le temps.

##### 4.2.5.1. Des temps de travail longs et tributaires du nombre d'interventions

Plusieurs organisations du temps de travail sont possibles chez les sapeurs-pompiers. En fonction des centres de secours, on peut rencontrer plusieurs organisations du travail par équipe, avec un nombre d'équipes également. On peut voir par exemple des cycles de 12 heures de travail et 12 heures de repos, des cycles en 12/24, ou 12/24/48, ou encore des cycles en 24/24, ou bien, et ce sont les plus répandus, des cycles en 24 heures de travail et 48 heures de repos. Cela illustre la difficulté de l'organisation du temps de travail chez les sapeurs-pompiers, c'est une activité "de veille", qui demande aux agents de monter des gardes, des permanences.

A ces multiples configurations possibles, si on ajoute les différents statuts, de professionnels et de volontaires (volontaires qui ne vivent pas au sein du centre de secours mais qui ne sont appelés qu'en cas de besoin), d'opérationnels et d'administratifs (administratifs qui ne travaillent pas selon des cycles mais selon des "horaires de bureau" classiques), on comprend que l'organisation du temps de travail des pompiers est quasiment "à la carte" selon les centres de secours. Ce qui conditionne cette organisation "à la carte" est essentiellement le nombre d'interventions effectuées par la caserne, nombre qui est lui-même directement dépendant du nombre d'habitants couverts par les secours.

- Sapeur 1<sup>ère</sup> Classe, 29 ans :

« *Tout est régi par le nombre d'interventions. Ça se fait par le nombre d'interventions, à côté ils font 5000 départs (par année), nous on en fait 1300, il y a des centres qui en font 200. Donc suivant le nombre d'interventions, il faut qu'ils adaptent leurs gardes, ils essaient de partager, ils essaient de voir la disponibilité des volontaires et adapter les gardes en conséquence. Donc tout ça, c'est vrai que ça fait un rythme de travail différent. Alors il y en a qui vont pondre des tranches en douze heures, d'autres des tranches en huit heures. Dans une ville voisine, par exemple je faisais des horaires de bureau, et j'étais professionnel, comme c'était un centre qui sortait pas beaucoup, qui faisait 1700 interventions, ils combinaient les équipes professionnelles avec les équipes volontaires. Il y avait deux équipes de cinq professionnels, qui partageaient les deux tranches de jours, on s'arrangeait, mais on travaillait du lundi au vendredi. Chaque centre de secours est vraiment différent, et partout. »*

#### 4.2.5.2. Une gestion difficile du temps de travail, dans le cadre des 35 heures

Quand on fait allusion aux 35 heures, les sapeurs-pompiers interrogés avancent une réponse plutôt commune, ils affirment que la loi n'a fait qu'accroître les difficultés d'une organisation qui était déjà pour eux peu aisée à gérer. Les sapeurs-pompiers (du moins pour les 15% concernés, c'est-à-dire les professionnels), ont opté pour une réduction du temps de travail annuelle, afin de simplifier son application, pour que cela ne vienne pas troubler un équilibre temporel qui paraît fragile. La première conséquence de cette option annuelle n'a été qu'une augmentation de quelques jours des congés annuels. Mais la conséquence suivante a été l'embauche de sapeurs-pompiers supplémentaires pour combler les équipes élaguées par les absences créées.

- Commandant 45-50 ans :

« *[...] il est vrai qu'il y a certaines dispositions comme par exemple les 35 heures, qui sont difficiles à mettre en oeuvre chez les sapeurs-pompiers. Il est vrai que différents départements ont essayé différents systèmes de cycles de travail, mais en gros on peut dire que l'on sait pas très bien où l'on va, nous avons toujours des problèmes de comptabilisation du temps de travail, des équivalences horaires, et l'on peut dire que la loi des 35 heures est venue aggraver tout cela. Essentiellement ici, ce que ça a changé c'est que nous avons diminué le nombre de jours de garde à l'année, ce qui donne aujourd'hui 95 jours de gardes par an au lieu de 101. On peut dire que cela fait davantage de jour de congé. C'est une diminution du temps de travail annuel, cela a donc aussi fait qu'il y a moins de personnes en garde, c'est pour ça qu'il a été décidé de recruter 12 sapeurs-pompiers professionnels au sein du centre de secours ici pour compenser ce manque. Et puis comme dans toute entreprise il y a des maladies, des accidents de travail, et des départs à la retraite, et cela prend toujours du temps pour remplacer le personnel manquant. »*

Tableau 4. Variants et invariants du référentiel professionnel des sapeurs-pompiers

INVARIANTS	VARIANTS
La tradition	La division du travail : pompiers administratifs ou opérationnels
La vocation	Le statut : pompiers professionnels ou volontaires
La solidarité	Le contexte de travail : le département et le degré d'urbanisation
Les risques	Le site d'activité : l'intervention ou la caserne
L'adhésion au service public	Les temporalités professionnelles : "temps longs" et "temps d'urgence"
La hiérarchie et les procédures	"L'artisanat" des pratiques professionnelles
La construction d'un équilibre entre vie privée et vie publique	
Une activité associative "professionnelle"	

## 5. Du métier à la gestion du risque par "dispositifs"

Comme beaucoup d'activités professionnelles, le travail des sapeurs-pompiers est soumis à un ensemble de "dispositifs professionnels". Nous entendons par là les "dispositifs officiels" qui régissent une activité professionnelle. Considérant que ceux-ci sont élaborés en amont de la pratique sur le terrain de l'activité professionnelle, nous qualifierons par la suite ces dispositifs de "préétablis".

Nous entendons par "dispositifs" l'ensemble des mécanismes théoriques et matériels qui gèrent une activité. L'une des définitions techniques du terme "dispositif" est : « *ensemble de pièces constituant un appareil, une machine* »<sup>21</sup>. Ainsi, les "dispositifs professionnels" sont des éléments mécaniques (théoriques et matériels) qui gèrent et font partie intégrante d'une activité professionnelle. Nous utilisons le terme "mécaniques" car il nous semble important d'insister sur le fait que les dispositifs que nous cherchons à définir agissent "mécaniquement".

Les "dispositifs" déclenchent ou font partie d'une réaction en chaîne. Dans un contexte professionnel, la réaction en chaîne est ce que l'on peut nommer "la procédure professionnelle". Cette procédure est un ensemble d'actions et de méthodes que l'on applique pour exercer l'activité en question. L'aspect mécanique est aisément saisissable : une action entraîne une autre. Les "dispositifs professionnels" dont nous traitons, de par l'ambiguïté du terme, sont constitués d'éléments théoriques en parallèle d'éléments matériels. Les éléments conceptuels des "dispositifs professionnels" sont par exemple les techniques de secourisme, les méthodes d'extinction d'incendie, les manières de préparer un véhicule de secours, etc. Alors que les éléments "matériels" comprennent par exemple les véhicules, les uniformes, les combinaisons individuels, les radios, etc., en somme tous les équipements que les sapeurs-pompiers sont amenés à utiliser dans leur métier.

<sup>21</sup> Petit Larousse Illustré, 2002.

Nous utilisons le terme "préétablis" pour qualifier les "dispositifs professionnels" en question. En effet, chez les sapeurs-pompiers des dispositifs font partie d'une planification et d'une préparation de l'action, car ils sont élaborés en prévision de celle-ci. Mais il existe aussi chez les sapeurs-pompiers des "dispositifs professionnels" qui ne sont pas préétablis. Autrement dit, il existe aussi de nombreuses procédures qui se créent en cours d'action, c'est-à-dire en même temps que l'activité professionnelle est pratiquée, sur le terrain.

Nous faisons allusion à toutes les "pratiques d'improvisation" auxquels les sapeurs-pompiers font recours lorsqu'ils sont confrontés à des situations qui n'ont pas été prévues par ces "dispositifs préétablis". "L'improvisation" peut aussi être considérée comme un dispositif car elle est une pratique "officieusement reconnue" par le corps des sapeurs-pompiers. En effet, les sapeurs-pompiers reconnaissent comme "légitime" le recours à "l'improvisation" dans l'exercice de leur activité professionnelle, chacune de leur intervention étant "unique" et soumise à une multitude de variables imprévisibles pour la plupart.

En ce sens, "l'improvisation" serait aussi un "dispositif professionnel", au même titre que les "dispositifs préétablis". En tant que dispositif, "l'improvisation professionnelle" chez les pompiers suit aussi des règles. L'activité professionnelle des pompiers reste en effet sous le contrôle d'un cadre professionnel officiel précis, par conséquent les agents ne peuvent pas agir en "totale liberté". Ils sont soumis à ce cadre car les pratiques improvisées sont toujours validées par plusieurs autres agents, voir par les supérieurs, elles sont "officieusement reconnues". A partir de la validation, formalisée ou tacite, d'une "pratique improvisée", les pompiers inventent sur le moment des solutions, des manières de faire, des pratiques qui permettent de faire face à un problème inconnu.

Par exemple, lors de l'intervention sur la catastrophe "AZF", les sapeurs-pompiers ont dû palier à un manque de matériel en se servant d'objets abandonnés dans la rue par les passants :

Caporal-chef 45-50 ans :

*« il y a eu des véhicules immobilisés sur la voie publique ; dont les passagers et les conducteurs se sont échappés. Et j'ai vu mes collègues, par manque de matériel, aller piquer des crics et des manivelles dans les voitures des gens, dans les camions abandonnés pour aller soulever des dalles de béton et dégager des gens dessous. »*

### **5.1. Des dispositifs "standardisés"**

Plus globalement, les "règles de fonctionnement" du métier de pompier font partie d'un ensemble de "dispositifs préétablis". Ces dispositifs ont pour but d'encadrer le fonctionnement des services de secours. Pour ce faire, ils sont issus d'une étude précise et constante des différentes données de l'activité professionnelle, et ils sont réactualisés en permanence. Pour illustrer ces dispositifs, on peut reprendre les exemples énoncés ci-dessus en ce qui concerne les règles de fonctionnement et la standardisation des données de l'activité de sapeur-pompier. Mais dans le fond, nous utilisons l'expression de "dispositifs préétablis" pour nommer toutes les procédures professionnelles qui permettent d'encadrer les interventions des secours. Ces procédures englobent les méthodes et les équipements fournis aux sapeurs-pompiers afin qu'ils puissent accomplir leur mission. Ces méthodes et ces équipements sont en fait élaborés et choisis grâce à un retour réflexif en continu autour des expériences de fonctionnement des casernes et des situations d'intervention.

Ce retour réflexif est mené au sommet de la hiérarchie par l'Etat-major concentré dans les S.D.I.S. (Services Départementaux d'Incendie et de Secours), et il apporte des modifications de fonctionnement aux services de secours, notamment grâce aux rapports d'intervention qui sont remis par les équipes de terrain. Mais ce retour réflexif est aussi mené en bas de la hiérarchie par les équipes de secours elles-mêmes, grâce à leur propre expérience de terrain. Mais la différence entre les modifications faites par l'Etat-major et celles des équipes de secours tient à deux facteurs : les modifications procédurales imposées par l'Etat-major sont assez rares, mais elles sont de grande importance, elles englobent en général un ou plusieurs ensembles de procédures, on peut les considérer comme des mesures officielles de profondeur.

Par exemple, c'est l'Etat-major qui décide de l'organisation et de la durée de travail des agents sapeurs-pompiers, ou encore de la mise à jour des plans géographiques officiels.

Sergent Chef 30-35 ans :

*« En ce qui concerne la prévision, nous sommes également chargés de rectifier les plans et de les mettre à jour, quand il y a des plans qui doivent être rectifiés, nous le faisons nous-mêmes et nous les transmettons à l'état-major qui nous renvoie rapidement les plans officiels mis à jour. La rapidité de la rectification des plans dépend de l'importance du lieu, c'est-à-dire que les plans des endroits les plus stratégiques et les plus délicats d'accès sont ceux qui sont rectifiés le plus rapidement, ce qui est normal pour pouvoir intervenir au plus vite. Et puis maintenant, comme on est informatisé, la réponse est assez rapide, on a tous les jours des rectifications, parce que quand il y a un problème il faut le traiter de suite. »*

## **5.2. Des dispositifs "internes"**

Les modifications procédurales effectuées par les équipes des secours sont de moins grande importance, elles touchent en général des données professionnelles de terrain et pratiques. Mais en contre partie ces modifications sont beaucoup plus fréquentes. Par exemple, les hommes de terrain décident eux-mêmes de la manière idéale d'entretenir leur matériel, de leurs affectations aux différentes corvées de la caserne en fonction de leurs affinités. Ou encore, aux niveaux des postes de gardes, des arrangements tacites sont toujours possibles au sein d'une caserne.

Adjudant 35-40 ans :

*« Au sein de la caserne, je m'occupe du magasin, c'est-à-dire recharger des tuyaux, faire le plein, il faut qu'il y ait du matériel pour mettre dans les véhicules quand ils rentrent d'intervention. Chacun a son occupation, certains s'occupent de faire le plein à la pharmacie, chacun fait un peu ce qu'il veut, certains s'occupent des plans, d'autres de la mécanique, de l'entretien des véhicules etc., chacun a ses compétences et chacun s'occupe dans la journée, il y a toujours quelque chose à faire ici. Ça c'est un petit boulot qui se fait à la caserne, c'est assez rapide, quand il faut bricoler je bricole, un peu de mécanique, changer des pièces. Mais, rien de particulier concernant les locaux, seulement un peu d'entretien, quand il faut passer le balai où la serpillière, il n'y a pas de problème. Nous avons aussi notre tour de cuisine, et comme nous sommes quand même une équipe bien soudée, on est deux par jour à faire la cuisine, et cela fait partie du boulot. C'est pas vraiment le boulot pompier, mais ça fait quand même partie du travail parce qu'il faut que l'on mange sur place. On respecte les attributs de chacun, s'il en a un qui ne sait pas faire la cuisine, il fait un steak frites ce n'est*

*pas un problème, après il y en a qui font des plats un peu plus cuisinés, c'est leur tour de corvée de cuisine donc ils font ce qu'ils veulent. »*

### **5.3. Les dispositifs et "l'improvisation"**

Les "dispositifs préétablis" permettent donc l'optimisation de l'activité de travail. S'agissant des interventions des sapeurs-pompiers, ces dispositifs apportent avant tout un gain de temps, car l'activité des pompiers se fonde essentiellement sur la rapidité d'action. Et ce gain de temps se fait grâce à la "préparation" de l'action.

Adjudant 35-40 ans, au sujet de son intervention sur l'explosion de "AZF" :

*« Le premier coup que je suis arrivé à Rangueil, on m'avait indiqué que je devais déposer les victimes légères dans un amphithéâtre, on me faisait signe d'entrer mais il y avait une barrière qui nous empêchait de passer, alors un de mes agents est descendu et a cassé la barrière, nous sommes passés et nous sommes arrivés à l'amphi. Je voyais toutes les infirmières avec leurs masques sur le visage, elles ne bougeaient pas, personne ne bougeait, il y avait des gens blessés qui étaient assis partout, et j'étais la première ambulance à arriver en ce qui concerne les blessés légers. Je vais vers les portes de l'amphi, elles étaient toutes fermées, je demande aux infirmières les clés mais elles me répondent effrayées qu'elles ne les avaient pas et qu'elles ne savaient pas comment faire, je leur ai dit qu'il n'y avait pas de problème, j'ai pris la hache dans l'ambulance et j'ai cassé la porte de l'amphi pour entrer, les gens sont entrés dans l'amphi, nous avons commencé à les installer de manière bien rangée. »*

#### **5.3.1. L'autonomie des pompiers**

Les pompiers doivent faire preuve d'autonomie, quasiment de la même manière que les militaires. Les pompiers doivent par exemple prendre le commandement lorsque leur supérieur est dans l'incapacité de le faire. Cette situation s'est présentée à plusieurs reprises lors de l'intervention des pompiers sur la catastrophe de Toulouse.

Caporal-chef 45-50 ans :

*« il n'y a pas eu d'ordre. C'est là où par contre nous sommes assez professionnels pour faire de notre côté... On a travaillé en autarcie, chacun dans son véhicule savait ce qu'il y avait à faire et quand il avait besoin d'un autre véhicule, il nous le signalait. Mais là, c'est le côté professionnel que nous avons eu, et ça s'est déroulé pendant les 2, ou 3 premières heures de façon autonome [...] Parce qu'il y avait personne pour nous donner des ordres [...] Chacun balayait sa zone, chacun rendait compte de ce qu'il pouvait quand il passait devant le centre, etc. Disons que l'officier, un colonel, a été dépassé, comme tout le monde, mais on a travaillé dans une logique de guerre. Chacun savait ce qu'il avait à faire, et on a fait le maximum. »*

#### **5.3.2. De "l'improvisation" à la "débrouillardise"**

Les "pratiques d'improvisation" englobent aussi des besoins matériels. Il arrive en effet que les pompiers doivent se procurer le matériel qui leur est nécessaire s'ils sont confrontés à une carence imprévue. Ces pratiques vis-à-vis du matériel vont toujours dans le sens d'une recherche d'optimisation des interventions. Lors de l'explosion de l'usine chimique, les pompiers ont eu à faire face à d'importantes carences de matériel. Mais ils ont réussi à trouver

des solutions détournées et efficaces pour palier à cela. La situation s'est aussi bien présentée au sein du centre de secours que sur le site de l'explosion.

Un Sergent, 35-40 ans :

*« Bien sûr, les gens savent qu'on est des démerdards. Heureusement qu'on connaît beaucoup de gens... je sais pas comment on a fait pour avoir les lits et les sacs de couchage... Aller chercher des serviettes de bains dans les hôtels, ça vient pas de l'Etat major... Parce qu'on prévoit pas ça... Du savon... les mecs, c'est bien, ils veulent se doucher, mais il y a pas de savon, alors on monte dans les appartements et on redescend avec un sac de savon. Mais maintenant, par contre, tout le stock qu'on a pu faire à l'occasion à été stocké ici...un jour, s'il se représente un cas équivalent, ou parce qu'on doit recevoir du monde, des pompiers de l'extérieur ou autre, s'ils ont pas de serviette et pas de savon, et bien on a des serviettes et des savons ! Au moins, on sera pas emmerdé et on demandera rien à personne... ».*

### 5.3.3. Le "système D" comme relais de la technologie

Il y eut aussi un important problème technique au niveau des communications. Dès l'explosion de l'usine, les standards téléphoniques des centres d'incendie et de secours ont été très rapidement saturés et inutiles, et le réseau radio des pompiers a soudainement et totalement cessé de fonctionner. Pour palier à ce manque de communication et assurer malgré tout leur intervention, les pompiers ont notamment fait recours à des techniques qui étaient utilisées avant l'invention du téléphone et de la radio.

Adjudant 40-45 ans :

*« Sur "AZF", nous avons eu de gros soucis de transmission. Les relais ne marchaient pas, suite à la déflagration, il y a eu ce problème. Et pour que les ordres puissent continuer à passer, les gens se sont déplacés, on s'est servi du bouche à oreille. Cela a été le travail de certains officiers, ils prenaient note sur le terrain et allaient en rendre compte à leurs supérieurs dans les centres de secours, c'était un travail assez conséquent. ».*

Adjudant 35-40 ans :

*« Notre plus gros problème a été les radios, parce que ça a été un peu long de mettre en place tout le système de radio, j'ai vraiment été livré à moi-même pendant un certain moment, jusqu'à 16h00 ou 16h30 je n'ai pas arrêté de faire des norias, j'allais à la SNPE, j'allais à plusieurs entrées de "AZF", en fait dès que je trouvais des victimes je les chargeais et j'en transportais plusieurs à la fois, je n'essayais pas de voir d'où elles venaient. ».*

Pour communiquer entre eux à distance, entre le centre de secours et les véhicules, ou d'un véhicule à l'autre, les pompiers utilisent les ondes du réseau hertzien, telles que la « *Citizen Band* » (C.B.). Mis à part que la C.B. fonctionne sur une bande de fréquence autour de 27 MHz, dite "bande publique", alors que les pompiers utilisent d'autres fréquences, qui leurs sont réservées, tout comme les services de police, ou encore l'armée par exemple. Les pompiers n'expliquent pas de manière précise les causes de la rupture de leurs communications radiophoniques, mais deux hypothèses ont été avancées : il pourrait s'agir d'un champs magnétique, provoqué par la force de l'explosion, qui aurait perturbé le réseau hertzien au point de le rompre ; par ailleurs, et peut-être en combinaison avec la première hypothèse, il pourrait s'agir selon nos interlocuteurs de la détérioration d'un ou plusieurs relais radiophoniques suite à l'explosion.

#### 5.3.4. Un métier "d'intérêt public"

Les sapeurs-pompiers conçoivent dans l'ensemble leur activité comme un métier d'intérêt public, indispensable au bon fonctionnement de la société. Ils héritent par là des vestiges d'un statut militaire impliquant la protection civile. On peut parler d'une certaine "identité de métier", qui n'est pas sans relation avec la vocation que nécessite le métier de sapeur-pompier. Même sans uniforme, un sapeur-pompier se considère en permanence comme un agent de secours, il conçoit qu'il est de son devoir de porter secours à autrui en toute situation. Durant l'intervention des services de secours sur la catastrophe de Toulouse, cette notion de vocation s'est sensiblement faite ressentir. Le niveau "d'improvisation" et "d'invention" de pratiques procédurales dont ont fait preuve les hommes de terrain peut être considéré comme sans précédent. En effet, certains pompiers ont agi de façon totalement instinctive dans leurs prises d'initiatives, et hors de tous les dispositifs préétablis.

Adjudant 35-40 ans :

*« Il y a un collègue d'ici qui a pris un véhicule, une voiture. Il est allé à notre stock de médicaments et a chargé toute la réserve que l'on avait dans la voiture. Et il est parti avec cette voiture jusqu'à "AZF". En fait, ce gars a réagi très vite, il a su qu'il n'y aurait pas assez de médicaments dans les ambulances, et il a agi en conséquence. [...] En ce qui me concerne, j'ai vu qu'il y avait beaucoup de blessés, donc j'ai transporté. Je n'ai rien demandé à personne. Normalement on remplit une grande fiche par victime, mais là, j'ai juste pris le nom et la date de naissance de la personne et l'endroit où je l'emmenais. »*

#### 5.3.5. Résultat : trois cas de figure de "l'improvisation"

A titre de rappel, il y a d'un côté des "dispositifs professionnels préétablis" constitués de procédures de travail officielles, dont le but est d'optimiser les interventions des sapeurs-pompiers grâce à des mesures de préparation ; et il y a d'un autre côté, des pratiques improvisées constituées de méthodes de travail inventées en cours d'action sur le terrain, dont le but est de palier au manque de préparation face à des situations d'intervention nouvelles. Mais comme précédemment évoqué, le problème des "pratiques d'improvisation" est au niveau de la légitimité qui leurs est accordée. En effet, il se pose le problème de la responsabilité engagée dans le recours à de telles pratiques, car elles ne sont reconnues que de manière tacite, et "tolérées dans un certain cadre". Il est intéressant de s'interroger sur la manière dont les agents de secours introduisent ces pratiques dans leur travail au concret. Il semble en fait qu'ils "adaptent" les "dispositifs préétablis" aux diverses situations de terrain. Autrement dit, "l'improvisation" prendrait le relais des "dispositifs préétablis" lorsqu'ils ne sont plus efficaces<sup>22</sup>.

On peut voir le lien entre les "dispositifs professionnels préétablis" et les pratiques "improvisées" comme un mouvement dynamique. On peut parler du passage d'un état à un autre : lorsque les dispositifs préétablis deviennent insuffisants pour assurer une qualité de mission ou un confort de travail satisfaisant, ce sont les pratiques "improvisées" qui prennent le relais.

---

<sup>22</sup> -Dans « La négociation du temps de travail et les composantes du référentiel temporel » (*Loisirs et société.*, vol. 20, n°1, 1997, p.50-71), Thoemmes J. et De Terssac G., en traitant de la négociation du temps de travail, font allusion à l'adaptation des dispositifs officiels par les individus quand ils ont besoin de les appliquer à des situations concrètes : « ...voir ce que les individus font des dispositifs juridiques, les manières dont ils les utilisent dans des contextes singuliers », p. 54.

Les "pratiques improvisées" des pompiers sont formellement considérées comme des éléments étrangers et extérieurs au métier, parce qu'elles ne font l'objet d'aucune codification officielle. On peut alors penser que le principe "d'improvisation" chez les pompiers, consiste dans le fond, à introduire des pratiques non professionnelles, ou "extraprofessionnelles", dans l'activité professionnelle. Nous entendons par « introduire » le fait d'utiliser des éléments étrangers (des "savoir-faire", des connaissances, des méthodes, des outils...), dans le cadre professionnel, pour les besoins du métier. Par conséquent, ces pratiques étrangères et extérieures au métier sont transformées par les opérateurs en pratiques professionnelles, puisqu'elles permettent d'aboutir au résultat escompté par la mission à accomplir. En fait, les agents créent des pratiques professionnelles par l'utilisation de pratiques ou de connaissances "extraprofessionnelles".

Si l'on prend par exemple le cas du système de communication radio des sapeurs-pompiers, on constate que des radios sont fournies aux pompiers afin de communiquer entre eux et avec leur centre de secours lorsqu'ils sont en intervention. Mais selon certains agents, ces radios ne fonctionnent pas toujours correctement. Il arrive alors que les pompiers pallient les dysfonctionnements en utilisant, à leurs frais, leurs propres téléphones portables. Les agents ont recours à cette pratique parce qu'ils préfèrent assurer le bon déroulement d'une intervention, plutôt que d'être handicapé par un matériel défectueux.

Mais il semble que cette pratique leur soit nécessaire pour assurer leur sécurité dans certaines situations. Lors de la catastrophe de "AZF" par exemple, tous les moyens de communication radio étaient interrompus. Mais quelle est la légitimité d'une telle pratique ? Les sapeurs-pompiers ne sont pas indemnisés lorsqu'ils utilisent leurs propres téléphones portables, ils le font pour les nécessités de leur métier mais cela n'est pas officiellement reconnu. Alors certains agents affirment qu'ils « rattrapent » ce genre de pratique par des arrangements internes, tels que le fait de changer d'équipe "à sa guise" alors que ce n'est pas autorisé, ou autre. D'autres agents affirment que ces pratiques "palliatives" improvisées font partie de la liberté d'action qui accompagne le métier de sapeur-pompier et l'autonomie qu'il implique. On peut donc parler d'un certain type d'échange que les pompiers instaurent à propos de la règle.

Mais un inconvénient accompagne cet échange : "l'improvisation" est une pratique courante chez les pompiers. Il arrive donc que les agents soient rappelés à l'ordre car ils n'y ont pas fait recours. Les agents peuvent en effet librement décider de ne pas faire recours aux pratiques "d'improvisation". Mais le refus implique le renoncement aux différents arrangements internes, sans nul doute de manière à peser sur les règles établies dans le métier. C'est en quelque sorte une remise en question des règles établies, par le refus. De plus, cette manière de refuser les règles peut être l'expression d'une certaine action collective. Il arrive en effet que ce type de refus soit exprimé par plusieurs d'agents, qui partagent donc l'idée que certaines règles ne soient pas acceptables.

Sergent 35-40 ans :

*« C'est plein de petits trucs. Je prends un autre exemple : on a des radios fixes dans les engins, et on a des portatives. Les portatives, ça passe jamais, c'est pas assez puissant : les puissances sont en dessous de ce qu'elles devraient être, donc tu pars avec ton portatif, il t'arrive un pépin et t'es pas à l'engin, tu peux pas transmettre. Oui là, on se démerde, puisqu'on passe directement avec nos portables maintenant. Puisqu'on est nombreux à avoir des portables, mais des fois on se refuse à les utiliser. Parce qu'encore une fois, c'est de la*

*débrouille, ça se passe bien parce qu'on est de bonne foi et qu'il faut que ça se fasse. Mais des fois ça se fait pas bien. Et là, on va dire au gars : "mais vous avez pas pu passer votre message ? -Non, j'avais pas de portable, la radio fonctionnait pas. -Mais, vous avez pas un portable ? -Si, j'ai un portable, mais c'est pas mon portable qui doit être utilisé pour les communications, vous devez me donner les moyens de communiquer" ».*

Il apparaît que le recours aux pratiques improvisées se fasse dans la plupart des cas de manière tacite. Les agents hésitent rarement à improviser des solutions lorsqu'ils jugent cela nécessaire. Et lorsque la situation le permet, les pompiers se conseillent mutuellement quand il s'agit d'improviser. Mais il arrive souvent que les agents décident d'improviser des solutions par eux-mêmes, sans en référer à leur hiérarchie, ni même à leurs collègues, c'est-à-dire de façon complètement autonome. Mais les pompiers sont conscients des risques qui peuvent être encourus à inventer une solution en particulier, et ils n'agissent ainsi qu'en l'absence du moindre doute.

Si l'on veut comprendre le fonctionnement de la mise en pratique de cette "improvisation", il est nécessaire de démonter les mécanismes qui la régissent. On peut s'interroger sur la nature des connaissances que mobilisent les pompiers pour improviser dans leur métier. Nous nous sommes ainsi interrogés sur le type de "référentiel d'action professionnel"<sup>23</sup> qui guide l'action des sapeurs-pompiers. Peut-être est-ce ce référentiel qui a la charge de faire coïncider, ou d'arbitrer, le lien entre les "dispositifs professionnels préétablis" et les "pratiques d'improvisation". Notre hypothèse principale porte donc sur l'action et sur les principes qui guident l'action chez les acteurs.

Dans l'ensemble, on peut distinguer trois cas de figure du rapport entre "l'improvisation" et les "dispositifs professionnels" :

(1) "L'improvisation" complète les "dispositifs professionnels préétablis".

C'est le cas lorsque les pompiers affirment s'être procurer du matériel (des crics et des manivelles) dans les véhicules abandonnés dans la rue suite à l'explosion de "AZF". Ils n'avaient en effet plus assez de matériel pour soulever des poids sous lesquels des victimes étaient incarcérées. C'est là un cas de figure où "l'improvisation" vient compléter les dispositifs préétablis dans une situation de carence.

(2) "L'improvisation" contredit les "dispositifs professionnels préétablis".

C'est le cas lorsque les pompiers affirment faire des montages de perfusions (assemblage d'une tubulure et d'une poche de solution médicamenteuse ou de sang). Légalement, les pompiers (non médecins) ne sont pas autorisés à pratiquer cette action, seuls les médecins ou les infirmiers y sont autorisés. Mais les pompiers se « permettent » cette pratique afin d'accélérer le travail du médecin, ils estiment en effet qu'ils ne prennent aucun risque en contournant cette règle.

(3) "L'improvisation" "double" les "dispositifs professionnels préétablis".

Dans ce cas de figure, il s'agit des situations où les pompiers estiment que les mesures préventives fournies par les dispositifs préétablis ne sont pas suffisantes. Le travail des pompiers est en grande partie constitué de prévention (préparation du matériel, formation des

---

<sup>23</sup> Jobert, Annette, *Les espaces de la négociation collective, branches et territoires*, Octarès éd. : 2000, coll. Travail & activité humaine.

agents...), mais il existe des cas où les pompiers vont augmenter par eux-mêmes cette prévention, ils vont en quelque sorte la "doubler". C'est le cas lorsque les pompiers affirment s'équiper systématiquement de leur téléphone portable personnel lorsqu'ils partent en intervention, sachant que l'équipement radio qui leur est fourni est peu usuel et quelquefois défaillant. Ce genre de pratique est le fruit de l'expérience des agents, c'est par expérience qu'ils vont prendre des mesures préventives supplémentaires et personnelles, que l'on peut qualifier d'improvisées.

## **6. Retour sur "AZF", quelles conclusions à tirer ?**

Les résultats de cette étude, sur la prise en charge des victimes de l'explosion de l'usine "AZF" à Toulouse, se fondent essentiellement sur des propos recueillis auprès de sapeurs-pompiers ayant participé à l'intervention sur le site de la catastrophe chimique. Dans un premier temps, ces résultats ont montré que les pompiers ont recours à des pratiques non préétablies que nous avons qualifié "d'improvisation", dans le sens où les opérateurs inventent ces pratiques en cours d'action, sur le terrain. Egalement, les enquêtés précisent qu'ils ne se livrent pas à ces "pratiques d'improvisation" seulement en période de crise exceptionnelle, telle que l'explosion de "AZF". Ils ajoutent qu'ils agissent ainsi en permanence, au quotidien, dans l'exercice de leur fonction. On peut rapprocher ce phénomène de ce que Marcelle Duc a appelé les « prescriptions floues » (Duc ; 2002)<sup>24</sup> : « *De manière générale, la prescription floue consiste à ne pas décrire tout un pan de l'activité [...] afin d'aménager l'imprévisible.* ». En quelque sorte, les pompiers échangent ce "savoir faire informel" ("l'improvisation"), non codifié et non reconnu, contre une certaine liberté d'action vis-à-vis des "dispositifs professionnels" de leur métier.

Différents types de référentiels professionnels se manifestent cependant dans l'action des pompiers, par exemple selon le statut ou encore la situation géographique des agents. Le problème est alors de comprendre comment se fait la coordination des différents types de référentiels qui guident l'action des pompiers dans leur métier. Cette coordination est par exemple indispensable dans un contexte de crise tel que celui de la catastrophe "AZF", contexte dans lequel des agents inconnus les uns pour les autres ont été menés à collaborer. La définition de ces différents référentiels passe par l'étude du métier en lui-même. Nous avons donc été menés à nous intéresser au métier de sapeur-pompier dans son ensemble, c'est-à-dire en période de fonctionnement "normal" de l'activité, en temps de « non crise », autrement dit au travail quotidien des agents.

Donc pour comprendre comment s'organise le métier de pompier, nous nous sommes intéressés aux différentes variables qui en constituent le référentiel professionnel. Pour cela, nous nous sommes davantage tournés vers le métier dans son ensemble, en prenant de la distance avec la catastrophe "AZF".

Nous avons cherché à comprendre les actions des pompiers lors de la catastrophe, en nous intéressant à leur métier dans son ensemble. En effet, le métier de sapeur-pompier est directement lié à la question de la gestion du risque. Et la catastrophe chimique de Toulouse a entre autre impliqué une importante coopération entre acteurs, pompiers et autres, de différents horizons. Or la notion de coopération est, quant à elle, directement liée à l'activité professionnelle, ce qui met l'action professionnelle, et le métier, au centre de la question de la gestion du risque.

---

<sup>24</sup> Marcelle Duc, *Le Travail en Chantier*, Col. Travail et Activité Humaine, Ed. Octarès, 2002.

## 6.1. La formation des sapeurs-pompiers

### 6.1.1. Une formation sous contraintes budgétaires

En France, la pratique du secourisme, même la plus basique, commence par une formation. D'un côté, l'acte de secourir consiste malgré tout à manipuler un corps humain, ce qui ne doit pas être fait sans connaissances, au risque d'aggraver une situation. D'un autre côté, la formation donne un cadre juridique à l'action, ce qui est indispensable pour légitimer les actes pratiqués. En dernier lieu, elle procure une assurance, une protection légale, aux secouristes en cas de réclamations de la part de victimes insatisfaites.

La fonction de sapeur-pompier ne se résume pas au secourisme de base, elle comprend une multitude d'actions qui demande un important ensemble de connaissances en rapport. C'est en ce sens que la fonction de sapeur-pompier, qu'elle soit pratiquée par des professionnels ou des volontaires, commence par une formation qui se compte en centaines d'heures, et s'accompagne d'une formation continue tout au long de sa pratique.

Mais malgré son caractère important et indispensable, la formation des sapeurs-pompiers souffre dans certains cas de carences. Celles-ci sont essentiellement liées au caractère coûteux de la formation. Tous les départements ne disposent pas des mêmes ressources budgétaires, d'où la tendance de certains à réduire les coûts de revient des formations de leurs agents. Pour un centre de secours, la réduction des coûts de formation consiste par exemple à fournir par lui-même la formation à ses employés, au lieu de les envoyer dans des centres de formation. Les agents interrogés à ce sujet mettent en évidence que les formations que mène leur centre de secours sont de qualité inférieure à celles qui sont procurées par un centre de formation.

- Stagiaire 1<sup>ère</sup> classe 27 ans :

*« ...ce qui est dommage, c'est que normalement, lorsque l'on est embauché, on doit bénéficier d'une formation qui s'appelle la FIA, la Formation Initiale d'Application à la fonction de sapeur-pompier équipier, qui doit durer quatre mois. [...] Il y a des textes de dérogation qui nous donnent le droit de l'avoir par équivalence, en fonction de nos acquis professionnels passés. Et dans notre département, pour des histoires d'économie, on essaie de tout nous faire passer par équivalence. Donc c'est sur des durées plus courtes, avec des stages plus courts, et donc de moins bonne qualité étant donné la durée qui est bien raccourcie. Et il y a le manque d'organisation, comme aujourd'hui, l'officier n'est pas là, et on ne sait pas comment cela va se passer par la suite, nos heures de sport ne sont pas prévues, on est un peu lâchés dans la nature quand même. Alors que c'est vrai que lorsque l'on recrute quelqu'un, il faut le former pour qu'il puisse travailler. Mais si c'était dans la foulée, cela reviendrait beaucoup plus cher. On peut compter pour quatre mois de formation, 10.000 euros par stagiaire. Chose que n'a pas forcément un petit département comme le nôtre. »*

### 6.1.2. La formation des cadres : exemples de carences

Les dysfonctionnements liés à la formation des pompiers ne se cantonnent pas à celle des "hommes de terrain", les opérationnels. Mais ils se retrouvent également dans celle des cadres administratifs : les officiers. A ce niveau, les biais de la formation ne sont apparemment pas directement liés à des contraintes budgétaires, mais seraient davantage à attribuer à des carences organisationnelles. Un officier souligne par exemple que sa formation souffre de certains manques qui le handicapent, qui le ralentissent dans l'exercice de sa fonction au

quotidien. Il fait par exemple allusion au fait qu'il ne soit pas formé au "soutien psychologique". Sa formation ne lui apporterait pas les connaissances nécessaires pour faire état de l'impact psychologique de certaines interventions sur ses agents, ceci afin de le gérer, ou encore de diagnostiquer d'éventuelles séquelles. Il en est de même pour la consommation d'alcool dans les centres de secours qui semble, d'après cet officier, constituer un "fléau" pour les pompiers de France. Il précise également qu'il n'est pas formé pour y faire face et lutter contre.

Mais la problématique s'épaissit davantage quand cet officier ajoute que ces deux exemples de "problèmes" sont fréquents dans les centres de secours. S'ils sont en effet si "classiques", cela ne fait que souligner le manque de formation dont il souffre. Car les officiers doivent impérativement prendre en charge ces difficultés, il en va de leur responsabilité vis-à-vis du fonctionnement du centre de secours. Donc, du fait de leur caractère imposé et indispensable, les cadres se forment par eux-mêmes à ce genre de missions, en cours d'action et au fil des expériences.

- Lieutenant 31 ans :

*« ...ce qui est préjudiciable, c'est qu'il arrive qu'on nous demande de prendre des décisions sur des domaines sur lesquels nous ne sommes pas formés, où l'on ne connaît rien. Un exemple concret : une intervention à caractère particulier, une intervention particulièrement choquante, à ce niveau on ne sait pas quand est-ce que l'on doit par exemple faire intervenir l'aide psychologique pour les agents, on ne sait pas comment agir à ce niveau, on ne sait pas quels peuvent être les signes qui montrent si le personnel a été atteint psychologiquement, tout ça on ne connaît pas, alors que nous y sommes confrontés. Il y a plusieurs secteurs où les personnels sont formés au niveau psychologique, par exemple dans les hôpitaux, dans les brigades spéciales d'intervention de la police etc., mais nous, on a rien du tout à ce niveau. On ne sait pas, par exemple, quand on doit déclencher le débriefing psychologique, comment l'annoncer aux gars, on est un peu perdu à ce niveau, on n'est pas du tout formé pour ça. »*

### 6.1.3. L'expérience personnelle pour pallier le manque de formation

Comme précédemment évoqué, la fonction de sapeur-pompier présente un caractère "imprécis", du fait de la nature "aléatoire" des missions à accomplir. Il est donc quasiment impossible pour un agent, de posséder la totalité des connaissances nécessaires pour faire face à toutes les missions, aussi aléatoires soient elles, qui pourraient se présenter à lui. De ce fait, on peut constater que les pompiers bénéficient d'une sorte de "formation de base", et de spécialités. Mais on peut aller plus loin, notamment en faisant allusion au "modèle d'efficacité" de « la Brigade des sapeurs-pompiers de Paris », et affirmer que certains pompiers possèdent dans l'absolu davantage de connaissances que d'autres.

Certains agents élaborent et suivent des stratégies de formation personnelle, qui leurs permettent d'être opérationnellement "avantagés" par rapport à d'autres. C'est par exemple le cas d'un jeune pompier professionnel, qui a choisi d'entamer son parcours professionnel par une expérience au sein des pompiers de Paris, afin d'être "à la pointe" en matière de méthodes de travail. On constate ainsi qu'en donnant la priorité à l'expérience personnelle, certains agents pallient les manques de connaissances qui ne sont pas couverts par la formation de base qui leur est fournie.

- Stagiaire 1<sup>ère</sup> classe 27 ans :

« ...moi ce qui m'a motivé pour revenir de Paris vers le Tarn-et-Garonne, c'est que c'est ma région d'origine et la région d'origine de ma fiancée. On a décidé de revenir, mais ce qui m'a décidé pour revenir c'est mon expérience professionnelle, qui arrive quand même à masquer le manque de formation professionnelle. La plupart des formations, je les ais eu à Paris. Il y a quelques expressions ou termes qui changent, mais le contenu est le même. Donc cela me permet d'être beaucoup plus crédible, notamment par rapport à d'autres collègues qui sont rentrés en même temps que moi. »

## **6.2. Le volontariat**

### **6.2.1. Le volontariat en manque de reconnaissance professionnelle**

D'après les volontaires interviewés et d'après nos observations, le statut de volontaire n'est pas particulièrement valorisé au sein du corps des pompiers dans son ensemble. Si l'on veut schématiquement établir un classement hiérarchique des statuts de pompiers, selon le prestige qui y est associé au sein du métier, on pourrait opérer comme suit : en première position, les pompiers militaires (Paris, Marseille, et une partie des pompiers de Bordeaux) qui bénéficient d'une réputation de rigueur et d'efficacité "incomparables". Puis, viennent les professionnels (environ 15% des pompiers de France) dont le secourisme est le métier et dont les compétences ne sont pas à remettre en cause. Et enfin, le statut de pompier le moins "prestigieux" serait celui de volontaire, car ils sont considérés (par le corps des pompiers) comme "des civils", qui prennent provisoirement le "rôle" de pompier.

Les professionnels considèrent leur métier comme « noble », et pour eux, les volontaires le pratiquent essentiellement par vocation, pour le prestige de l'acte, et la fierté qui peut en être retirée. Les professionnels véhiculent donc, pour la plupart, l'idée selon laquelle « *les volontaires sont chanceux de pouvoir pratiquer l'activité de pompier* ». Cette chance serait pour eux « *une récompense déjà bien suffisante, et il serait peu nécessaire de leurs exprimer une quelconque reconnaissance supplémentaire* ». La reconnaissance « professionnelle », serait en quelque sorte « réservée », « réservée aux professionnels ». Ne s'agit il pas ici d'un processus de distinction statutaire visant à expliquer pourquoi les uns vivent de leur activité, alors que les autres ne s'y engage qu'à titre "symbolique" ?

- Sergent 40-45 ans :

« ...quand on part en formation, nous sommes amenés à fréquenter des professionnels, et ça se passe bien. Mais par contre quand les professionnels nous appellent en renfort sur une grosse intervention, comme un gros feu par exemple, il arrive que quand on arrive sur place on nous dise qu'on a plus besoin de nous. Et dans ce cas, on vient même pas nous voir pour nous expliquer la situation. On se sent vraiment pas du tout reconnus par les professionnels. Et c'est la même chose avec les administratifs, quand on arrive, les gens tombent des nues, on est des extraterrestres qui débarquent. On a rien de particulier contre la direction, mais c'est vraiment le fonctionnariat de base, c'est vraiment dingue, c'est inadmissible. »

### 6.2.2. Le volontariat comme moyen de réduire les coûts

Une partie importante de notre enquête s'est déroulée au sein d'un centre de secours mixte, c'est-à-dire une caserne qui fonctionne avec une majorité d'agents professionnels et une petite minorité de volontaires. Les professionnels sont partagés en trois équipes d'environ 13 hommes qui se relaient sur des gardes de 24 heures chacune. Quant aux volontaires, ils sont appelés en renfort lors des pics d'activité ou quand des professionnels sont manquants, c'est par exemple systématiquement le cas en fin de semaine. Les volontaires ont donc une activité qui est d'un côté très aléatoire, puisqu'ils ne revêtent leur tenue de pompier qu'en cas de besoin, et d'un autre côté temporaire car leur mobilisation ne dure que le temps de la mission à accomplir. Les volontaires sont dans ce cas comparables à des "intérimaires du secourisme".

Egalement, une différence de taille se fait ressentir entre professionnels et volontaires lorsque l'on aborde le sujet de la rémunération. Les premiers bénéficient d'un salaire fixe, car le secourisme est leur unique profession et donc leur « activité de subsistance », alors que les seconds sont symboliquement rémunérés (SMIC au taux horaire rétribué à la minute d'intervention), et ils effectuent cette activité essentiellement "par goût personnel".

Cette organisation du travail, fondée sur un système de différenciations statutaires, nous interpelle particulièrement en ce qui concerne les coûts de revient des services de secours publics en France. En ce qui concerne les pouvoirs publics, le prix de revient d'un pompier professionnel est bien supérieur à celui d'un volontaire. L'organisation statutaire actuelle des pompiers<sup>25</sup> peut sans doute s'expliquer par cette différence de coût.

- Adjudant-Chef 45-50ans :

*« [...] nous avons un sous-effectif opérationnel. Et encore, on a la chance de pouvoir pallier avec des volontaires. Mais ça ne peut pas durer comme ça, les volontaires ne devraient être là qu'en cas de besoin de renforts, on ne devrait pas les utiliser comme bouche-trous. Parce que si le volontaire se sent dévalorisé, il finira par abandonner, lui aussi il va être démotivé. [...] Seulement c'est plus intéressant au niveau financier de prendre des volontaires que d'embaucher des professionnels. Non seulement les volontaires sont moins chers, mais en plus c'est net d'impôt. Tu sais que le volontariat en France est la plus grande machine de "black" de l'État. Je m'explique : par exemple si moi je fais une heure de travail supplémentaire, on me payera cette heure selon mon grade, et elle sera déclarée sur ma fiche de paye, c'est-à-dire que mon employeur payera des charges pour cette heure. Or, toutes les heures que fait le volontaire ne sont pas imposables, donc l'employeur, c'est-à-dire l'Etat, ne paye pas de charges pour lui. Donc on peut dire que l'État embauche 200 000 mecs au noir, 85 % des pompiers de France. »*

### **6.3. Un modèle d'organisation : le type de professionnalisation de "La Brigade" des sapeurs-pompiers de Paris**

La brigade des sapeurs-pompiers de Paris, ou « La Brigade » comme elle est nommée par les pompiers de province, est considérée par l'ensemble du corps des sapeurs-pompiers comme la référence en matière de qualité de travail. C'est pour cette raison que bien souvent, les jeunes

---

<sup>25</sup> Padioleau J.-G. (sous la direction de), *La fin des sapeurs-pompiers républicains ?*, Ed. L'Harmattan, 2002.

Dans cet ouvrage, l'auteur apporte des données chiffrées sur l'organisation des services de secours en Allemagne. Ces données démontrent par exemple que la majorité (près de 80%) des pompiers allemands sont également des volontaires.

sapeurs-pompiers décident de s'engager dans l'armée au sein des pompiers de Paris, afin d'en constituer leur première expérience professionnelle. Puis la plupart de ces jeunes recrues choisissent au bout d'une période assez aléatoire de retourner vers leur province d'origine. On voit ainsi un grand nombre de jeunes pompiers attirés par le type de "prestige" que dégage la réputation des pompiers de Paris. Mais cette attirance étant plus ou moins provisoire, ils en retiennent essentiellement une expérience professionnelle et personnelle, mais non négligeable car aisément valorisable au sein de la profession.

- Stagiaire 1<sup>ère</sup> classe 25-30 ans :

*« Moi à la base, j'ai choisi de faire mon armée chez les sapeurs-pompiers de Paris, c'était surtout pour découvrir par moi-même qu'elle était la formation de ce que tout le monde appelle "la meilleure école des sapeurs-pompiers de France". Je voulais connaître cette renommée et en même temps acquérir beaucoup d'expérience. C'est vrai que le volume d'intervention et la variété ne sont pas du tout les mêmes qu'ici. »*

### 6.3.1. Une efficacité sensiblement supérieure à la province

Selon des agents qui ont fait partie de la brigade des sapeurs-pompiers de Paris par le passé, les méthodes de travail appliquées en région parisienne sont considérées comme "plus" efficaces que les méthodes provinciales. Par exemple, l'un de ces "anciens pompiers de Paris" a, pour des raisons familiales, préféré ne pas renouveler son contrat militaire et revenir vers sa région d'origine (sud ouest) pour y exercer son métier de pompier. Il affirme qu'il est particulièrement « surpris » par les méthodes de travail qu'il découvre en province, et notamment par leurs différences d'efficacité, qu'il juge plutôt en deçà de ce qu'il a connu en région parisienne. Cette différence de "qualité de travail" se manifeste par exemple au niveau de la formation continue des agents.

- Stagiaire 1<sup>ère</sup> classe 25-30 ans :

*« ...si je devais changer quelque chose dans notre organisation du travail ici, ce serait l'organisation des manoeuvres du matin. Je prendrais davantage les techniques qu'on utilisait à Paris. En fait, à Paris on faisait une manoeuvre d'ensemble, comme par exemple une manoeuvre incendie, où on faisait manoeuvrer les deux équipes ensemble, et on mettait en oeuvre la grande échelle, donc chacun manoeuvrait avec l'engin dans lequel il était affecté ce jour de garde là. Alors qu'ici, on va faire une seule manoeuvre et tout le monde va passer sur la même, donc tout le monde ne va voir qu'une seule manoeuvre. »*

### 6.3.2. Un temps de travail "aléatoire"

Une grande partie des particularités de la brigade des pompiers de Paris est lié au statut militaire des agents. L'une des plus remarquables de ces particularités touche à l'organisation du temps de travail des sapeurs opérationnels. Ils suivent en effet des temporalités professionnelles totalement différentes de leurs homologues de la fonction publique territoriale. Les pompiers non militaires, ou "les pompiers de province", se composent d'un côté des professionnels, qui suivent des cycles de travail par équipe, qui font qu'ils ne travaillent pas toujours les mêmes jours de la semaine ; et d'un autre côté, des volontaires qui travaillent "à la mission", et donc de manière totalement aléatoire. Il se manifeste comme une "compétition" à l'intérieur du métier, entre un système de rémunération "à la tâche", et un système de rémunération "au temps". En quelque sorte, les "pompiers de province" appliquent

des temps de travail irréguliers. Mais dans ce cas, que dire des pompiers de Paris qui suivent des rythmes de travail sensiblement plus soutenus et dont le maître mot est la réorganisation temporelle permanente ? Sans doute, cette organisation temporelle "aléatoire" appliquée à Paris, est-elle liée aux besoins "particuliers et localisés" des missions de secourisme.

- Stagiaire 1<sup>ère</sup> classe 25-30 ans :

*« ...à Paris, tout le monde travaille avec tout le monde, ce n'est pas la même organisation qu'ici. Cela se passe par planning, on travaillait aussi bien en 24h00 que 48, voir 72 heures d'affilée, et le repos c'est pareil, on peut avoir 24, 48, ou 72 heures d'affilée. C'est en fonction des besoins de la compagnie, ils prennent des sapeurs en fonction des besoins, mais ils s'organisent de manière à ce qu'à la fin du mois, tout le monde ait fait 18 gardes chacun. On nous donne les plannings le vingt-quatre du mois pour le mois suivant. »*

### 6.3.3. Un contrôle par "la chaîne hiérarchique"

Si les sapeurs-pompiers de la fonction publique territoriale conservent des traces de leurs origines militaires, telles que l'uniforme ou encore les grades, les pompiers de Paris restent des militaires à part entière. Par exemple, les "pompiers de province" suivent un règlement qui définit précisément les devoirs et les droits de chacun. Mais en cas de non respect de ce règlement, les sanctions officielles sont rarement appliquées, et les problèmes rencontrés sont généralement résolus par arrangements interpersonnels, tel que des rappels à l'ordre verbaux. Mais en ce qui concerne les pompiers de Paris (et certainement également les pompiers de Marseille, qui sont aussi militaires), les sanctions sont davantage appliquées.

- Stagiaire 1<sup>ère</sup> classe 27 ans :

*« Par exemple quand on faisait une manœuvre, on ne parlait jamais de la manœuvre. Si quelqu'un se trompait, tant pis, on ne s'arrêtait pas pour lui, on continuait la manœuvre, et lui était puni pour travailler sa manœuvre. C'est-à-dire qu'il avait des jours d'arrêt, ou bien il devait recopier quelque chose. Sur une intervention, si on avait un accident, on était puni avec des jours d'arrêt fermes. Si l'on répondait à un sous-officier ou à un officier, c'était des jours d'arrêt fermes. Donc le mot qui revenait toujours dans la bouche du chef de garde c'était : « attention, tu es susceptible d'être de repos demain ». C'est-à-dire que le chef de garde pouvait nous supprimer nos jours de repos, pour nous punir. C'est-à-dire que rien n'était gagné d'avance. C'était leur manière à eux de se faire respecter, de faire en sorte que ça marche droit. Tout est contrôlé par la chaîne hiérarchique. »*

### 6.3.4. Une concentration de risques localisée

Une autre particularité des pompiers de Paris est liée à la nature de l'activité de secourisme elle-même. Comme la majeure partie des régions de France, la région parisienne exprime des particularités liées à la configuration du territoire que les secours ont à couvrir. Dans un premier temps, la région parisienne présente la plus importante densité démographique du pays, d'où des fréquences d'intervention bien supérieures à la moyenne nationale, ce qui explique la concentration du nombre de centres de secours particulièrement importante.

Mais outre le nombre d'interventions, la densité démographique de la région parisienne induit une certaine spécificité dans la nature des interventions. Les interventions de secourisme prises en charge par les sapeurs-pompiers de la région parisienne expriment en effet une

violence particulièrement élevée, et une imprévisibilité des plus accrues. C'est en partie ce caractère difficile, cette « pénibilité » au travail, qui explique la notoriété des pompiers de Paris, notamment en matière d'efficacité et de force de caractère.

- Stagiaire 1<sup>ère</sup> classe 25-30 ans :

*« ...si je devais refaire mon engagement de cinq ans chez les pompiers de Paris, je le referais. Parce que cela m'a apporté beaucoup d'expérience, cela m'a beaucoup enrichi, professionnellement et mentalement. Je me sens plus fort maintenant pour aborder ce métier pour une carrière longue. J'ai vraiment vécu des choses qui étaient très fortes. Notamment en intervenant dans les cités, j'ai connu presque tous les pires côtés. J'ai vu un de mes amis partir en hélicoptère parce qu'il était gravement brûlé, passer ensuite trois semaines entre la vie et la mort. J'ai été séquestré dans un appartement pendant une journée entière. On a ramassé des pavés sur les engins, on s'est fait tirer dessus par arme à feu. Je crois que j'ai fait le tour. Mais avec le dialogue et la cohésion qu'il y avait entre nous, j'arrivais à surmonter tout ça même si ce n'était pas toujours facile. »*

#### 6.3.5. L'accès au public sous contrôle de l'armée

Lorsqu'on leur parle de l'image de marque des pompiers et de sa médiatisation, les "pompiers de province" expriment un certain nombre de remarques récurrentes. Si l'on fait un recensement rétrospectif des apparitions télévisées (et dans la presse écrite ou parlée) des sapeurs-pompiers, on constate en effet que les agents qui apparaissent dans les différents reportages sont généralement des militaires. Ce constat est en partie ce qui motive les critiques des pompiers de provinces quant à leur image face au grand public, une image sur laquelle ils désirent être davantage représentés, en sachant que s'ils étaient représentés à la hauteur de leur proportion au sein de l'effectif total des agents de France, c'est bien eux qui tiendraient de loin le haut de l'affiche.

Les pompiers de Paris semblent cependant tenir le monopole des relations avec le grand public, en exprimant de manière réfléchie un pouvoir certain sur la majeure partie des apparitions de sapeurs-pompiers dans les médias de grande écoute. Ce monopole n'est sans doute pas sans rapport avec le statut militaire des « premiers pompiers de France », que sont les pompiers de la brigade de Paris.

- Stagiaire 1<sup>ère</sup> classe 25-30 ans :

*« ...les pompiers de Paris véhiculent l'image et maîtrisent les médias. [...] Ils ont un service de presse qui est très fort. [...] Sur un effectif de 7500 pompiers de Paris, il n'y en a pas plus de 1500 qui sont opérationnels. Les autres sont répartis dans tout ce qui est entretien du matériel, comptabilité, le service médical, et tout le reste. Il y a un vrai service de presse, avec des photographes, etc. Généralement, les médias viennent pour demander la permission de faire des reportages. Et même si ils ont la permission, ils sont toujours assistés par une personne du service de presse de la brigade. Souvent, c'est le service de presse qui fournit directement les reportages aux médias. Cela explique le fait que l'on voit toujours les mêmes images, et toujours les mêmes reportages. »*

## 6.4. Un exemple d'organisation : un département du sud de la France

En contraste avec les pompiers de la brigade de Paris, le département concerné ici dispose d'une certaine autonomie par rapport à l'Etat en ce qui concerne la gestion des services de secours. Ce n'est en effet pas le cas dans tous les départements, ces services sont par exemple entièrement gérés par le Ministère de la Défense, c'est à dire l'Armée, à Paris et à Marseille. Cette autonomie comprend par exemple le pouvoir de dissoudre le corps des sapeurs-pompiers, si le président du Conseil Général le juge nécessaire. En d'autres termes, ce département se trouve doté, comme la plupart des départements, d'une autonomie de gestion au niveau des services de secours, qui fait de chacun d'entre eux un corps autonome avec son propre mode de fonctionnement. Il est alors possible de parler d'un référentiel d'action professionnelle local, qui donne à l'activité des pompiers de ce département leur spécificité professionnelle.

Il est intéressant d'explorer les différences qui se manifestent d'un département à l'autre. La question consiste à se demander si le référentiel d'action local d'un département permet une gestion optimale de l'organisation des services de secours, ou s'il agit plutôt comme un handicap par rapport aux autres départements. Même si les réponses ne peuvent pas être tranchées, il est intéressant de comprendre dans quelle mesure le référentiel d'action peut mettre en avant une perspective locale du métier dans le service public.

Il est constatable que le référentiel d'action local qui gère le travail des sapeurs-pompiers apporte de nombreux avantages. Mais pour plusieurs des agents interrogés, le service d'incendie et de secours de ce département du sud aurait du retard par rapport à de nombreux autres départements.

Un Sergent, 35-40 ans :

*« Dans les trois autres villes Paris, Lyon, Marseille, il y en a deux qui sont pompiers militaires, donc, rien à voir avec nous. Après, tu vois d'autres grands corps comme Bordeaux, Nantes, Strasbourg... [...] ils sont bien mieux lotis ! Et si tu regardes les trois départements de la grande couronne de la région parisienne, il faut pas y aller là-bas, sinon tu pleures quand tu retournes chez toi... [...] A Strasbourg, notamment, tous les porte-lances ont la radio dans leur casque.... Donc si le mec il a un pépin, il peut tout de suite parler avec son chef, il peut tout de suite rendre compte... Regarde en France, actuellement, je pense que tous les pompiers sont aux tenues textiles, les tenues de la nouvelle génération, mais pas notre département. [...] Bien sûr, ça représente un coût terrible, mais c'est pareil, c'est une norme, c'est une directive européenne. »*

Le référentiel d'action local auquel doivent se soumettre les services d'incendie et de secours est difficilement quantifiable. En effet ce référentiel attire à chacune des multiples composantes que comprennent les activités des pompiers, et un recensement exhaustif de ces composantes est difficilement réalisable. Cependant, les entretiens menés auprès des sapeurs-pompiers permettent de faire une typologie dans les grands traits de ce référentiel local.

### 6.4.1. Un équipement à développer

Parmi la multitude des composants du référentiel auquel les pompiers se soumettent à chaque étape de leur activité professionnelle, il est notamment possible de parler d'un "référentiel d'équipement". Nous entendons par ce terme les manières dont les pompiers agissent vis-à-vis

du matériel qu'il leur est fournit pour accomplir leur mission de secourisme. On peut comprendre par là que les agents ont par exemple une certaine "manière de faire" pour entretenir et mettre à jour leurs véhicules, leurs équipements individuels, leurs tenues, leurs locaux, etc.

Adjudant 35-40 ans :

*« On ne veut pas nous acheter à chacun un masque respiratoire, alors que ce serait aussi beaucoup mieux au niveau de l'hygiène plutôt que de partager un masque. Si on avait aussi chacun un micro dans le casque pour communiquer ce serait beaucoup plus intéressant, alors que lorsque l'on porte le masque on ne peut pas se parler, on est obligé de se regarder et de se faire des signes. [...]Dernièrement j'ai voulu changer une paire de bottes contre une paire de rangers, c'est un choix auquel nous avons droit, mais ils m'ont répondu qu'ils devaient me donner une paire de rangers usagers parce que j'avais ramené une paire de bottes usagées, je trouve ça dommage de mettre mes pieds dans les rangers de quelqu'un d'autre, et cela m'ennuie. Alors que lorsque l'on était dépendant de la ville, nous avions une masse d'habillement, un budget précis annuel et on dépensait comme on voulait, on pouvait gérer nos vêtements par nous-mêmes, alors qu'aujourd'hui il faut attendre que le vêtement soit usé avant d'en avoir un autre, je trouve ça lourd. »*

Les pompiers de ce département estiment que le référentiel local qui fait foi au niveau des équipements ne va pas dans le sens d'une optimisation des services de secours.

#### 6.4.2. Des effectifs à augmenter

Les sapeurs-pompiers doivent aussi se soumettre à la manière dont est géré le personnel, c'est-à-dire dont les effectifs sont distribués, affectés, remplacés, mutés, etc. En ce sens, il est possible de parler d'un genre de "référentiel d'effectif" qui ordonne la gestion des effectifs de pompiers dans le département.

Ainsi, l'excès de charge de travail que les pompiers du département en question ont à supporter, est d'après leurs propos, en grande partie du aux insuffisances d'effectif. A priori cette carence de personnel ne s'explique pas forcément, mais on peut dire qu'elle est le plus souvent due à un non remplacement des absents. Quoiqu'il en soit, la carence d'effectif se manifeste de manière évidente par un accroissement du nombre d'interventions par agent, et une qualité de travail qui devient plus difficile à entretenir. Il se pose ainsi la question de la sécurité des agents et des usagers en règle générale.

Caporal-chef 45-50 ans :

*« [...] on tourne sans arrêt sur des véhicules qui sortent pas mal. On est en sous effectif. Il nous manque 18 gars qui n'ont pas été remplacés, pour diverses raisons. Des gars qui ont été transférés dans d'autres services pour des raisons de santé ou des retraités qui n'ont pas été remplacés. Ce qui fait qu'on est appelé à tourner sur des véhicules qui sortent souvent et les tours reviennent souvent. [...]Il y a des conducteurs qui prennent deux ou trois véhicules en même temps [...] On a beaucoup plus de travail. Il y a des moments où on est entre 25 et 28, pas plus. Alors qu'on devrait être au moins 35. »*

Adjudant 40-45 ans :

*« Par exemple nous avons maintenant de nouvelles techniques d'équipage avec des équipes binômes, alors qu'avant les équipes étaient de trois personnes, c'est quelque chose de bien dans le fond, mais après on se rend compte qu'il manque toujours du personnel. »*

### 6.4.3. Une rémunération à valoriser

Lors de la négociation de la réduction du temps de travail, les pompiers n'ont pas été indifférents à une revalorisation de leur rémunération. Ils abordent en effet la question du taux en affirmant qu'il est trop faible par rapport à la "valeur" de l'activité qu'ils pratiquent. L'un des points sur lesquels les pompiers insistent est notamment la question des équivalences horaires, puisque dans ce département, une heure de travail effectif est comptabilisée comme quarante minutes de travail rémunéré. L'employeur se fonde sur le caractère discontinu de l'activité professionnelle, or les pompiers estiment que leur disponibilité est en revanche continue. Ils dénoncent alors une certaine « injustice » à leur égard. De plus, leur salaire serait également fortement précarisé du fait qu'il soit constitué en grande partie d'éléments irréguliers, tels que des primes, sans compter l'absence de "majoration pour période exceptionnelle", tels que les jours fériés ou les dimanches.

Les heures supplémentaires, qui représentent un empiètement du temps de travail sur le temps libre, ont ici un mode de fonctionnement très particulier. Les "heures supplémentaires" qualifient le temps passé sur le lieu de travail au-delà de l'heure de débauche. Seulement, il arrive que les hommes de terrain soient contraints d'en effectuer, mais dans notre département, elles ne sont pas systématiquement rémunérées, étant donné que la durée du temps n'est pas déterminante dans le calcul de la rémunération. Ils expliquent cette pratique par le fait qu'elle soit palliée par certains « arrangements officieux mais tolérés » avec leurs supérieurs dans la gestion de leur temps.

Enfin, on peut ajouter que ce "référentiel local de rémunération" accroît sensiblement les inégalités de traitement salarial d'un département à l'autre, sans oublier que ces inégalités sont déjà présentes entre les agents d'un même département.

Adjudant 40-45 ans :

*« Moi dans le 95 où j'étais, je peux vous dire que des heures supplémentaires j'en ai fait, on avait le choix, soit elles étaient payées soit elles étaient récupérées. Ce n'est pas pour blâmer notre département, mais il est vrai que la départementalisation est assez récente, elle date de dix ans alors que dans le 95, le Val-d'Oise, ils sont départementalisés depuis 1972, donc ce sont des gens qui sont rodés, et une heure engagée est une heure due. Alors qu'ici cela ne se passe pas comme ça, les heures supplémentaires en grandes quantités sont payées depuis deux ans, on peut dire que chaque département travaille à sa manière. Il faut savoir qu'il y a des gens comme moi qui ont la mutuelle gratuite, c'est un bénéfice que j'ai eu grâce à ma mutation, donc les jeunes ne l'ont pas. Par exemple aussi les anciens touchent une prime, on peut dire que l'égalité financière n'est pas encore totale. »*

Comme précédemment évoqué, des différences entre les agents se manifestent d'un département à l'autre : en matière de qualité de formation, de traitement professionnel, de qualité et de confort de travail. Les agents de la région parisienne travaillent "différemment" des provinciaux. Il existe un "modèle d'organisation professionnelle" (Paris) et "d'autres organisations" (province). Aussi, des différences se manifestent d'un statut à l'autre : les volontaires, qui constituent la grande majorité des agents, ont un statut professionnel incomparable à celui des professionnels, alors que leur missions sont difficiles à différencier. Malgré l'existence de ces disparités professionnelles, les pompiers de France constituent "un corps de métier" à part entière, avec une identité professionnelle forte.

Ce "corps de métier" est aujourd'hui considéré comme "traditionnel". Le "professionnalisme", acquis aujourd'hui par ses membres, les prépare à faire face à une multitude d'évènements.

Malgré cette préparation et l'expérience acquise par ce "corps de métier", les pompiers considèrent la catastrophe "AZF" comme "un évènement exceptionnel". Comment les sapeurs-pompiers, en tant que "corps de métier", ont-ils appréhendé cet évènement dit "exceptionnel" ?

## **6.5. Les pompiers et "AZF" : un "corps de métier" et un évènement exceptionnel**

### **6.5.1. Les sapeurs-pompiers : l'évolution d'un "corps de métier"**

Nous avons constaté que "sapeur-pompier" est une fonction qui dépasse les frontières de la notion de "métier". Dans le travail des pompiers, l'échange professionnel ne se cantonne pas à l'échange marchand d'une force de travail contre une rémunération salariale. 85% des pompiers de France sont des agents volontaires. La fonction de pompier n'est pas leur "métier", ils l'exercent quasiment comme une activité associative, en parallèle de leur profession quotidienne. Les volontaires sont "symboliquement" rémunérés pour leur travail de pompier. Et, bien que cette rémunération "symbolique" puisse être considérée comme un certain complément de rémunération pour les volontaires, elle ne permet pas à elle seule d'assurer leur subsistance.

De plus, la fonction de pompier est une activité qui est difficilement praticable sans "vocation". C'est une activité considérée comme "difficile", du fait des situations que l'on y rencontre : scènes d'accidents, souffrance des victimes, dégâts matériels...Donc outre la formation qui est nécessaire à son exercice, c'est une fonction qui demande une certaine "volonté personnelle", une certaine "vocation". Cette "volonté" est ce qui permet aux agents de supporter les moments difficiles de leur activité, et de s'investir dans la mission qu'ils ont à accomplir. Peut-être que cette "vocation" leur permet d'accorder davantage d'importance aux "bons côtés" de leur activité. De plus, cette "vocation" pour le secourisme fait que certains agents s'investissent « sans compter ». Comme si, bien au-delà de la reconnaissance sociale que cela apporte, ils y voyaient un accomplissement et une réalisation de soi.

Au fond, sapeur-pompier est davantage qu'un métier, c'est un "état d'esprit", une manière de voir le monde, et un mode de vie. Les agents sont attachés à leur "identité professionnelle", et quelque soit leur statut (militaire, professionnel, ou volontaire). Aussi cette fonction s'entoure de tout un ensemble d'éléments symboliques, d'objets, de rites, de significations, de codes, de représentations, qui font partie intégrante de ce "monde des pompiers". Bref, il faut souligner la prégnance d'une "identité professionnelle" bien définie sur la fonction de pompier. De surcroît, cette identité professionnelle va de paire avec l'appartenance des agents à leur "communauté professionnelle". En effet, la fonction de pompier implique un travail d'équipe, et comme tout travail d'équipe, il demande de l'adaptation aux autres et de la cohésion de groupe. La cohésion de groupe et la "solidarité professionnelle" sont des notions incontournables et nécessaires pour l'exercice de cette activité.

Pour résumer, la fonction de sapeur-pompier dépasse les frontières du "métier", car elle peut être conçue comme un "faisceau d'activités multiples". C'est un ensemble d'activités qui nécessite une certaine "volonté personnelle", une "vocation" pour être pratiqué.

Ces éléments de conclusion, résumés, font penser la fonction de sapeur-pompier comme quelque chose de plus vaste qu'un "métier". Ce terme est en effet restrictif face à la complexité et l'ambiguïté de cette fonction. Pour mieux saisir ce qu'est un sapeur-pompier et son travail, nous avons préféré parler de "faisceau d'activités".

Mais les sapeurs-pompiers utilisent une expression davantage imagée pour qualifier leurs activités et leur identité professionnelle : ils parlent du « corps des sapeurs-pompiers », dans le sens du "corps de métier". En effet, la notion de « corps »<sup>26</sup> s'entend également comme un « ensemble de personnes pouvant appartenir à une même catégorie, à une même profession ». Cette notion de corps est intéressante à différents points de vue.

D'abord au sens imagé, parler de « corps des sapeurs-pompiers » donne un aspect "charnel" à cette fonction. C'est un travail plutôt physique qui demande aux agents d'investir leur propre corps, au sens de la force de travail physique. D'un côté, Les pompiers doivent prendre des risques avec leur propre santé afin d'assurer leurs missions. Ils prennent des risques par rapport à leurs rythmes de travail, et aussi par rapport aux accidents possibles, des accidents qui provoquent quelque fois des décès. D'un autre côté, les agents se doivent d'entretenir quasi-quotidiennement leur condition physique afin de rester opérationnels dans les meilleures conditions. Ainsi, le physique des agents se laisse lui-même investir par leur fonction. Finalement, c'est comme si le « corps des sapeurs-pompiers » était un être vivant, entier, indépendant, marchant comme un seul homme. Chaque sapeur-pompier en serait en quelque sorte une cellule, chacun investissant son corps, sa "chaire", pour faire vivre cet organisme géant.

Puis de manière plus concrète, le « corps des sapeurs-pompiers » est une organisation tentaculaire d'une grande complexité. C'est une organisation qui repose sur un engagement citoyen volontaire, permettant un étroit maillage du territoire, indispensable pour garantir l'égalité des citoyens face aux secours. Dans chaque département, les sapeurs-pompiers dépendent d'un organisme public, le Service départemental d'incendie et de secours (SDIS), financé par les collectivités locales (communes, conseil général) et administré par des élus locaux. Ils sont rattachés au Ministère de l'Intérieur à travers la Direction de la défense et de la sécurité civile (DDSC). Le terme de « corps » suggère donc aussi l'aspect communautaire de la fonction de pompier, sans oublier l'importance de l'identité professionnelle qui y est véhiculée.

Mais ne pourrait-on pas aller plus loin avec la notion de « corps de profession des sapeurs-pompiers », et parler de « corporation des sapeurs-pompiers » ?

Selon le Petit Larousse, les corporations sont dans la France du Moyen-âge et de l'Ancien Régime : des « associations qui groupaient les membres d'une profession, maîtres, compagnons, et apprentis (les corporations dénommées métiers jusqu'au XVIIIe s., furent supprimées en 1791) ». Le « corps de profession des sapeurs-pompiers » semble en effet posséder toutes les caractéristiques pour être qualifié de « corporation » : un engagement morale et physique, une éthique professionnelle, un état d'esprit, une manière de voir le monde. Mais il s'agirait d'une « corporation survivante », dans le sens où il est de nos jours plutôt désuet de parler de « corporations professionnelles ». Ce qui par le passé faisait en effet « le corporatisme », c'est-à-dire la défense exclusive des intérêts d'une institution professionnelle en particulier, se réduit aujourd'hui à un type de "syndicalisme".

#### 6.5.2. Un "corps de métier" homogène, mais caractérisé par des éclatements internes

Comme précédemment évoqué, les pompiers soutiennent que l'intervention sur "AZF" ne s'est pas déroulée dans les meilleures conditions. Dans le fond, les agents de Toulouse pensent majoritairement qu'ils auraient pu être plus efficaces. Près de deux ans après la

---

<sup>26</sup> Petit Larousse Illustré, 2001.

catastrophe, ils maintiennent qu'ils ne sont pas davantage préparés à ce genre d'intervention, que cela soit au niveau de la formation ou du matériel.

Nous avons recensé un certain nombre de problèmes qui ont handicapé l'intervention des pompiers sur l'explosion de "AZF". Les pompiers ont été amenés à résoudre ces difficultés de fonctionnement. Pour certains de ces dysfonctionnements, aujourd'hui, près de trois ans après la catastrophe, des solutions ont été envisagées et sont en phase d'application, et d'autres sont restés sans réponse. Certains de ces dysfonctionnements, peut-être les plus symptomatiques, ont en effet trouvé des solutions depuis la catastrophe. Quand aux difficultés davantage "fondamentales", elles demanderont sans doute plusieurs années, voir des dizaines d'années, pour être résolues.

On peut par exemple citer le manque de préparation des secours face à l'intervention "exceptionnelle" à laquelle ils ont eu à faire. Les pompiers ont été confrontés à des impératifs inattendus et soudains, qui dépassent leurs connaissances à certains niveaux.

Certes les sapeurs-pompiers sont formés, en cursus de base et en formation continue, pour faire face aux catastrophes. Selon la nature des risques possibles sur le territoire couvert par leur centre de secours d'appartenance, les agents sont plus ou moins spécialisés dans des interventions particulières : catastrophes naturelles, industrielles, chimiques, feux de forêts, attaques terroristes...

Mais les agents affirment avoir été « dépassés » à certains moments par « l'ampleur de la catastrophe ». Peut-être que la formation des agents n'est plus adaptée aux besoins actuels en matière de secours ?

Il s'agit là d'une nouvelle dimension de risque (Bourrier, 1999)<sup>27</sup> dans un double sens. D'une part le risque est qualitatif car il implique de nouvelles substances dangereuses. Et d'autre part, le changement de risque est quantitatif car les populations touchées sont plus nombreuses. Nous en concluons que les services de secours sont de plus en plus confrontés à des risques imprévus pour lesquels ils ne sont pas formés. De plus, les situations rencontrées par les agents sont non seulement imprévues, mais aussi particulièrement dangereuses pour leur santé et celle des usagers. Rappelons donc que la catastrophe de "AZF" a donné un nouvel exemple de risque collectif, qui mène à penser ce type de risque comme faisant partie des facteurs à prendre en compte de nos jours dans toute réflexion sur la fiabilité des organisations. Il est nécessaire de repenser, dans le sens d'une actualisation, les formations qui sont dispensées auprès des sapeurs-pompiers, afin qu'ils soient mieux préparés à faire face à des interventions de plus grande ampleur, impliquant des produits dangereux, d'importantes surfaces d'intervention, et de nombreuses victimes à prendre en charge.

La loi de modernisation de la sécurité civile, a définitivement été adoptée le 30 juillet 2004, concernant les SDIS (Service Départementaux d'Incendie et de Secours) et les sapeurs-pompiers. Cette loi a pour objectif principal la reconnaissance du caractère dangereux du métier et des missions exercées par les sapeurs-pompiers (article 52 A). Mais aucun des articles qui y figure ne fait allusion à une éventuelle modernisation des formations des agents.

---

<sup>27</sup> Bourrier M., *Le nucléaire à l'épreuve de l'organisation*, Paris, PUF, 1999.

#### 6.5.2.1. Une carence de moyens matériels

Pour rappel, il y a eu un important problème technique au niveau des communications suite à l'explosion de l'usine "AZF". Dès la déflagration, les standards téléphoniques des centres d'incendie et secours ont été saturés et inutiles, et le réseau radio des pompiers a soudainement et totalement cessé de fonctionner. Pour palier à ce manque de communication et assurer leurs interventions, les pompiers ont par exemple fait recours au "bouche à oreille". Suite à ce phénomène causé par la catastrophe, les autorités concernées ont décidé de faire communiquer les pompiers à travers le système de communication « *Rimbaud* ». Celui-ci est en fait un réseau utilisé par l'armée. Il serait davantage robuste que le système utilisé jusqu'à aujourd'hui par les services de secours d'urgence.

Mais dans l'attente de l'accès à ce système, les pompiers sont quelques fois amenés à trouver d'autres moyens pour communiquer entre eux, comme par exemple l'utilisation de leur propre téléphone portable.

Ce genre de modernisation technique demande certains moyens budgétaires que les pompiers estiment difficiles et longs à obtenir. Ces difficultés budgétaires sont pourtant à l'origine de nombreux dysfonctionnements qui handicapent le travail des pompiers, au quotidien comme en temps de crise.

Au sujet de "AZF", on peut aussi faire allusion au manque de matériel de soin (médicaments, compresses, perfusions, ...) auquel les pompiers ont été confrontés. Selon les agents récemment interrogés, mais aucune mesure particulière n'a été prise à ce sujet depuis la catastrophe.

#### 6.5.2.2. Des dysfonctionnements organisationnels

Concernant cette intervention à caractère "exceptionnel", on peut parler de dysfonctionnements organisationnels pour différentes raisons. En premier lieu, les victimes "prises en charge" par les pompiers devaient être conduites au plus vite auprès des centres hospitaliers, et des cliniques. Or bon nombre des rues de la ville, et en particulier les axes qui passent à proximité de l'usine chimique étaient totalement saturés. Le nombre d'automobiles et de piétons, indemnes ou blessés, était tel qu'aucun déplacement n'était possible. Il faut rappeler que l'axe circulaire qui entoure la ville (la « rocade », ou "périphérique"), était en grande partie fermé à la circulation suite à l'explosion qui en détériora une section. Les automobilistes, ignorants la nature de l'évènement choisirent naturellement de circuler au sein même de la ville. A ce nombre conséquent d'automobiles, se sont ajoutés les victimes de l'explosion qui, soit fuyaient le site de la catastrophe, soit se rendaient auprès d'établissements hospitaliers, sans oublier les véhicules abandonnés sur la voie publique. Les agents de police sont intervenus pour débloquer la circulation afin de permettre aux services de secours d'intervenir. Mais les services de police n'interviennent pas avec autant de rapidité que les pompiers, ces derniers ont donc dû attendre un certain temps avant de pouvoir circuler selon les besoins.

Ce premier type de dysfonctionnement organisationnel touche à la collaboration entre services publics, mais il semble difficile à résoudre. Peut-être peut-on songer à développer des systèmes de collaboration spécifique entre les services de secours et les autres services publics, en particulier les services de polices et les services hospitaliers. Une collaboration qui se ferait en premier lieu par un apprentissage mutuel des fonctionnements des différents services. Ces différents services publics ont sans doute besoin de se connaître davantage, et de

développer des moyens de communication spécifiques, pour collaborer avec davantage de fluidité.

La loi de modernisation de la sécurité civile de juillet 2004 apporte d'autres éléments de solution en proposant de développer une "culture de la sécurité civile". C'est-à-dire une sensibilisation et un enseignement des gestes de premier secours dans le cadre de l'enseignement scolaire et de la journée d'appel et de préparation à la défense (article 4). Egalement, cette loi stipule l'obligation de diffusion gratuite des messages d'alerte et consignes de sécurité à la charge des services de radiodiffusion sonore et de télévision (et code d'alerte national) en cas de risque majeur ou de plan ORSEC (article 7).

Mais la carence organisationnelle ne s'est pas cantonnée à la collaboration entre les différents services publics. La prise en charge des victimes de la catastrophe a aussi fait état de défaillances logistiques. Les pompiers ont manqué de personnel dans les premières heures de l'intervention, c'est-à-dire au moment le plus urgent. Des renforts ont certes été mobilisés dans plusieurs départements voisins, mais leur arrivée a demandé un certain temps. Et le manque de fluidité des informations et des consignes n'a pas permis l'optimisation de cette aide extérieure. Pour une importante partie d'entre eux, les renforts ont été "parqués" à la périphérie de l'agglomération dans l'attente des consignes.

Certaines de ces équipes de secours ont parcourus des centaines de kilomètres pour intervenir à Toulouse, et sont reparties après plusieurs heures d'attente à la périphérie de la ville.

On peut parler de dysfonctionnement organisationnel, même si certains pompiers gradés affirment ne pas avoir eu besoin de ces équipes, et que les effectifs étaient en surnombre. Les opérateurs qui étaient au cœur de l'intervention affirment pour leur part qu'ils auraient préféré être relayés plus rapidement. Il semble que l'organisation des relèves des équipes de secours n'ait été trop complexe pour se faire dans des délais plus courts, car la circulation des informations entre les équipes et le commandement ne permettait pas de multiplier davantage les équipes de relève.

A ce sujet, la loi de modernisation de la sécurité civile de juillet 2004 apporte quelques éléments de solution. Elle stipule la création de « réserves communales de sécurité civile », qui ont pour objet de renforcer les services d'incendie et de secours en cas d'événements excédant leurs moyens habituels ou dans des situations particulières, et de concourir au soutien des populations, à l'appui logistique et au rétablissement des activités. Mais la loi n'apporte aucune précision en ce qui concerne l'amélioration de la collaboration entre les centres de secours.

### 6.5.2.3. Un "corps de métier en évolution"

Depuis l'explosion de l'usine chimique "AZF" à Toulouse (21 septembre 2001), le corps des sapeurs-pompiers a subi d'importants changements. Ces changements se sont officiellement concrétisés par la loi de modernisation de la sécurité civile de juillet 2004. Parmi les innovations importantes apportées par cette loi, il faut remarquer « *la reconnaissance du caractère dangereux de l'exercice des missions de sapeur-pompier* ». Cette "reconnaissance" de la fonction de pompier comme "profession à risques" est une requête qui avait été énoncée par les pompiers depuis plusieurs années (1982). Mais nous assistons ces dernières années à un durcissement de la demande des pompiers (manifestations, grèves, recours administratifs...). Ce durcissement est motivé par deux réformes du code du travail : la réduction du temps de travail, et l'allongement de l'âge de la retraite.

La mise en place des 35 heures a en effet déclenché plusieurs contestations de la part des pompiers, non pas parce qu'ils refusent son application, mais *a contrario* parce qu'elle a été difficile et longue à se faire au sein de leur corps professionnel. Les sapeurs-pompiers de certains départements sont aujourd'hui encore aux prises avec les tribunaux administratifs pour être rémunérés des heures supplémentaires qu'ils ont effectuées depuis la mise en place des 35 heures.

Plus récemment, les pompiers ont manifesté leur mécontentement face à l'allongement de l'âge de la retraite. En effet, pour sauvegarder le régime par répartition, menacé à terme par le vieillissement de la population française, et garantir le financement des régimes d'ici à 2020, les députés ont entériné en août 2003 les dispositions du projet de loi relatives à l'harmonisation des durées de cotisation entre secteur privé et secteur public. Fondée sur un esprit d'équité, cette harmonisation sera progressive jusqu'en 2008, sur la base de 40 annuités de cotisation. Après cette date, la durée d'assurance devrait être portée à 41 ans pour tous en 2012, « *sous réserve de l'évolution des conditions démographiques, économiques et sociales* »<sup>28</sup>. En somme, cette réforme porte la durée de cotisation retraite de 37,5 années à 40 années. Les pompiers estiment que cette réforme mérite de comporter des closes particulières les concernant.

L'une des principales revendications des pompiers était la reconnaissance de leur activité comme profession à risque, car celle-ci leur permettrait de justifier d'un régime de retraite particulier ouvrant droit à un nombre d'annuité de cotisation plus restreint. Les pompiers obtinrent cette reconnaissance avec la loi de modernisation de la sécurité civile, en juillet 2004, c'est-à-dire près d'un an après la réforme des retraites.

Mais cette reconnaissance n'a été qu'un premier pas pour les pompiers vers un régime de retraite particulier. En effet, la transposition du dispositif indemnitaire des «catégories dangereuses et insalubres» aux sapeurs-pompiers professionnels nécessiterait une classification des différents emplois ou fonctions occupés, de manière à les intégrer dans les trois catégories suivantes :

- 1ère catégorie : travaux présentant des risques d'accidents corporels ou de lésions organiques.
- 2ème catégorie : travaux présentant des risques d'intoxication ou de contamination.
- 3ème catégorie : travaux incommodes ou salissants.

Or cette classification est particulièrement délicate, si ce n'est impossible, car les sapeurs-pompiers ne sont pas cantonnés au long de leur carrière opérationnelle à la même mission, dont le risque correspondrait à une seule des trois catégories. D'ailleurs, les sapeurs-pompiers sont concernés par tous les risques ainsi séparés en catégories. Enfin, si le dispositif indemnitaire des «catégories dangereuses et insalubres» ne bénéficie pas à l'ensemble des "agents de salubrité", il semble évident qu'il ne peut être étendu à tous les pompiers professionnels, mais limité uniquement à certains emplois ou fonctions. En sont notamment exclus ceux qui ne sont pas "opérationnels" : les "administratifs".

Cette classification et le dispositif indemnitaire qu'elle implique ne feraient alors qu'amplifier les multiples différences de traitement que comporte le corps des sapeurs-pompiers. Selon le dernier recensement (2002), les 246 111 sapeurs-pompiers de France comptent en effet : 193 605 pompiers volontaires, 33 529 pompiers professionnels, 9 422 pompiers militaires

---

<sup>28</sup> Source : site Internet gouvernemental consacré à la retraite : -<http://www.retraites.gouv.fr>-.

(Paris et Marseille), 9 247 pompiers affectés aux services de santé, et 308 pompiers volontaires civils. De plus, les pompiers se divisent en deux catégories que sont les opérationnels (hommes de terrain) et les administratifs (essentiellement présents dans les SDIS, Services Départementaux d'Incendie et de Secours). Ces chiffres donnent une idée de la multitude des statuts de pompiers.

Face à la complexe multiplicité de statuts de pompiers que l'on recense aujourd'hui, et face aux multiples différences de traitement qui en découlent, peut-être devrait-on repenser l'organisation des services de secours pour retrouver une certaine fluidité dans le dispositif professionnel des services de secours des sapeurs-pompiers de France.

## **Conclusion Chapitre 1**

Notre question de départ a été : la prise en charge des victimes de "AZF" par les pompiers, est-elle une question de métier ? C'est-à-dire de quelle manière l'action de prendre en charge une victime se concrétise t'elle au travers du métier de sapeur-pompier ? Ou encore : qu'est-ce qui conditionne professionnellement l'action de prendre en charge une victime ? L'intérêt de cette étude était entre autre de faire une évaluation des actions des secours en cas de crise exceptionnelle, et de suggérer d'éventuelles améliorations quant à leur efficacité. Si l'action des pompiers sur "AZF" est liée à leur métier, il s'agissait de comprendre comment se fait le conditionnement de cette action, au niveau objectif (par les règles), et subjectif (par les représentations). Nous nous sommes ainsi posés la question : comment la prise en charge de victimes s'exerce par le métier ?

Au niveau méthodologique, nous avons effectué une recherche qui comporte en premier lieu un travail de reconstitution des événements de l'explosion, vus par les pompiers. Nous avons tenté de reconstituer le déroulement de l'intervention des services de secours lors de la catastrophe grâce à des entretiens effectués auprès de sapeurs-pompiers opérationnels et administratifs.

Après avoir effectué ce travail de reconstitution de l'action des pompiers suite à la catastrophe, il s'agissait de comprendre comment les pratiques et les représentations des acteurs se fondent sur des "routines professionnelles" quotidiennes. Une enquête en situation avec une immersion totale dans des centres de secours a permis cela : par la réalisation d'entretiens avec les agents, et par une observation participante des activités quotidiennes. Cette enquête en situation a notamment ouvert la perspective d'une compréhension de la coopération "interservices" pour l'intervention, de même qu'une comparaison entre plusieurs centres de secours, et différents statuts de sapeurs-pompiers. La première phase de cette recherche a donc été consacrée au travail de terrain, à la récolte des matériaux, à la retranscription intégrale des entretiens, et à la mise en forme des données.

Cette investigation de terrain nous a permis d'élaborer trois hypothèses générales concernant le métier des sapeurs-pompiers et leur action suite à la catastrophe "AZF".

Notre première hypothèse concerne l'organisation du travail des sapeurs-pompiers. Nous pensons qu'elle est "co-construite" dans le cours d'action, et qu'elle se présente comme un gage d'efficacité dans la crise. Cette co-construction de l'ordre des activités résulte d'une confrontation entre une pluralité d'acteurs et d'une manière de concevoir et penser l'action "efficace".

Notre seconde hypothèse suppose que l'imprévisibilité des interventions et la "non formalisation" du travail des pompiers représentent des limites à leur action, mêlant autonomie et tâtonnement, et conduisant à des prises de risques, tant pour la santé des pompiers que pour la santé publique en général.

Ensuite, nous avons émis l'hypothèse selon laquelle le métier de pompier est « un métier à multiples facettes », dont il faut faire une description davantage approfondie.

Il est en effet apparu que la profession de sapeur-pompier est considérée par la majorité des agents, davantage comme une « activité » plutôt qu'un « métier ». Nous avons ainsi parlé d'une "manière de voir le monde", concernant la fonction de pompier.

Le premier résultat indique que la chronologie de l'intervention des pompiers suite à la catastrophe peut être formalisée en quatre phases majeures, dont on peut dire que la durée est croissante : la phase d'alerte (environ 20 à 30 minutes), qui concerne l'annonce de la catastrophe, c'est-à-dire la manière dont les pompiers ont pris connaissance de l'événement

(on a vu à ce niveau que des dysfonctionnements techniques avaient handicapé cette première phase de l'alerte) ; ensuite, c'est la phase de mobilisation (environ 40 à 60 minutes), c'est le moment où les équipes de secours sont appelées et affectées aux différentes tâches à effectuer ; puis c'est la phase du secourisme d'urgence (environ 3 heures), c'est-à-dire le travail de recensement des victimes, de leur classement par gravité, et de leur évacuation ; enfin, c'est la phase du "secourisme de fond" (environ 24 heures), lorsque les pompiers effectuent la recherche des victimes disparues, pour la plupart enfouies sous les décombres.

Mais cette chronologie ne permet pas de comprendre à elle seule la manière dont les pompiers ont pris en charge les victimes de "AZF". Il faut en effet replacer l'action des pompiers dans son contexte global : les pompiers sont des "professionnels du secourisme", et ils pratiquent cette activité au quotidien. Il est alors apparu nécessaire de s'intéresser à la manière dont les pompiers prennent en charge les victimes du quotidien, pour comprendre comment ils les ont prises en charge lors de l'explosion. Nous avons alors pris de la distance avec l'évènement exceptionnel de la catastrophe chimique, pour nous tourner vers les pratiques professionnelles quotidiennes des services de secours.

Mais une fois que l'aspect « intervention » est replacé comme « une des phases » de la fonction des pompiers, notre perception de leur métier se complexifie fortement. En effet, on ne peut limiter le métier de pompier aux interventions de secours, cela ne nous apporterait qu'une vision réductrice et sélective de la réalité.

Dans cette partie, nous faisons la description des caractéristiques marquantes du métier de pompier. Nous avons d'abord constaté que le travail au quotidien avait subi d'importants changements ces dernières décennies, avec notamment une augmentation significative du nombre d'interventions, et une transformation de la nature des interventions. Ensuite, nous avons constaté plusieurs disparités de traitements liées à la multitude de statuts de pompiers.

Ensuite, et c'est notre second résultat, nous nous sommes attachés à faire l'analyse du référentiel d'action professionnelle des pompiers.

Celui-ci présente d'abord plusieurs "invariants" c'est-à-dire des caractéristiques "fixes", que l'on peut retrouver chez tous les sapeurs-pompiers de France : la tradition professionnelle liée au corps de métier, la vocation, la solidarité, les risques, l'adhésion au service public, la hiérarchie et les procédures ; la construction d'un équilibre entre vie privée et vie publique, et les activités associatives.

Puis en contrepartie, le métier de pompier présente une multitude de "variants", c'est-à-dire des caractéristiques qui sont variables d'un agent à l'autre selon plusieurs variables : la division du travail entre opérationnels ou administratifs, le statut professionnel ou volontaire, le contexte de travail (le département et le degré d'urbanisation), le site d'activité (l'intervention ou la caserne), les temporalités professionnelles ("temps longs" et "temps d'urgence"). Nous concluons cet inventaire des "variants" du référentiel professionnel des pompiers en indiquant que les pratiques professionnelles peuvent présenter un certain caractère "artisanal", ce qui souligne davantage la pluralité des postures professionnelles possibles.

Nous mettons l'accent sur le fait que le métier est lié à la gestion du risque par des "dispositifs". C'est-à-dire des "dispositifs professionnels" qui encadrent l'action des agents dans l'exercice de leur fonction. On peut parler de deux types de dispositifs : formalisés et non formalisés. Les dispositifs formalisés comprennent toutes les directives professionnelles, standardisées, qui sont imposées aux agents, autrement dit des "dispositifs consignés". Puis les dispositifs non formalisés, "non consignés", comprennent des pratiques professionnelles

qui sont "inventées" en cours d'action, nous avons en ce sens parlé "d'improvisation professionnelle". Nous avons identifié trois cas de figure de "l'improvisation" : elle peut compléter les "dispositifs professionnels formels", elle peut les contredire, et elle peut les "doubler" (les amplifier). Il s'agit, avec ces trois rapports entre "dispositifs" et "improvisation", d'une piste de recherche que nous comptons développer.

Pour comprendre l'action des pompiers suite à la catastrophe, nous avons donc choisi d'approcher le "métier" des pompiers par une observation de leurs pratiques professionnelles au quotidien. Mais une fois faite l'analyse des données concernant le travail quotidien des pompiers, nous avons pensé qu'il était nécessaire, dans un dernier temps, de faire un "retour sur la catastrophe". Ce retour sur "AZF" a pour objectif de mettre à profit nos nouvelles connaissances concernant le travail quotidien des pompiers, et mieux comprendre leur action suite à la catastrophe. Cette observation assez approfondie du métier "de tous les jours" a mis en évidence un certain nombre de "malaises professionnels".

Ces "problèmes" touchent notamment à la formation des agents. Une formation qui est faite sous contraintes budgétaires, faisant état de carences, par exemple en ce qui concerne les cadres. Les agents sont quelquefois "poussés" à pallier les carences de formation en multipliant leur propre expérience professionnelle.

Aussi, le volontariat pompier français exprime un certain manque de reconnaissance professionnelle.

Puis, à l'opposé du volontariat, nous faisons allusion au modèle d'organisation des pompiers militaires de "la Brigade" de Paris. Tantôt vu comme un modèle à suivre et tantôt comme un modèle à éviter, le type de professionnalisation de "la Brigade" fait état d'une efficacité sensiblement supérieure à celle de la province. Peut-être ces particularités professionnelles sont-elles liées aux particularités locales en matière de type d'interventions et de risques. Quoiqu'il en soit, on peut parler de réelles différences de traitement entre les pompiers civiles et les pompiers militaires.

Par comparaison, nous avons voulu utiliser les données que nous avons recueillies au sujet des sapeurs-pompiers de notre département, pour mettre en évidence le contraste possible entre les pompiers de la région parisienne et ceux de province.

Enfin, s'agissant de l'action des pompiers suite à la catastrophe, nous avons choisi de parler d'un "corps de métier" confronté à un évènement exceptionnel. Il faut en effet souligner que la fonction de pompier est intimement liée à "un corps professionnel", un "corps" en évolution. Par ailleurs, c'est un "corps de métier" homogène, mais victime d'"éclatements internes". Des "éclatements" dont la manifestation concrète fait état du manque de formation des agents face à la crise exceptionnelle qu'a été "AZF". De même, ils se sont manifestés sous la forme de carences en matière de moyens matériels pour faire face aux dégâts de l'explosion. Ainsi peut-on parler de dysfonctionnements organisationnels, essentiellement liés à la complexe multiplicité et à "l'éclatement" de statuts, et de traitements professionnels, dans ce qui constitue aujourd'hui le corps des sapeurs-pompiers de France.



---

## Gestion sociale d'une catastrophe industrielle dans les quartiers sud de Toulouse : acteurs professionnels, associatifs et syndicaux

---

Corinne Saint Martin

### INTRODUCTION

#### 1. Présentation générale de l'étude

L'étude présentée s'appuie sur des récits de pratiques recueillis quelques mois seulement après l'évènement qui a marqué durablement la ville de Toulouse et particulièrement les quartiers proches du lieu de l'explosion de l'usine AZF.

L'intérêt, tout d'abord, de ces récits, tels qu'ils s'expriment encore dans le feu de l'action, sans véritable recul pour les acteurs qui vivent l'évènement, est de favoriser l'expression des contraintes vécues, et de permettre l'émergence de contradictions cristallisées dans les pratiques et encore très présentes dans les vécus au quotidien. Une certaine rationalisation de l'action opère néanmoins dans les discours, marquée encore par un contexte d'urgence sociale. Les évènements évoluent très vite, qu'ils soient d'ordre social, politique ou économique, et comme on le dira : un évènement chassant l'autre, un processus de banalisation de la catastrophe tend déjà là à s'installer, encore peu présent mais nous en percevons déjà, l'analyse permet d'en rendre compte, quelques prémisses.

Un regard approfondi a été porté plus particulièrement sur la profession de travailleur social. Qu'ils soient éducateur-trice-s, assistant-e-s de service social, conseillères en économie sociale et familiale, responsables de circonscription, ils peuvent être considérés, à la fois, comme des acteurs et des témoins privilégiés de ce qui a pu se jouer dans cette gestion de la crise sociale. Leur position d'intermédiaire social constitue, en effet, une position spécifique pour cette profession. Elle la place, à la fois, dans une position de relais entre l'institution et l'usager, et dans une position charnière entre les différentes institutions<sup>29</sup>. Tirant leur savoir-faire, et leur expérience professionnelle de l'utilisation des ressources de cette position, il est ici pertinent de s'interroger sur les mécanismes d'adaptation émergents dans la confrontation à une situation de crise. Quels objectifs, priorités, savoir-faire ou compétences ont été mobilisés ?

Au-delà, cette position place les travailleurs sociaux dans une fonction spécifique sur le registre de l'ordre social, de la régulation sociale et politique des populations, et imprime des configurations et des enjeux particuliers dans les pratiques. Dans ce contexte précis, les contours des pratiques peuvent fonctionner, dirons-nous, comme une boîte d'enregistrement des enjeux macro sociaux et d'ordre politique qui, sous l'effet de la crise, n'ont pas manqué d'émerger, et exprimés dans ce que P. Bourdieu nomme en l'occurrence les « contradictions structurales ». C'est cette dimension des déterminations de la pratique qu'il sera aussi intéressant ici d'interroger. Des logiques institutionnelles marquées ont émergé, imprimant des orientations particulières aux pratiques professionnelles. Comment les différents acteurs sur le terrain ont agi et réagi ?

---

<sup>29</sup> Nous avons défini cette position plus précisément dans une étude précédente intitulée : « *Etre assistante de service social - Effets de position et dynamique des pratiques en organisation* », L'Harmattan, Logiques Sociales, 1999.

De la même façon, les logiques institutionnelles mises en œuvre dans le contexte de la crise seront ainsi « aperçues » au travers de l'analyse des pratiques professionnelles et sous l'angle des déterminations qui les portent.

Nous nous intéresserons donc en premier lieu aux services et acteurs mandatés pour agir directement, puis, de manière symétrique, aux différents acteurs ayant agi de manière « plus indirecte » mais néanmoins très active, s'imposant sur des fonctions ou des rôles spécifiques créés le plus souvent dans l'informel de l'action sur les quartiers. Ainsi, dans cette analyse sont considérés d'autres acteurs oeuvrant sur les quartiers, appartenant à des associations, des syndicats<sup>30</sup>. Ces réseaux d'acteurs couvrent différents domaines ou champs d'activités :

- le champ politique « militant » tout d'abord, dans lequel certains acteurs sont aussi des travailleurs sociaux. On assiste ici à l'organisation, la structuration et la mise en place du collectif d'associations issu du réseau militant politique toulousain, de commissions diverses, afin de créer un maillage permettant l'accès à l'information, l'aide sur divers domaines des populations touchées<sup>31</sup> ;

- le champ associatif, au sein duquel on assiste également à l'activation des réseaux existants, structurés par les professionnels des milieux associatifs qui interviennent très rapidement ;

- enfin des militants syndicaux qui œuvrent en parallèle sur les quartiers, et s'appuient sur leur propre réseau. Ils organisent rapidement une cellule de crise, à partir d'un local dont ils disposent sur un quartier (Reynerie), et développent leur action tant en direction des habitants que des salariés d'entreprises touchées (Nous développerons ces points plus en détail).

Ces différents acteurs, distingués pour les besoins de l'analyse, forment cependant dans l'action un ensemble fortement intriqué, contribuant à définir un système, et au-delà contribuant à redéfinir le territoire des quartiers. Nous avons appréhendé, de manière fine, les modes de coopérations entre acteurs (entre autres, dans l'utilisation des réseaux), la nature des actions menées en matière de solidarité de proximité, à partir des positions de chacun. Nous avons également enregistré leur point de vue sur les dysfonctionnements constatés et vécus dans cette gestion sociale de la crise au niveau des quartiers touchés. L'évènement obligeait déjà en soi à des formes de renégociations individuelles (identitaire, estime de soi) mais plus collectives également (formes de la coopération) traduites dans l'apparition de nouvelles stratégies et règles d'action, ou dans l'aménagement des règles préexistantes, le système d'action devenant quelquefois lui-même contrainte à l'action menée. Les modalités de l'engagement diffèrent du travail social classique, déterminant des logiques d'action qu'il est important de définir en les comparant.

Il s'agit également de repérer les formes de coopérations interinstitutionnelles ou professionnelles, les modes de substitution ou de complémentarité de l'action qui ont pu se

---

<sup>30</sup> **Présentation de l'ensemble de l'échantillon (rappel):** Il est, en premier lieu, utile de rappeler que les témoignages ont été recueillis sur une période de trois mois (novembre à décembre 2002). Les acteurs concernés sont : des travailleurs sociaux (assistant-e-s de services sociaux, éducatrices spécialisées) œuvrant dans les services sociaux de polyvalence de secteur (Conseil Général) dans les centres sociaux de la CAF, à la mairie de Toulouse, des assistant-e-s de service social d'entreprise remplissant leurs missions dans les entreprises touchées directement par la catastrophe, des acteurs sociaux intervenant dans le cadre associatif (bénévoles ou salariés) sur les quartiers, des acteurs sociaux intervenant dans le cadre syndical (CGT, SUD...) directement dans les quartiers ou au sein d'administrations, d'entreprises.

<sup>31</sup> Il est important de noter également que certains travailleurs sociaux vivent sur le quartier, y ont leur réseau familial et social et quelquefois militant. Cet élément est à préciser car il interviendra comme ressource non négligeable dans l'action mise en place.

développer entre les différents acteurs considérés, les apprentissages qui ont pu s'opérer dans un champ déjà structuré par des enjeux spécifiques.

Comment cette aide s'est-elle construite ? C'est en repérant de manière chronologique les différentes formes de mobilisation, les pratiques sociales et professionnelles qui se sont développées dans un tel contexte pendant les premiers mois qui ont suivi la catastrophe, que nous entendons analyser le " processus " d'aide qui s'est effectivement mis en place et tenté de cerner la dynamique des pratiques qui l'ont porté. Ce repérage nous a conduit plus précisément à distinguer différentes phases ou étapes chronologiques marquant l'évolution des situations d'urgence, telles que perçues par les différents acteurs interviewés, et à les restituer dans notre analyse.

Trois grandes phases sont ainsi distinguées, contenues sur une période déterminée, du moment de la catastrophe : le 21 septembre 2001 à la période de l'enquête (entre novembre et décembre 2001).

Le contenu est cependant spécifique à chacun des types d'acteurs concernés, et susceptible d'introduire quelques variations sur les périodes considérées. Ce sens vécu des « temps » de l'urgence nous semble important à restituer à partir du point de vue des acteurs et de leurs témoignages, leur spécificité intervenant comme dimension non négligeable dans l'analyse des pratiques, de leur logique et des contextes d'action qui les portent.

Nous porterons également ici le regard sur les différentes « stratégies de positionnement » professionnel, référant en cela à une orientation théorique précise<sup>32</sup> éprouvée dans des études sociologiques antérieures. Le repérage des effets de positions peut permettre de saisir cette dynamique des pratiques à l'œuvre, contribuer à l'analyse des logiques d'actions spécifiques qui ont émergé et se sont développées dans ce contexte particulier.

## **2. Territoire et gestion sociale de la crise**

Le secteur du Grand Mirail est situé à l'ouest de la ville, il regroupe une zone englobant trois quartiers toulousains : Bellefontaine, Reynerie et Mirail, ainsi que les quartiers de Bagatelle et Papus. Sont également inclus la cité de La Faourette, située dans le quartier de Fontaine-Lestang ainsi que les grands ensembles de Lafourquette, jouxtant le quartier de Bellefontaine. Il regroupe au total 52000 personnes en 1990 réparties dans 19000 logements. Ce secteur s'étend de part et d'autre de la rocade toulousaine. Eloigné du centre-ville, il est cependant bien desservi par les différents transports en commun. Il se décompose en quartiers comprenant des populations diversifiées<sup>33</sup>.

---

<sup>32</sup> Si la référence au concept de stratégie vise à restituer à l'acteur professionnel plus précisément sa part d'initiative dans l'élaboration de son activité, nous tiendrons cependant compte du fait que la rationalité professionnelle ne trouve pas uniquement sa réalité dans un construit organisationnel, un système d'action concret dans lequel s'insérerait cette pratique (voir M. Crozier, E. Friedberg), mais réfère également à une position donnée dans une structure sociale, et à ses contradictions. La pratique inscrit sa réalité sociale dans les fonctions sociales, économiques et politiques qui la traversent, et qui contribuent par certains effets à engendrer des déterminations propres sur les positions des professionnel-le-s.

<sup>33</sup> « *Le renouvellement de la population a affecté les structures sociales des divers quartiers dès la fin des années soixante-dix et le début des années quatre-vingt, et parfois de manière contradictoire. Les quartiers qui connaissent les situations les plus difficiles actuellement, La Farouette, Bagatelle, Reynerie et Bellefontaine, ont perdu très vite entre 1975 et 1982, les familles les plus aisées (de cadres donc). Par la suite la tendance s'est légèrement améliorée. Le quartier du Mirail constitue un cas atypique puisque la part des familles de cadres est en augmentation régulière. Elle a même pratiquement doublé, pour atteindre 11,2% des ménages en 1990. Dans ce même secteur, la présence de la catégorie relevant des professions intermédiaires progresse légèrement cependant que les familles d'ouvriers sont, comme dans l'ensemble des autres quartiers, en très nette*

Le maillage associatif dense, les réseaux d'action constitués s'instituent surtout à l'intérieur de chaque quartier selon une configuration propre, possédant ainsi des spécificités émergentes, liées aux populations vivant sur ces quartiers, à l'histoire des structures associatives, etc. Cet état de fait joue ainsi comme ressource spécifique. Ce sont de véritables systèmes d'action concrets qui influent sur les modes d'action dans la crise. Ainsi, par exemple, en ce qui concerne l'organisation des cellules de crise, des secteurs d'intervention sont définis administrativement, mais sur le terrain, l'intervention s'organisera véritablement « de personnes à personnes ». Cette organisation mobilisera donc la ressource du réseau et s'appuiera sur les rapports interinstitutionnels et professionnels préexistants.

Les caractéristiques sociales des populations dans les différents quartiers envisagés, à un autre niveau, ont pu aussi jouer sur les contextes d'action, les formes de solidarités développées et les formes prises par la mobilisation. Nous aborderons cette caractéristique à titre indicatif, sans pouvoir véritablement développer cet aspect de la question, pour souligner effectivement certains effets de contexte liés à la composition du territoire lui-même.

Par ailleurs, le choix du terrain d'étude, le quartier dit du Grand Mirail, constituant les quartiers les plus proches de l'usine, et donc les plus touchés, nous conduit à un questionnement reposant sur la problématique propre aux quartiers dits « défavorisés ». En effet, d'un point de vue économique, symbolique et social, ces quartiers revêtent une spécificité propre : existence de poches de précarité, travail social dense, maillage associatif fort liés à la mise en place d'une approche territoriale de la lutte contre les exclusions sociales de la part des pouvoirs publics depuis une quinzaine d'année.

Notre point de vue d'analyse part du récit des acteurs, et du descriptif de leur position comme structurant l'action sur les territoires considérés. Ce sont eux qui contribuent effectivement à définir les territoires pertinents dans la gestion de la crise, par le caractère même de leurs interactions et des règles qui les organisent. Il est donc important de partir de leurs propres principes de catégorisations et de représentations des problèmes, des populations, des actions menées, etc., car là se définit en creux le territoire dans lequel s'est structurée l'action. Les quartiers les plus fortement touchés dans l'espace de la ville sont les quartiers populaires. C'est état de fait contribuera à définir des « figures » du sinistré qu'il est important de repérer. L'idée de quartier pauvre est aussi construite, on le verra de fait ici de quelle manière dans une situation de crise. En considérant ce territoire précis, déjà investi symboliquement, nous avons aussi pris le parti d'en réinterroger le sens, en tentant de le décrire comme le perçoivent les acteurs interviewés.

Ce sont, nous l'avons dit, les acteurs qui définissent les territoires. Dans les différents témoignages s'exprime bien souvent l'idée d'un « nous » et d'un « eux » qui repose sur un découpage symbolique préexistant, simplement activé par les effets institutionnels et politiques de la gestion de la crise. Toutes et tous évoquent d'une manière ou d'une autre l'idée de la séparation de la ville en « deux Toulouse » qui marque la coupure entre les quartiers « populaires » et ceux où règne l'ordre dominant et décisionnaire toulousain : le « centre-ville »

Pourtant, une enquête effectuée une dizaine d'année auparavant montrait que « *les habitants considèrent à plus de 80% le quartier du Grand Mirail comme suffisamment proche du centre-ville, ce qui constitue une singularité incontestable par rapport à la majorité des*

---

*diminution. (...) Les quartiers du Grand Mirail se caractérisent bien sûr par une forte implantation de populations de nationalité étrangère. Plusieurs nationalités se sont installées dans ce secteur, par vagues successives...»* J. MASERO, « Le Grand Mirail, une réalité plus « riche » que son image », in *En marge de la ville, au cœur de la société : ces quartiers dont on parle*, L'Aube, Paris, 1997.

*quartiers défavorisés des grandes agglomérations françaises. La bonne desserte du centre-ville par le réseau de bus, la création de stations de métro à Bagatelle, au Mirail, à Reynerie et à Bellefontaine, et la proximité de la rocade toulousaine permettent de relier facilement et rapidement les quartiers au centre de Toulouse et aux autres quartiers plus périphériques. »*<sup>34</sup>

On montrera entre autres ici de quelle manière opère cette construction sociale de la précarité associée ici au terme de « sinistré » à partir de l'analyse des pratiques des acteurs impliqués dans l'aide sur le terrain.

De manière plus générale, l'exposé de notre travail s'organise en trois parties :

Dans une première partie, nous traiterons de l'action des travailleurs sociaux sur les quartiers, travailleurs sociaux appartenant à différentes institutions publiques oeuvrant dans la gestion sociale de la crise du point de vue des positions tenues, savoir-faire et compétences professionnelles mobilisées.

Dans une deuxième partie, nous traiterons plus précisément des effets des repositionnements professionnels dans la crise, marqués parce que nous avons pu nommer le « malaise professionnel » émergent dans ce contexte d'action particulier.

Dans une troisième partie et à titre comparatif, nous mettrons en évidence les processus d'aide développés par d'autres acteurs intervenant également sur les quartiers, et engagées fortement dans la gestion sociale de la crise. Disposant de positions propres, éloignées de celle des travailleurs sociaux d'institutions, nous verrons quels types de pratiques ces acteurs ont mis en œuvre et leur spécificité.

En fin d'analyse, différentes pistes de réflexions seront énoncées, émergentes de ce travail empirique.

### **3. Méthodologie**

#### **3.1. L'enquête de terrain**

L'enquête a été effectuée entre le mois de novembre 2001 (début) et poursuivie jusqu'en janvier 2002. Dans un premier temps, une pré enquête a été mise en œuvre sur le sujet qui a permis le recueil de données relatives :

- A l'organisation de l'aide sur les quartiers. Celui-ci s'est effectué par la méthode de l'observation directe et participante sur les quartiers, la passation d'entretiens préliminaires, la prise de contact avec des personnes-ressources sur le terrain ;

- à la chronologie des évènements d'ordre social et politique susceptible de jouer comme effets de contexte sur les pratiques de terrain. Ce recueil a consisté en la constitution d'une documentation reposant sur des supports divers : médias audiovisuels, articles de journaux, documents d'ordre institutionnel, parution d'ouvrages, etc..).

Ces documents recueillis ont fait l'objet d'un dépouillement et d'une analyse approfondie.

En parallèle, cinq ou six entretiens ont été effectués afin de définir plus précisément notre problématique et la méthodologie de l'enquête. Nous avons procédé ensuite au recueil d'une trentaine de témoignages de différents acteurs " du terrain " qui sont intervenus à la suite de cet événement du 21 septembre dans les mois qui ont suivi l'explosion de l'usine.

Le choix de l'échantillon reposant principalement sur le statut des acteurs sollicités et leur contexte d'activité sur les quartiers concernés plus que le lieu d'ancrage. Ainsi si certains quartiers ou secteurs sont plus représentés que d'autres, tous sont cependant pris en

---

<sup>34</sup> J. MASERO, « Le Grand Mirail : une réalité plus « riche » que son image, op. cit.

compte. Les critères sociologiques individuels et professionnels, tels l'âge, le sexe, l'origine sociale, le caractère de l'expérience personnelle et professionnelle, n'ont pas été déterminants dans les choix effectués. Nous avons cependant tenu compte de ces derniers dans l'analyse menée (constitution de fiches de profils). Mais il s'agissait moins de raisonner en terme de variables individuelles que de « place » tenue, celle-ci référent à la fois à une position dans des systèmes d'intervention, et dans l'espace de l'organisation du « social » dans la crise. La diversité des situations et des acteurs étant privilégiée, nous avons défini un échantillon de trois grands groupes d'acteurs, avec un accent plus précis mis sur le groupe des travailleurs sociaux. Concernant ce dernier, nous avons considéré dans le choix opéré, les institutions de rattachement intervenues directement dans la gestion de la crise (à des niveaux variés). Du fait de l'événement lui-même, son ampleur, et l'évolution rapide des situations qui en a suivi, il nous a semblé important de favoriser le recueil de témoignages « à chaud ». Ce type de recueil est apparu comme un outil privilégié pour cerner des processus sociaux à l'oeuvre dans les pratiques : Les systèmes de contraintes dans lesquelles ces pratiques se sont organisées, les formes innovantes, et les recompositions à l'oeuvre, les enjeux forts qui se sont exprimés de manière plus « spontanées » au moment même de leur déroulement.

Des entretiens ont été effectués dans des entreprises exerçant sur les secteurs touchés, auprès d'assistantes sociales (service social d'entreprises) qui n'ont pas été exploitées ici de manière approfondie, mais considérés à titre indicatif en alimentant notre réflexion sur les pratiques. Ils ont de fait permis d'inspirer certaines de nos analyses relatives aux logiques d'action professionnelles des travailleurs sociaux, en mettant en relief le poids certain des effets de contexte sur la mise en oeuvre des pratiques.

### **3.2. Les conditions de passation et les caractéristiques des personnes interviewées**

Les entretiens effectués reposaient sur la technique de l'entretien semi directif. Les questions posées étaient ouvertes. Les discours étaient enregistrés, et des prises de notes en fin d'entretien permettaient de compléter les informations émergentes. Transcrits ensuite dans leur intégralité, ils ont fait l'objet d'une analyse thématique qualitative approfondie.

Chaque entretien durait une heure trente environ, et était effectué le plus souvent sur le lieu d'activité professionnel ou associatif, plus rarement au domicile des personnes. La prise de contact était téléphonique.

Les caractéristiques des personnes interviewées dans les institutions publiques sont les suivantes :

**- Des travailleurs sociaux œuvrant dans les services sociaux de polyvalence de secteur (Conseil Général) dans les centres sociaux de la CAF, dans les services de la CRAM, à la mairie de Toulouse.**

- une éducatrices spécialisée – 30-35 ans
- une éducatrices spécialisée (et militante associative) – 30-35 ans
- une éducatrice spécialisée – 25-30 ans
- une assistante sociale responsable de circonscription – 40-45 ans
- une assistante sociale de secteur – 30-35 ans

- une assistante sociale – 35-40ans
- une assistante sociale – 40-45 ans
- une assistante sociale – 25-30 ans
- une assistante sociale – 40-45 ans
- une assistante sociale – 40-45 ans
- une conseillère en Economie sociale et familiale – 25-30 ans
- une assistante sociale : « coordinatrice » - 45-50 ans
- cinq assistantes sociales rattachées à des services sociaux d'entreprises (analysés à titre indicatif ici)

**- Des acteurs sociaux intervenant dans le cadre associatif (bénévoles ou salariés) sur les quartiers :**

- une Directrice d'association humanitaire, un salarié et un bénévole de l'association
- le Président de l'association des sinistrés du 21 septembre – 40-45 ans
- une responsable d'association – 35-40 ans
- une responsable d'association – 30-35 ans
- Le responsable de la Maison de Quartier – 50-55 ans
- une psychologue intervenue à titre bénévole – 30-35 ans
- un habitant du quartier de Bagatelle, bénévole – 55 ans
- une animatrice bénévole – 25-30 ans

**- Des acteurs sociaux intervenant dans le cadre syndical (CGT, SUD...) directement dans les quartiers ou au sein d'administrations, d'entreprises :**

- un responsable syndical 30-35 ans
- un militant syndical retraité – 60 – 65 ans
- un militant syndical – 25-30 ans
- une militante syndicale – 50-55 ans
- une militante syndicale – 35-40 ans
- un militant syndical – 40- 45 ans
- un militant syndical – 40-45 ans

### **3.3. Le guide d'entretien**

L'objectif était de recueillir le sens subjectif que les différents acteurs donnaient à la fois à leur expérience vécue de la catastrophe, aux problèmes rencontrés et aux pratiques qui ont suivi. Le guide d'entretien repose sur une mise en perspective de la chronologie des événements vécus tel qu'ils peuvent être appréhendés et situés par la personne interviewée. Des thèmes ont été privilégiés afin de permettre une restitution prenant en compte les différentes dimensions possibles qu'implique une telle expérience, en mettant l'accent sur la mise en perspective des positions sociales et professionnelles.

- 1 – Quelle est votre activité exercée de manière ordinaire (fonction, statut, organisation générale) ?
- 2 – Comment avez-vous personnellement vécu l'évènement de la catastrophe ? Pouvez-vous raconter comment cela s'est passé pour vous ?  
(Lieu – action dans les heures qui suivent)
- 3 – Quelle a été ensuite l'action menée ?  
Point de départ- motivation  
Niveau de participation  
Avec qui, comment et quels moyens
- 4 – Quelle fût son évolution ?  
- Domaines  
- Moyens à disposition  
- Difficultés rencontrée
- 5 – Avec qui avez-vous mené ces actions ?  
- Les situations  
- Le type de rapports entretenus
- 6 – Quel fût votre contact avec les personnes « sinistrées » ?  
- Qui étaient-elles ?  
- A quelles occasions ? – les décrire  
- Leurs attentes  
- Comment vous sentiez-vous perçus ?  
- Difficultés  
- Evolution du rapport dans le temps  
- Vision de leurs problèmes
- 7 – La distribution de l'aide financière sur les quartiers : quel est votre sentiment à cet égard ?  
Comment y avez-vous participé ?  
(Question déclinée en fonction des acteurs participant de la mise en œuvre de la distribution)
- 8 – Y a t il eu pour vous des faits marquants dont vous voudriez parler de manière générale ?
- 9 – Aujourd'hui, où en êtes-vous de votre action ?
- 10 – Comment définiriez-vous l'aide que vous apportez depuis la catastrophe (au regard pour certain-e-s d'une pratique antérieure) ?
- 11 – Que pensez-vous de l'action menée par les pouvoirs publics, les médias dans la gestion de la crise ?
- 12- Concernant cette expérience, avez-vous le sentiment d'un changement personnel ?
- 13 – Avez-vous le sentiment de tirer un enseignement de cette expérience (si oui, lequel) ?
- 14 – Que pensez-vous de la situation générale actuelle aujourd'hui, et comment voyez-vous son évolution ?
- 15 – Comment voyez-vous l'avenir de Toulouse ?
- 16 - Comment voyez-vous votre avenir à Toulouse ?

## **1. Partie I - Le Travail Social sur les quartiers : Chronologie des évènements ou les phases de l'urgence**

Des phases chronologiques de l'urgence « subie » ont émergé dans notre analyse qui couvrent le moment de l'explosion (21 septembre 2001) jusqu'à la fin de notre enquête, pour rappel en janvier 2002. Ces phases définissent le cadre du processus d'aide, organisent et contribuent à définir des types d'urgence qui sont à considérer comme des repères clés dans la structuration des modalités pratiques de gestion de la crise opérée entre le 21 septembre, jour de l'explosion et fin décembre, date des derniers entretiens. Nous évoquerons ainsi une première phase, celle de l'urgence extrême et de la solidarité de proximité, dans laquelle émerge principalement l'action des acteurs de terrain sur les quartiers touchés. Une deuxième phase de l'urgence vient introduire à de nouvelles logiques d'action chez les travailleurs sociaux : celle de « la reprise en main institutionnelle » marquant une transformation certaine des positions professionnelles et l'installation d'une forme organisationnelle de gestion de la crise qui conditionne là aussi une structuration particulière de l'activité. Les réaménagements successifs d'ordre organisationnel travailleront, en effet, fortement les pratiques et la place tenue par les travailleurs sociaux.

Nous traiterons enfin dans un troisième temps, de la question de « l'après cellule de crise », autre phase marquant également un type d'urgence et de gestion de cette urgence. Ici, une certaine régulation bureaucratique opère. Elle marque là en effet l'introduction d'une certaine rationalisation dans la gestion de la distribution des aides, exprimée, entre autres, par le recrutement et la définition de la fonction de « référent territorial » mis en place sur les quartiers par la Mairie de Toulouse.

Nous avons ainsi nommé ces types d'urgence pour les distinguer. Nous parlerons ainsi des premiers moments de l'urgence, de la gestion institutionnelle ou de la « reprise en main institutionnelle » traduisant un certain mode de gestion de l'urgence sociale introduite par la crise, et enfin du « retour à l'activité ordinaire ou normale » qui convoque une autre phase de structuration de l'action dans la crise.

### **1.1. La première phase de l'urgence : incertitude, réaction et mobilisation, réorganisation des repères professionnels**

Les discours évoquant les premiers moments de la catastrophe se structurent autour de plusieurs pôles : le moment de l'explosion, les heures et les jours (le week-end) qui ont suivi l'évènement. Les discours chargés le plus souvent d'émotion tentent de traduire ce que beaucoup expriment comme « inqualifiable ». Y sont décrites les premières actions personnelles et/ou professionnelles, qui prennent corps dans l'ensemble plus vaste de l'organisation collective des diverses actions de solidarité sur les quartiers.

### 1.1.1. L'incertitude et le désarroi des premiers moments après l'explosion

Le vendredi 21 septembre vers 10h15, l'explosion surprend les professionnelles<sup>35</sup> sur le lieu de travail, nombre d'entre elles sont en réunions. Les différents témoignages font état de souvenirs et les détails de la scène où s'est joué le drame sont encore très vivants.

*« Moi j'étais en réunion avec une partie de l'équipe du centre médico-social de XXX, donc à dix heures et quart et des poussières, on a entendu une forte détonation, très sourde, très souterraine, voilà. La lumière s'est éteinte, et puis ensuite il y a eu la déflagration quelques secondes plus tard qui a suivi. Donc nous, on s'est jeté sous les tables pour, suite à la deuxième explosion donc qui était très, très violente. Quand on s'est relevé, on s'est aperçu qu'il y avait des personnes qui saignaient. » - E1*

*« Je suis sur un secteur du centre ville, je me trouvais en ville, je faisais des visites à domicile ce matin là, et puis grand bruit, les vitres qui tombent, sur le moment, je ne me suis pas du tout affolée. (...) Je me suis arrêtée cinq minutes puis au bout d'un moment je me suis dit que c'était bizarre, j'ai tout de suite pensé à un attentat. » -E12*

Peu pensent à ce moment là à l'usine AZF. Même pour les personnes travaillant et/ou vivant dans les quartiers proches, c'est d'abord l'incertitude sur les origines de l'explosion qui domine.

*« Moi j'ai pensé au gaz de suite, je me suis dit : « il y a quelque chose qui a explosé dehors. Toutes les collègues sont sorties dans la rue, la plupart étaient persuadées que ça venait d'en face de notre bureau. Il y avait une porte de garage qui était voilée, et tout le monde disait : « c'est là-dedans » et le propriétaire du garage disait : non ce n'est pas chez moi. Derrière, on a une école de coiffure, deux collègues sont allées voir l'école et sont revenues en disant : il y a eu une explosion à l'école de coiffure, mais il n'y a pas de risques, les sauveteurs sont déjà là » - E3*

*«J'ai mis du temps à réaliser. Je ne sais pas combien de temps cela a duré, certainement pas très longtemps, mais cela m'a paru très long, et j'ai mis du temps à réaliser que c'était l'explosion d'AZF. Je pensais que c'était le centre social (...), je crois que pendant un temps nous avons pensé, un peu follement avec tous les événements qu'il y avait eu, c'est un peu irrationnel, que c'était un attentat, ou des bombes en plusieurs lieux, parce qu'en plus il y a des bruits comme ça qui circulaient. On a entendu les choses les plus folles. Bien sûr » - E4*

Cette incertitude et le sentiment de panique qui s'empare alors des habitants tendent à paralyser l'action. L'information ne passe pas ou mal, favorisant les hypothèses les plus « folles ». L'hypothèse de l'attentat est parfois évoquée, car nous sommes à une semaine des attentats du 11 septembre aux Etats-Unis.

*« Moi je me suis arrêté cinq minutes puis au bout d'un moment je me suis dit que c'était bizarre, j'ai tout de suite penser à un attentat, c'est normal, huit jours avant il y avait eu les tours donc, il y avait une proximité de pensée par rapport à ça et je me disais que ça n'avait pas fait beaucoup de dégâts parce qu'il n'y avait pas de fumée. Je n'ai pas pensé du tout aux avions. Il n'y avait pas de fumée, il y avait des carreaux cassés, j'ai trouvé ça bizarre. Et*

---

<sup>35</sup> Toutes les personnes interviewées ici sont des femmes, éducatrices, conseillère en ESF, ou assistantes de service social.

*comme je ne suis pas très matheuse, etc., sur le moment je n'ai pas du tout compris l'effet de l'onde de choc, en fait. Je n'étais pas du tout dans ce monde là. » - E12*

Malgré ces fortes incertitudes, les secours s'organisent cependant. Certain-e-s professionnel-le-s décident de prendre « les choses en main » face à l'état de panique et l'urgence des situations. Mais dans beaucoup de discours évoquant ce moment, c'est une absence de repère qui domine. Il n'y a pas de consigne institutionnelle précise permettant de réagir face à l'ampleur d'un tel évènement. Faisant l'objet d'une forte sollicitation de la part des habitants, les travailleurs sociaux doivent pourtant faire face. Certaines structures installées sur les secteurs comme le centre social de la CAF sur le quartier d'Empalot, deviennent très rapidement des lieux ressources : *« Je crois que le centre social jouit d'une image très positive sur le quartier, ils nous connaissent par l'accueil administratif et par les autres services qui sont là (...), donc finalement les gens nous ont beaucoup sollicités. » - E4*

Les travailleurs sociaux tentent de répondre, dans l'urgence, aux différents types de problèmes qui se présentent, comme porter secours aux enfants dans les haltes-garderies, et joindre les parents pour les rassurer, donner les premiers secours aux blessés, et quelquefois gérer des mouvements de panique : *« Les gens il fallait les empêcher de rentrer, et ils étaient très sensibles aux marques d'attention. » - E4*

Mais ils sont aussi personnellement touchés. Ce sont des collègues blessés que l'on conduit à l'hôpital. Vient se surajouter l'inquiétude pour les proches, certains cherchant à joindre leur famille souvent sans succès : *« J'ai quand même attendu... quatre heures avant de revoir mon mari, avant d'avoir de ses nouvelles. Et moi, mon traumatisme, il est là » - E3*

Ce que l'on note déjà, c'est que c'est dans un contexte très précis ici que joue « l'inventivité » et que s'organise l'action. Comment répondre à la demande sans moyens effectifs, sans véritables informations concrètes, et quand on est « sous le choc », quand on a été touché soi-même ? La confrontation à une certaine impuissance face à l'ampleur de l'évènement ne semble cependant pas être un frein. Pour certaines, le sentiment de danger est maîtrisé par la mise en action.

*« On était encore dehors à un moment donné, on nous a dit de rentrer, de fermer les portes et les fenêtres. Mais il y en avait pas (...) Je suis passé outre, et me suis dit : à la guerre comme à la guerre. Je crois que dans ces moments là, on ne se pose plus de questions. Je crois qu'on est obligé de surmonter la panique pour aider les autres, pour se rendre utile » - E4*

C'est l'urgence des réponses qui domine :

*« Une fois qu'on a vu qu'on pouvait ni contacter, ni faire, c'est là que des choses se sont mises en place, qui se sont organisées pour amener des gens à se soigner, une solidarité très grande sur le quartier (...) Ca a été très vite » - E7*

### **1.1.2. Des travailleurs sociaux qui se mobilisent sur le terrain dans les heures qui suivent : la reconnaissance de l'évènement**

C'est le vendredi après-midi que les secours commencent à s'organiser véritablement. Les attitudes des professionnels à cet égard sont diverses. Des équipes de centre médico-social de secteur se rendent sur les quartiers touchés, sans attendre l'accord institutionnel, certains défiant même des directives interdisant l'intervention sur les quartiers dans un tel cadre. Des

professionnels en congé à ce moment là, viennent rejoindre à titre bénévole ces équipes qui se constituent. *« On avait des personnes qui venaient bénévolement nous aider, que ce soit totalement extérieur à l'institution ou des collègues de l'institution qui avaient fait fi des ordres d'XX, et qui avaient pris sur elles de venir nous dépanner »* (E1). D'autres professionnels conviennent plutôt d'attendre les directives institutionnelles et reviendront sur le terrain le lundi : *« Je suis allé sur le terrain le samedi, j'ai pris conscience qu'en fait, j'ai eu cette idée, puis très vite j'ai laissé la place à d'autres en me disant que le lundi j'aurai sûrement beaucoup de choses à faire et effectivement à partir du lundi, nous avons été extrêmement sollicités. »* - E6

Pour ceux et celles qui choisissent de rester, l'action est décrite comme « spontanée », sans réflexion préalable mais motivée par un engagement fort. Elle devient un réflexe de survie.

Ainsi l'exprime E1 :

*« On était tous mobilisé, tout le monde est quasiment revenu sur le temps d'un week-end, et ceux qui n'ont pas pu le faire sont revenus après. Il y avait une telle notion de drame qui se déroulait qu'on ne pouvait pas, que pour le coup on avait tous le même objectif. C'était : il faut être là, il faut être présent, il faut aider les gens. »*

Le contenu de l'action s'inscrit, lui, d'emblée sur un registre professionnel. Concrètement, on décide de maintenir un centre médico-social ouvert afin de *« permettre aux gens de téléphoner et qu'il y ait une présence sur le quartier. »* - E1. En parallèle des équipes s'organisent pour faire du porte à porte, évaluer l'ordre des besoins, mettre en contact les habitants avec d'autres professionnels (psy, infirmières, médecins), donner rapidement des informations sur les démarches à suivre auprès des assurances, la réparation des fenêtres : *« On est dix, ou vingt, trente, qu'est-ce qu'on fait ? Les gens, ils ne savent pas que c'est ouvert, on ne peut pas attendre, ils savent, il y en a qui sont pas sortis, il faut aller les voir (...) C'était des gens qui n'avaient pas demandé de l'aide, qui étaient peut-être blessés, qui n'arrivaient pas à sortir de leur logement parce que ça réveillait les traumatismes. »* - E1 Ou bien tout simplement les écouter pour les rassurer : *« J'ai beaucoup écouté les gens, j'ai surtout fait ça d'ailleurs. »* - E3

Certains s'enquêtent des familles qu'elles suivent en accompagnement éducatif. E3, par exemple, fera dès le lendemain une série de visites à domicile en privilégiant les familles de son secteur d'intervention : *« Dès le lendemain du sinistre, je suis partie à vélo, j'ai fait tout mon secteur à vélo, pour aller voir tous les gens que je suis, toutes les familles et leurs enfants ».*

Dans les jours qui suivent, les équipes se coordonneront plus précisément entre elles pour organiser le quadrillage sur différents quartiers, en collaboration avec les différents autres acteurs de terrain (bénévoles, associations...). *« On était dans une situation d'urgence, on était pris par le tourbillon, et heureusement qu'on était plusieurs institutions, qu'il y avait les associations, qu'il y a toujours les associations. On ne s'en serait pas sorti tout seul, il ne faut pas rêver ! »* - E3

Mais dans ces premiers jours de gestion de l'urgence, les travailleurs sociaux sont aussi très démunis face à l'ampleur des problèmes. Comment, par exemple, trouver des solutions d'hébergement rapide pour des familles et leurs enfants quand nombre de foyers de l'enfance sont touchés ? Comment offrir un soutien psychologique à des personnes touchées quand on n'est pas formé pour ? Un sentiment d'impuissance s'exprime : *« Certains blessés qui ne s'étaient pas fait soigner, qui avaient eu peur, qui étaient dans un état de choc où en fait, ils*

*avaient besoin de soins, mais surtout d'un soutien psychologique » - E2. Comment affronter les situations d'agressivité qui ne manquent pas de se développer dans ces moments très difficiles. « Quand on est arrivé, il y a eu une telle montée d'agressivité, il y avait deux ou trois personnes qui pétaient complètement les plombs, qui étaient très agressives. Moi j'ai pris une dame qui hurlait, je lui ai dit « bon allez, on va chez vous mettre du plastique », bon ça a fait tomber la pression mais c'était... » - E1*

C'est là que les travailleurs sociaux vont devoir commencer à assumer les conséquences de dysfonctions propres à l'organisation des secours sur certains quartiers. Des habitants restent livrés à eux-mêmes pendant deux jours, du fait de l'absence de secours (sécurité civile) ou de l'action institutionnelle, et expriment auprès des travailleurs sociaux un sentiment fort d'abandon.

Ainsi E1, en visite le samedi, raconte :

*« Les gens nous ont accueillis en disant qu'ils étaient bien contents de nous voir parce que depuis l'explosion ils n'avaient vu personne. (...) au début on est allé voir dans quel état était Bordelongue et puis, et puis petit à petit on s'est rendu compte que les gens avaient passé la journée dehors, qu'ils n'avaient pas mangé à midi, qu'ils avaient froid, que personne n'était venu les aider, donc on avait des collègues qui avaient des téléphones portables et de nos téléphones portables on a téléphoné aux services de la mairie en expliquant que personne n'était venu, qu'il fallait apporter des couvertures, à manger, enfin bon. » - E1.*

De la même façon, cette réalité s'impose dans d'autres quartiers du Grand Mirail : « *Le lundi quand on a commencé les visites, les gens disaient : on n'a pas vu de pompiers, on n'a pas vu, pourtant on est sinistré. C'est vrai qu'il y avait des quartiers plus touchés mais ils ont déjà ce sentiment en tant normal que Bagatelle c'est un peu la cité ou l'on ne rentre pas...ils se sont sentis un peu laissé tomber, personne n'est venu au devant d'eux... » - E2.* Face à un sentiment fort d'insécurité généré par la catastrophe, l'absence des pompiers et de manière générale de toute institution représentant l'ordre ou la sécurité est durement ressentie par les habitants.

De manière plus générale, les travailleurs sociaux investis sur les quartiers ont vécu cette période « *en électron libre* », avec le sentiment « d'être dans le vrai » quant à la nature de l'organisation, des pratiques mises en œuvre. Les cadres de contraintes s'étant modifiés, les pratiques qui s'organisent dans cette période d'urgence forte contournent les procédures habituelles d'intervention et les prérogatives institutionnelles.

E3, par exemple, cherchera à porter dans un cadre plus institutionnel l'action menée pendant le week-end sur les quartiers : « *le lundi matin, je suis retournée sur mon boulot, j'avais déjà l'expérience de ce que je venais de vivre sur les quartiers, donc de suite j'ai dit : mais il faut faire du porte à porte, il faut essayer de mettre ça en place* ». Touchée par ailleurs elle-même par le sinistre et habitante du quartier, elle est rapidement intervenue, à titre personnel, auprès des voisins et voisines pour « donner un coup de main », et a pu ainsi repérer les situations et les besoins exprimés, d'un œil plus professionnel.

### 1.1.3. Les jours qui suivent : le brouillage des repères professionnels

Les jours qui précèdent la mise en place des cellules de crises sont identifiés comme des périodes de flottement par certains travailleurs sociaux, particulièrement pour ceux qui ont attendu l'aval de leurs institutions respectives pour agir. Pour certains et certaines, il s'agit d'une période transitoire dans laquelle l'incertitude domine : on ne sait pas comment s'organiser, les locaux sont détruits mais il faut rapatrier les équipes. A la CAF, par exemple, ces deux, trois premiers jours (jusqu'à l'ouverture des cellules de crise) sont vécus comme une période « transitoire » faite d'attente. *« Nous avons attendu jusqu'au lundi 17h, ne sachant pas ce qu'on allait faire, avec effectivement, ça c'est le côté AS qui ressortait, l'impatience de rentrer dans l'action, de faire quelque chose. » - E5.* Les bonnes volontés ne manquent pas, mais c'est un sentiment d'inorganisation qui domine.

Certain-e-s professionnel-le-s sont envoyées sur de nouveaux secteurs d'intervention où tout est à organiser. *« Du coup, l'équipe est allée prêtée main forte. A faire l'accueil...la secrétaire... La femme de ménage s'est mise à organiser les files d'attente... » - E4.* Temps suspendu, repères professionnels brouillés, mais également rappel d'un temps normé, qui bien qu'effacé par cette situation d'urgence peut venir s'imposer à nouveau, vécu là comme une aberration : *« Je crois que le mardi j'ai été à une formation prévue depuis pas mal de temps. On m'a demandé de changer le logiciel sur la halte-garderie; Il a fallu qu'on aille quand même à cette formation, permettez-moi de vous dire qu'on n'était pas dans la démarche formation. C'est resté en travers. ».*

Dans certaines institutions, comme la CAF, on laisse encore carte blanche. E6 fait le choix de revenir sur son secteur le lundi pour accueillir et écouter les familles touchées par le sinistre. *« Le lundi je suis retournée au quartier de Bordelongue ou je connaissais quand même pas mal de familles. Et la première chose, ça a été pour les gens de parler, de raconter. Il me semblait que les gens avaient beaucoup besoin de parler, de raconter et de dire ce qu'ils avaient subi. » - E6*

D'autres institutions, comme le Conseil Général, sollicitent déjà plus directement les salariés pour mettre en place des actions de terrain. Ces sollicitations sont vécues comme des injonctions formelles marquant déjà là une première coupure entre deux espaces : celui de la décision et le terrain. Pour certains responsables institutionnels, en effet, l'important est avant tout d'agir, les moyens de l'action restant encore là très mal définis : *« C'était : vite agir, sans trop de moyens supplémentaires puisqu'on était à moyens constants, donc on a été très en difficulté. On ne pouvait ni revenir sur ce qu'on avait vécu, ni à la fois construire quelque chose, donc du coup... » - E2.* Des visites à domicile sont organisées sur les secteurs mais, de l'avis de certains travailleurs sociaux, sans recul, sans outils réels.

*« On a quand même essayé de dire : nous on connaît, on est sur le terrain depuis plusieurs mois, années pour certains, on a une connaissance du quartier. Est-ce qu'on ne peut pas réfléchir plutôt à : comment stratégiquement aller sur les endroits les plus touchés, il n'y a pas eu les mêmes atteintes partout, voir un peu comment utiliser cette connaissance là, réfléchir, savoir ce que nous on peut proposer parce que c'est bien beau d'aller à domicile, mais quels outils on a pour aider les gens ? » - E2.*

Certains travailleurs sociaux ne se sentent pas être parti prenante des décisions, leurs compétences, leur expérience du terrain et des populations à ce niveau non reconnues et sollicitées. On a le sentiment déjà là, dans la gestion de la crise, de la présence de différents « mondes » éclatés : celui des travailleurs sociaux, acteurs de terrain et le système

décisionnaire administratif, qui bien qu'organisant des procédures de coordination avec le terrain, est appréhendé comme largement directif dans ses mode d'organisation de l'action. Cela se traduira, entre autres, à ce moment là par l'expression d'un décalage entre un dispositif institutionnel qui se met en place et des pratiques professionnelles qui doivent s'y inscrire, et qui sont, elles, axées sur des référentiels professionnels précis.

Une assistante sociale exerçant à la CRAM le vit comme une atteinte à l'identité professionnelle :

*« Notre chef de service a dit qu'on abandonnait nos missions traditionnelles, on lâchait les gens, du jour au lendemain on plaquait tout et on se consacrait aux sites sinistrés à 100% du service. Ça s'est fait sans réflexion, à mon avis, sans réflexion de travail social. C'est-à-dire qu'on était des instruments à ce moment là mais pas des professionnelles. On n'a pas agi en tant que travailleur social, on n'avait rien de ce qui faisait l'identité de notre profession. Evaluer une situation, poser un diagnostic, trouver des moyens d'aide, etc.... Non, on était avec la sécurité civile, on était dans l'urgence. Et être dans l'urgence sur un site ça ne veut rien dire. ».*

Nous le verrons, avec la mise en place des cellules de soutien, ce phénomène ne fera que s'accroître.

#### **1.1.4. Conclusion : Éléments émergents dans la construction de la pratique professionnelle dans la première phase de l'urgence**

Le travail relationnel et son corollaire la relation d'aide, sont inscrits dans la culture professionnelle des travailleurs sociaux. La mise en œuvre de la relation d'aide relève d'un processus d'ensemble. Le travail d'écoute, par exemple, repose habituellement sur de multiples démarches : de compréhension de la demande, d'information et d'orientation vers les structures, services correspondants, et (ou) de traitement social dans une visée spécifiquement professionnelle (type aide psychosociale). Le contexte d'action imprime une orientation particulière aux pratiques en fonction des lieux institutionnels, organisationnels, des systèmes d'intervention, nous avons montré comment dans une étude précédente sur la question<sup>36</sup>. La mise en évidence descriptive de la chronologie d'action est tout d'abord marquée par une transformation certaine du travail relationnel, que ce soit dans la mise en œuvre de la relation d'aide, le travail d'évaluation et d'orientation des demandes, ou le suivi social. Le cadre de l'action structuré par la situation d'urgence joue effectivement de manière prépondérante, et de manière évolutive sur les pratiques lorsque celles-ci seront encadrées institutionnellement, comme nous le verrons plus loin. En clair, ce qui apparaît ici c'est que dans les premiers temps forts de l'urgence, les pratiques sont inventives et reposent sur des savoir-faire professionnels éprouvés.

Celles-ci sont marquées par un recentrage sur le travail de terrain, sur la relation et l'écoute. Les modalités d'intervention prennent pour supports des réflexes professionnels préexistants : visite à domicile par le porte à porte, écoute, soutien matériel et psychologique, outils classiques du travail social. Ce qui change, c'est le registre de l'aide convoqué, ici une relation d'aide de type humanitaire. Il est en effet important à ce moment là :

- de répondre sur du court terme, d'assurer les besoins les plus urgents en coordination avec les services de secours, les bénévoles associatifs,

---

<sup>36</sup> C. SAINT MARTIN, Etre assistante de service social, op. cit.

- d'évaluer l'ordre des problèmes en s'adaptant à cette situation d'urgence, et en faisant face à la réalité des situations nouvelles pour les travailleurs sociaux comme la confrontation à des blessés.

Paradoxalement, sur la question du sens donné à cette intervention où là, l'intérêt de l'habitant prime, il y a mise à distance de la connotation caritative ou d'assistance que peut induire un tel rapport. Telles que sont décrites ces interventions, émergent des réalités nouvelles pour le travailleur social. C'est un registre d'aide axé sur le contact, la solidarité et la responsabilisation individuelle qui est ici mobilisé, la mise en relation des habitants entre eux. Il est important à ce moment là de favoriser le soutien mutuel et la responsabilisation, donc la mobilisation personnelle. Bien que déjà connus dans leurs principes car reliés à une certaine éthique professionnelle, ces actes prennent ici un contour nouveau en relation avec le cadre dans lequel ils sont mis en œuvre (urgence des situations, absence de cadre institutionnel).

On ne peut dire qu'ait été adopté ici un registre strict d'aide humanitaire, sur le modèle des ONG intervenant sur le terrain comme la Croix Rouge Française ou Médecins du monde. Les entretiens montrent bien que d'autres registres sont convoqués tenant d'une certaine rationalité de l'action qui subsiste. Un état d'esprit proprement professionnel, ce que P. Bourdieu nomme dans *La misère du monde* « un bénévolat inspiré » ou un « militantisme prophétique »<sup>37</sup>, qui ici s'exacerbe même, et, dirons-nous, oriente cette construction professionnelle. Ce que nous appelions dans un écrit précédent le « rapport vocationnel au travail » se définit par l'idée d'un engagement existentiel, un don de soi, comme « *représentation mentale capable d'impliquer affectivement parce qu'elle se conjugue avec des valeurs qui sont les principes organisateurs de la pratique* »<sup>38</sup>.

Si même dans la réalité quotidienne du travail, les actions ne sont pas toutes guidées par l'engagement pour un absolu, elles fonctionnent souvent « comme si » elles procédaient de cette logique. Dans ce cadre précis, cet engagement au service de l'autre est activé à la hauteur du choc subi lors de l'explosion et de sa violence, imprimant ainsi une dynamique particulière à l'action. Comme l'exprime cette assistante sociale : « *On s'est retrouvé le lundi matin avec deux grands types de comportements à mon avis dans le service. Il y a certaines collègues qui ont dit de suite « il faut y aller ! ». Comme une hyperactivité, il fallait absolument y aller. Sur les lieux, voir les gens, les reconforter. Il fallait y être, il fallait le faire, voilà. Bon, d'autres ont culpabilisé énormément en disant « j'ai fui vendredi. J'ai dit : mais attend c'est tout à fait normal, tu n'allais pas rester alors que tout le monde partait. Donc il y a eu des dépresses extraordinaires chez certaines collègues, vraiment.* » Agir pour réparer l'irréparable devient pour certains un moteur de l'action. Les principes éthiques de certains travailleurs sociaux ont pu trouver sur ce terrain nouveau une application concrète et décisive dans l'action, jouant sur le développement et la mise en œuvre des savoir-faire professionnels.

C'est ainsi que l'on retrouve également le phénomène de transformation des repères dans le travail d'écoute qui se met en place et qui constitue le deuxième grand support technique : le travail de relation duelle, dans lequel s'inscrit ce travail d'écoute, se transforme tant dans sa forme (à l'occasion de porte-à-porte) que dans sa nature même : du fait de la perte d'un certain contrôle social dans les rapports qui le structurent, et de la disparition momentanée des jeux de position qui configurent les rapports quotidiens : professionnels et usagers. On parle en effet de relations « plus humaines ». Le cadre institué du rapport à l'utilisateur

<sup>37</sup> P. BOURDIEU (Sous la direction de), *La misère du monde*, Ed. du Seuil, Paris, p. 354.

<sup>38</sup> FREUND J. , 1983, *Sociologie de Max Weber*, PUF, Paris.

s'estompe au profit pour certains travailleurs sociaux d'un rapport de « pair » à « pair » lié, entre autres à la communauté de l'expérience vécue.

L'absence ou la faiblesse du cadre joue également sur les capacités d'inventivité des pratiques. On l'a vu, certains travailleurs sociaux se sont dans les premiers jours auto-réquisitionnés, et ont fonctionné sur trois ou quatre jours à partir de l'explosion, comme certains l'énoncent : « *Sans étiquettes politiques ou institutionnelles* », des locaux ont été spontanément mis à disposition faisant fi de toute règle formelle de partenariat, le facteur humain étant ici essentiel.

L'inventivité joue ici dans l'urgence : que ce soit dans des actions simples ou dans des formes de mobilisation plus collective. Comment toucher les habitants restés enfermés chez eux, et évaluer leur besoin rapidement. Certains ont pensé et mis en place très rapidement un véritable travail de mise en réseau : avec un quadrillage systématique de tous les bâtiments, d'établissement de liens avec les habitants permettant un repérage rapide des problèmes, et la création d'un lien ou contact avec l'extérieur. Les travailleurs sociaux n'ont évidemment pas agi seuls. Des modes de coopérations se mettent en place dans l'urgence grâce à un réseau interprofessionnel et un maillage associatif et militant existant sur les quartiers. Notons encore là l'utilisation d'un support technique ayant fait ses preuves. Sur les quartiers touchés, ces réseaux ont fonctionné, ils ont été activés rapidement et dans différents domaines. Nous ferons ici un lien avec les résultats d'une recherche antérieure que nous avons pu mener sur ces aspects de la pratique relatifs à la constitution des réseaux.

Dans le cadre de notre étude, nous montrions en effet que, de plus en plus, le travail des professionnels sur les quartiers s'appuie sur un outil jugé essentiel : le réseau. Outil indispensable quand il s'agit de faire face aux situations d'urgence sociale liées à la précarité des situations, aux dysfonctionnements issus des lourdeurs administratives dans le traitement des problèmes. Ces réseaux largement « informels » permettent de manière générale d'organiser une réponse plus rapide et efficace, ils jouent un rôle important dans l'accès à l'information, ils permettent de relier ce qui est morcelé (cloisonnement institutionnel), etc. , d'envisager tous les domaines éclatés qui touchent l'individu, en refaisant du lien. La constitution de ces réseaux s'inscrit également dans un autre rapport du social au politique, et travaille en ce sens les pratiques : obligeant à des repositionnements face au contexte politique local.

Dans ce contexte précis, il semble avoir constitué un outil précieux permettant de faire face aux multiples difficultés inscrites dans l'action, comme nous le montre notre description précédente.

En clair, des modalités de fonctionnement provisoires se mettent en place qui relèvent d'une capacité d'adaptation professionnelle à la réalité du cadre. Les éléments favorisant en sont une forte incertitude organisationnelle qui autorise le « détournement » de la règle, et donc une prise de risque. « *Il faut savoir se transcender au quotidien, prendre des risques tout en restant dans les clous (c'est comme ça qu'on innove, qu'on avance, qu'on bouscule les habitudes). Sur du concret, des actes (pas des statistiques ou de l'administratif)*<sup>39</sup>

Les mécanismes d'adaptation ici réfèrent surtout à la réalité de la situation d'urgence sur les quartiers, et celle du « vide » institutionnel qui, contrainte au départ (par entre autre l'absence de consigne claire ou d'une action rapide sur les quartiers), et aussi une ressource qui finalement autorise l'action et le contournement des règles édifiées, sachant que celles-

---

<sup>39</sup> Extrait de citation dans « Actes de la journée d'étude 23 mai 2002 – « Repenser les pratiques éducatives après la catastrophe d'AZF, CREAI Midi-Pyrénées, Au centre de Congrès DIAGORA – Labège.

ci l'étaient déjà dans l'informel des jeux organisationnels dominant la vie professionnelle auparavant.

## **1.2. La seconde phase : premières rationalisations de l'action dans la gestion de l'urgence sociale, les cellules de crise**

A partir du mercredi suivant le jour de la catastrophe, onze cellules de soutien, dites partenariales, sont installées dans les différents quartiers touchés. Comme leur nom l'indique, ces cellules visent à assurer un soutien aux populations sinistrées, et à permettre, entre autres, la distribution auprès des populations de fonds de secours. Pour en assurer l'organisation et la coordination, un comité de pilotage est créé au niveau des instances décisionnaires institutionnelles<sup>40</sup>.

Dans ces cellules, différents types de professionnels (psychologues, juristes, travailleurs sociaux, des bénévoles de diverses associations humanitaires, etc.) se côtoient, relayés entre autres par des stagiaires d'école de formation de travailleurs sociaux, des jeunes professionnels venant d'obtenir leur diplôme. Une organisation est mise en place permettant ainsi l'accueil des populations, avec, entre autres, l'installation d'un « pré accueil » permettant d'orienter et d'accompagner, mais aussi « d'apaiser » les personnes en attente. Des locaux ont été mis à disposition par la Mairie de Toulouse (mairies annexes sur les quartiers), le Conseil Général, la CAF, ainsi que des tentes, chapiteaux installées provisoirement. Notons déjà que le mode d'organisation effectif réellement mis en place reflète quelque peu les enjeux politiques locaux interinstitutionnels. Les circonscriptions n'auront pas, en effet, l'autorisation de leur institution, le Conseil Général, d'exercer dans les différentes cellules partenariales, réservant ainsi leur action dans leurs propres locaux d'accueil. Seuls quelques administratifs de la Direction de l'insertion seront présents dans les autres cellules.

La procédure de distribution des fonds (aide financière auprès des personnes sinistrées) est mise en place rapidement (fonds interministériels et d'origines diverses : locaux, associatifs, dons de particuliers...), et s'organise, au départ, autour de critères qui se veulent « simplifiés », c'est-à-dire sur un système déclaratif sans justificatif particulier, et, quelque temps plus tard, en prenant comme critère la détermination d'un périmètre de zone sinistré. Cette organisation n'est donc pas figée, elle fera l'objet d'un certain nombre de remaniements, tentant ainsi de répondre aux situations multiples créées par le contexte contraignant de la catastrophe. Mais ces remaniements interfèrent le plus souvent avec les pratiques professionnelles. Nous verrons de quelle manière ici.

Ce sont les « acteurs de terrain » qui seront chargés de mettre en œuvre cette distribution de l'aide financière à l'intérieur des cellules de crise. Cette distribution s'organise autour de différentes étapes : l'accueil et l'instruction des dossiers, la distribution des chèques correspondants. A l'intérieur de ces étapes clés de la procédure, émergent des thèmes forts dans les discours qui disent la réalité d'un certain contexte d'action, tel qu'ont pu le vivre ces travailleurs sociaux interviewés. C'est en tout cas ce qu'ils retiennent avant tout de cette expérience : des conditions d'accueil plus ou moins compliquées, des critères d'accès au

---

<sup>40</sup> Un fonds de secours d'urgence est mis en place par la Préfecture de la Haute Garonne. La Mairie de Toulouse y verse 3 millions d'euros ainsi que le Département et la Région. Le total des fonds alloués à ce fonds d'urgence s'élèvera à plus de 18 millions d'euros. « A l'initiative de la mairie », huit cellules de soutien décentralisées sont ouvertes dans les quartiers. Les habitants peuvent y rencontrer le maire délégué, des psychologues, des agents municipaux des services techniques, deux agents municipaux pour coordonner le bénévolat, un spécialiste dans le domaine des assurances, une assistante sociale et toutes les aides de premiers secours d'urgence. Référence dans « *Toulouse – un an après* » – Revue éditée par la Mairie de Toulouse. De son côté, le Conseil Général s'organise, ainsi que d'autres institutions comme la CAF ou la CRAM.

droit révélateurs d'un certain flou organisationnel, un accès à l'information et des conditions de partenariat transformées.

### 1.2.1. L'accueil et l'instruction des dossiers

Dans certaines institutions, les travailleurs sociaux se consacrent exclusivement à l'instruction des dossiers (mairie, CAF, Conseil Général). D'autres comme à la CRAM, alternent travail en cellule de crise et visites à domicile du fait de leur mission d'origine. Ces visites concernent tous les publics même ceux qui ne sont pas ressortissants de leur organisme : *« Au départ, on avait projeté de faire des visites à domicile chez les gens qui n'avaient pu quitter leur domicile, et qui, malgré tout, dans le lot, il devait y avoir pas mal de personnes âgées, et comme on a un mandat de personnes âgées. On a récupéré des tas de signalements et on a fait des dizaines et des dizaines de visites à domicile à la journée, avec à la clé vingt ou trente kilomètres dans les jambes... » - E12.* Mais comme les autres, elles se sentent cependant « happées » dès les premiers jours de travail en cellule : *« On était deux ou trois au départ à remplir ces fonds d'aide, mais coincées quoi...(…) à la cellule, il y avait des tas de gens qui appelaient, et donc à ce moment là, les gens des mairies, de partout, dès qu'ils attrapaient une assistante sociale... » - E12*

La reprise en main institutionnelle, autrement dit l'introduction à une vision bureaucratisée de gestion des problèmes, constitue une nouvelle étape dans l'action pour l'ensemble des travailleurs sociaux : *« Nous on a vraiment le sentiment qu'à partir du moment où on a eu les instructions de notre institution, la nature du travail est redevenue quelque chose de très administratif » - E1.* Cette étape est plus particulièrement ressentie comme un « deuxième choc » pour ceux d'entre eux qui sont intervenus sur les quartiers dès les premiers moments de la catastrophe. La mise en place des cellules de crise, réduit rapidement leur pratique initiée sur le terrain à un travail « d'exécution » administratif. La fonction du travailleur social et d'autres acteurs administratifs et bénévoles, va consister principalement en l'instruction de dossiers permettant à chaque habitant sinistré d'accéder à un secours d'urgence.

Les professionnels reçoivent donc différents publics, dont certains n'ayant jamais fréquenté les services sociaux : *« C'était un petit peu le tout venant, avec des demandes très variées » - E6.* Dans ce contexte précis, leur condition de travail se modifie fortement, en premier lieu, dans le domaine de l'accueil des publics.

#### 1.2.1.1. Les conditions d'accueil des publics :

S'impose un effet « non prévu » par les institutions, dès les premiers jours de la mise en place des cellules, à savoir l'afflux massif des populations : *« On a eu énormément de monde avec des personnes, dans ces cas là, qui ont peur de ne plus avoir d'argent, d'aide, donc des bousculades. Certains jours on a dû faire appel à la police, à l'armée pour réguler le flux de la population. Donc des conditions de travail pas faciles par rapport à ce flux qui venait, des dossiers à remplir rapidement. » - E5.* Les travailleurs sociaux s'organisent cependant et tentent de gérer les situations d'agressivité. Certains travailleurs sociaux, par exemple, prennent l'initiative d'organiser des activités pour les enfants afin d'améliorer les conditions de l'attente : *« On sortait les enfants de la file, on les occupait pendant que les parents faisaient la queue. Des choses comme ça, vite à organiser sur le moment. » - E2.* Mais dans l'ensemble, c'est un discours très critique qui s'exprime dans l'évocation de ces premiers moments de l'organisation des cellules : *« Quand il y a eu le fond à gérer, là on devait rester*

*dans les bureaux où les gens ont été accueillis dans des conditions terribles, parce qu'il fallait faire la queue pendant deux heures, c'était quasiment inhumain » - E2*

On reproche les conditions de travail difficiles mais également les conditions faites aux populations sur les quartiers.

La relation d'aide s'en trouve également fortement modifiée. Dans un tel contexte, il devient compliqué d'opérer un travail d'écoute correct, alors que la demande, telle qu'elles la perçoivent en ce sens, est forte. Comme l'exprime E6 : *« Les gens se mettaient à parler, il y avait les autres derrière. Par la suite, on a pris un peu de temps... différents professionnels mais on était tellement pris par nos demandes qu'on avait pas le temps de leur dire : ça serait bien que vous alliez voir le psy, mais les gens quand même se renseignaient beaucoup » - E6*

De même, l'évaluation et le repérage des problèmes, constitués de manière ordinaire comme actes professionnels, ne peuvent être mis en œuvre, alors même, qu'en tant que témoins directs, elles repèrent des besoins pressants, la catastrophe déstabilisant plus profondément des équilibres financiers, familiaux déjà très précaires : *« On essayait de les orienter, on n'avait même pas le temps. » - E4.* Pour pallier dans l'urgence à cet état de fait, certains travailleurs sociaux font jouer les réseaux du quartier. Les structures associatives deviennent ainsi des outils « relais ».

Comme l'exprime E2 :

*« Il y a eu des contacts, parce qu'on a quand même une organisation de travail en temps normal, donc des habitudes et qu'eux (les acteurs des structures associatives) se sont mis à disposition, par exemple, pour aller chez les gens bâcher, pour débayer, ils se sont proposés au niveau du centre d'animation de Bagatelle de récupérer les enfants. Nous en tous cas, on s'en est servies comme relais pour pouvoir faire ce travail qu'on ne pouvait pas faire. »*

Ces conditions sont de fait variables d'une cellule à l'autre. Certaines, comme à la CAF, disposeront malgré tout d'un temps d'écoute conséquent, leur permettant d'effectuer un travail d'aide en accord avec leur référentiel professionnel (écoute, évaluation, diagnostic). Ainsi en est-il de E5 par exemple : *« On avait des conditions d'accueil ici qui étaient très correctes par rapport à d'autres sites qui étaient sous les tentes, entassés les unes à côté des autres. Nous avons un bureau chacune, et du personnel pour la régulation des flux. » - E5.*

Lorsque cela demeure possible, elles insistent sur la nécessité de mener une véritable écoute, ou du moins une écoute qui reste en accord avec leur sens donné de l'intervention :

*« Je crois qu'on a essayé de maintenir un peu cet espace, où à moment donné, une personne se retrouvait face à un professionnel et elle pouvait exprimer ce qu'elle voulait. Ca c'était beaucoup de pleurs évidemment, mais elles avaient cet espace qui leur était réservé où elles pouvaient s'exprimer librement. Ca, ça a été important, sur d'autres cellules ce n'était pas possible... aucune confidentialité, donc les personnes ne pouvaient pas livrer les mêmes choses avec le regard de tout le monde.... Si la personne craquait trop, on lui conseillait d'aller voir un psychologue. » - E5.*

Mais dans beaucoup de témoignages, c'est une certaine frustration qui s'installe.

### 1.2.1.2.L'accès à l'information

La question des moyens reste un élément préoccupant de l'exercice professionnel, tel qu'il s'impose dans de telles conditions. A coté du problème de repérage des besoins, l'accès à l'information devient aussi un souci constant des acteurs de terrain. Il conviendra ici de distinguer deux niveaux d'information :

- un premier niveau relatif aux orientations générales du travail, définies par chaque institution et permettant de préciser « où on en était, ce qu'il fallait faire, comment orienter notre travail » - E2.

- un deuxième niveau directement lié à l'action professionnelle, et fonctionnant comme outil de l'intervention sociale. Il devient, dans un tel cadre d'urgence sociale, un outil essentiel de l'action pour les acteurs de terrain. Ces derniers mettent en place différentes stratégies d'accès à l'information, en utilisant tout d'abord les ressources de l'organisation en place. Le regroupement de différents acteurs professionnels, institutionnels, associatifs dans un même espace offre une ressource certaine à l'action et l'accès à ce type d'information. Il facilite le contact et la coopération interinstitutionnelle et professionnelle dans la gestion des différents cas.

*« Dès que je détectais que la personne n'allait pas bien psychologiquement, il y avait un contact avec le SAMU pour mettre en place une prise en charge psychologique, on se faisait des signes. La démarche d'aller vers un psy., ce n'était pas toujours facile. » - E7.*

*« On renvoyait aussi sur les cellules de crise parce qu'il y avait tout ce qui concernait les gens qui n'étaient pas assurés. Il y avait des avocats qui étaient là pour donner des conseils, des psy. aussi, parce qu'il y avait beaucoup de demandes et l'on pouvait orienter... » - E2.*

Cet échange est réciproque. Ainsi, les travailleurs sociaux s'improvisent dans certaines circonstances comme personnes-ressources pour des acteurs professionnels comme les employés de mairie, peu familiarisés avec l'accueil ou les problématiques sociales spécifiques des publics. Les Assistantes sociales surtout ici viennent apporter leur savoir-faire spécifique.

*« Les acteurs c'était des gens qui n'étaient pas des travailleurs sociaux, par exemple, les employés de la mairie. Pendant dix jours à la Farouette, on a pu sympathiser avec des personnes employées de la mairie. Par exemple, moi je travaillai avec un petit groupe de trois personnes qui normalement étaient dans des bibliothèques et qui avaient été détachés pour venir nous aider et qui n'avait absolument pas l'habitude de rencontrer des populations d'abord en difficulté, des populations à majorité française d'origine étrangère, et de manier des demandes financières. Alors c'est vrai que ces personnes je me suis rendue compte qu'elles faisaient extrêmement confiance. Dès qu'elles avaient un doute, elles nous demandaient parce que nous étions quatre assistantes. Donc nous avons beaucoup partagé par rapport à ça. » - E6.*

Nous noterons, par ailleurs, que cet espace, s'il permet le passage de l'information entre les différents intervenants, peut, au-delà, permettre aux professionnels de « tenir le coup » dans la confrontation à cette expérience nouvelle. *« Sur la cellule il y avait tellement de collègues, je veux dire on était tous, il y avait pas besoin de se parler pour dire, le regard suffisait (...) Il y avait des psychologues qui étaient là qui étaient aussi supers, très proches du public qu'on*

recevait, mais qui étaient toujours là aussi en attente, en disant : vous avez besoin ou pas... » - E6.

L'information nécessaire ici à l'action concerne le plus souvent des domaines avec lesquels le travailleur social est peu familiarisé. Celui-ci doit effectivement mobiliser des connaissances sur des domaines très variés qu'il connaît peu, et dans lesquels il ne peut faire intervenir uniquement son réseau propre<sup>41</sup>. « J'ai appris énormément sur les assurances, des choses que je ne savais pas, je me suis renseigné parce que chaque assurance a des systèmes différents pour indemniser les gens. On n'était pas préparé à tout ça. » - E6. Il faut agir vite, et c'est là que le savoir pratique joue. Il n'y a pas d'information collective, le travailleur social doit aller la recueillir « au cas par cas ». Et chacun y va de ses propres tactiques professionnelles, comme ce travailleur social, E7, par exemple, qui effectue chaque jour une recherche personnelle, en écoutant la radio le matin ou en contactant la cellule du DSU, au moment des temps de rencontre le matin, à midi ou l'on se croise « entre deux morceaux de pain » ; ou bien cette éducatrice qui utilise son réseau de connaissance militant et syndical.

Les professionnel-le-s interviewé-e-s considèrent cet accès à l'information comme crucial, plus particulièrement au regard des problèmes à traiter dans cette situation de crise. Une mauvaise information peut devenir un facteur aggravant pour le moral de la personne reçue : « La cellule, je l'ai vécu difficilement par rapport à des réponses qu'on n'arrivait pas à donner, parce que là, en fait, on sait bien que les réponses sont parfois différées. On avait des informations qui arrivaient, qui n'étaient pas forcément d'actualité. » - E7. Et là sont mises en œuvre des stratégies compensatoires le plus souvent d'ordre professionnel : « C'est vrai qu'on passait plus de temps avec la personne. Il y avait des gens qui trouvaient peut-être que c'était long, mais d'un autre côté c'était pour moi inconcevable de laisser les gens dans une...si je laissais partir la personne en disant que le secours alimentaire allait donner alors qu'il fallait attendre deux jours. On comprend qu'il y ait des gens qui puissent aussi péter les plombs parce qu'ils étaient suffisamment mal comme ça, si on en rajoutait une couche. » - E7.

Dans l'ensemble, toutes et tous dans leurs témoignages, évoquent des problèmes de passation d'informations. La difficulté pour les professionnel-le-s confronté-e-s quotidiennement à l'accueil et aux demandes multiples des publics, est de pouvoir offrir une réponse cohérente sans délégitimer leur fonction. Des situations particulières se développent qui rendent leur position plus malaisée, liée à la médiatisation excessive de l'évènement dans les premiers temps. Informations, contre informations se succèdent débouchant sur des « quiproquo » qu'elles doivent gérer, comme par exemple, le fait que les habitants disposent « avant » les professionnelles des informations concernant des décisions prises en matière d'aide : « Le mercredi, il y avait peut-être trois cent personnes devant le centre qui avaient eu l'information qu'un fond était débloqué sans que nous soyons au courant, dont les gens arrivaient pour remplir les dossiers. » - E2. Le même problème se posera lorsque ces fonds seront épuisés : « Les gens se sont rués, alors la direction disait que ça ne s'arrêtait pas le vendredi, donc ça continuerait, etc. Par contre les gens eux avaient lu dans la presse que... donc ils se sont précipités. » - E2. Le relais pris par les médias dans la gestion de l'information, mais également les problèmes de coordination interinstitutionnelle peuvent expliquer ce phénomène.

---

<sup>41</sup> Voir à ce propos : Corinne SAINT MARTIN, « La place des assistant-e-s de service social dans les processus de décision administratifs et politiques », dans *Les dossiers des Sciences de l'Education*, n°2, 1999.

## 1.2.2. La distribution des fonds d'aide

### 1.2.2.1.- Les critères d'accès au droit

Les critères d'accès au droit, inscrits dans les catégories bureaucratiques de gestion des problèmes, sont aussi des éléments forts constitutifs des actes de la pratique en travail social. Ils donnent en effet un cadre à l'action de repérage et d'évaluation de la demande sociale de l'utilisateur. Mais, dans le contexte d'urgence sociale qui nous occupe, l'organisation de distribution des fonds reste dans les premiers temps fondée sur une quasi-absence de critères clairs. Fixés à minima, ils vont favoriser un effet de brouillage des catégories établies de la pratique. C'est le seul fait d'avoir été sinistré qui joue, dans un premier temps, dans l'accès au fond distribué, ceci quelque soit les dégâts subis. Cette situation pose problème, dans son principe, à certaines professionnelles : *« Sur le moment je crois que tout le monde a fait ce qui était demandé de faire, mais c'est vrai que cela a mis quelques personnes en difficulté. Moi je ne peux accorder une aide là, comme ça, donner ma signature pour aider les gens qui n'en ont pas besoin. »* - E4.

La notion de « besoin » et de catégories sociales afférentes à ces besoins qui donne corps à l'évaluation opérée traditionnellement par la professionnelle est mise à mal. Ici c'est une situation qui donne accès à un droit, flou au demeurant, qui caractérise la nouvelle catégorie de « sinistré », qui est encore que très peu définie. C'est en fait dans ces processus d'octroi des aides qu'elle se définira effectivement progressivement de manière « officielle ».

En attendant, cette condition de l'aide donne lieu à des stratégies compensatoires ayant pour but de ne pas mettre en contradiction certains principes professionnels avec la pratique effective imposée dans ce cadre précis.

*« Des dossiers à remplir rapidement, mais en étant quand même vigilantes de ce qu'on faisait, en prenant les fiches d'état civil, les adresses des personnes, on demandait des justificatifs pour que les dossiers tiennent la route, et des entretiens. »* - E5.

*« A XXX, nous avons demandé qu'à minima les gens justifient leur adresse et leur identité. Ce n'était pas beaucoup mais un minimum quand même. »* - E6.

De la même façon, doivent-elles réadapter leur pratique lorsque ces critères changent. Deux semaines après environ, des critères plus précis sont mis en place (après épuisement des fonds), fondés sur un découpage par zone. Là encore, ce sont les travailleurs sociaux qui doivent justifier auprès des publics de ces nouvelles mesures. Cette position peut devenir rapidement difficile à tenir dans ce contexte précis d'exacerbation des tensions : *« Cette nouvelle là, il a fallu la digérer, distribution sans critère et d'un coup des critères. Donc les gens ont été super agressifs parce qu'effectivement ils ne comprenaient pas... »* - E2, et dans lequel se développent des sentiments d'injustice : *« Des gens nous disaient : mais j'y ai droit parce que de toute façon je suis sinistré, ce secours c'est pour tous les sinistrés. Je comprends ce discours mais nous avons une mesure en face qui en demandait beaucoup plus »*<sup>42</sup> - E7.

Cette absence de critères clairs et le flou organisationnel de l'instruction des dossiers conduiront également à certains abus que les travailleurs sociaux observent en spectateurs impuissants, mobilisant déjà là des éléments symboliques de la figure du bon et du mauvais sinistré.

---

<sup>42</sup> Référence aux cas de personnes ayant été hospitalisées dans les premières semaines, qui viennent réclamer l'aide financière alors que les critères ont changé.

### 1.2.2.2. La distribution des chèques

A côté de l'instruction des demandes, certains travailleurs sociaux doivent également prendre en charge la distribution des chèques (fin deuxième semaine). Cette décision sera prise plus précisément par le Conseil Général, les autres institutions (Mairie, Caf) ayant fait le choix de l'envoi au domicile. Elle va entraîner une série de conséquences sur l'action des travailleurs sociaux plus particulièrement impliqués par cette décision. C'est une certaine conception du rapport à l'usager qui est remise en question.

*« Ce type de réponse semblait anéantir le travail qu'on essayait de faire dans ces quartiers depuis un certain nombre d'années, à savoir se dégager un peu de ce rôle de guichet social pour travailler autre chose avec les familles, et que ça venait un peu là casser l'image, de nous distribuant des chèques, c'était un peu quelque chose de fou et à laquelle on voulait essayer au minimum d'être impliqué. Donc on s'est beaucoup mobilisé pour ça, ça n'a pas eu d'effets. » - E2.*

Refusant une forme supplémentaire de déstabilisation professionnelle après celle entraînée par les changements successifs de critères, les travailleurs sociaux du Conseil Général poseront à partir de là un jour de grève, certain justifiant cette action revendicative ainsi : *«... On a bien participé à l'instruction, parce que c'était difficile de faire autrement, mais qu'au niveau de la remise des chèques, on n'a pas voulu être encore plus stigmatisé et vu par la population de notre quartier dans ce rôle là...c'était les gens qui étaient en renfort qui étaient les gens qui venaient d'autres équipes qui n'étaient pas connues de la population qui étaient à la distribution des chèques. Nous on a refusé de la faire, même si le lieu était identifié et que c'était quand même, c'était suffisamment fort pour que ça soit en plus l'assistante sociale de monsieur qui lui remette son chèque. » - E2*

Si les travailleurs sociaux des autres institutions oeuvrant sur les quartiers ne sont guère touchés par ce problème, ils ont à gérer, quant à eux, ce qu'ils appellent « l'après chèque » : *« Après ces 15 jours, on a retrouvé les équipes de travail traditionnel, et là on a du gérer ce que j'appelle l'après chèque, on a eu cette grande période ou au départ, on avait annoncé aux gens qu'ils allaient toucher les chèques dans 4, 5 jours....Ca a mis plus de temps....18000 traités, c'est énorme. Et là on a pris conscience de l'incohérence du système (...) Il y a eu une surenchère de la part de nos institutions dont quand même la population a fait les frais.» - E6.* En creux des différents témoignages relatant cette période de l'organisation de la distribution des fonds, sont posées plus précisément les questions de la place et du rôle tenus par les travailleurs sociaux de terrain. Le sentiment d'avoir été « l'instrument » d'une politique est fortement ressenti, émergent des contradictions diverses de l'organisation mise en place : *« Moi, je suis à la base, j'accepte d'être l'instrument d'une politique sociale, sinon je ne serais pas là. Par contre, j'aurais souhaité qu'il y ait des consignes claires par rapport à ces demandes, et que quand même chacun puisse les respecter. » - E6.* Concrètement sur le terrain, les professionnelles ont été conduites, pour fonctionner au mieux, de faire preuve d'inventivité et dans certains cas de prise d'initiative visant à contourner les procédures en place. Ce sont celles-ci qui, finalement, ont permis au système d'ensemble de trouver sens et organisation. Notons que dans ce cadre, c'est le flou, les incertitudes introduites par la crise dans l'organisation bureaucratique, allié à des formes d'imposition (injonction à l'exécution) rigidifié par la catastrophe, qui semblent avoir réduit les marges de manœuvre à l'extrême, rendant plus compliquées, même si elles ont existé, ces prises d'initiatives.

### 1.2.3. le travail en partenariat ou travail de réseau

Les modes de coopération mis en œuvre dans cette période reposent de fait sur des stratégies compensatoires visant à accéder aux informations « actualisées », à déjouer les effets des procédures administratives lentes ou les cloisonnements institutionnels liés aux enjeux politiques locaux, ceci afin de répondre le plus rapidement possible aux publics demandeurs. Si, à l'intérieur des cellules de crise, les travailleurs sociaux utilisent un partenariat nouveau, ils font, avant tout, reposer leur action sur des modes de coopération préexistants. Celui-ci réside le plus souvent, dans un partenariat interprofessionnel qui, à l'intérieur des cellules, semble devenir plus « fluide » :

*« Oui, avec des assistantes du conseil général ; le contact. En fait dans cette cellule moi je dirai, il n'y avait plus les étiquettes, enfin, j'ai eu la sensation, même si nous savions que nous étions assistantes sociales, conseillères ou autres, les gens disaient : c'est la CAF, c'est le Conseil Général, mais entre nous on était toutes là pour travailler dans le même objectif, et moi sincèrement qu'elles soient du Conseil Général ou de la Mairie, on était tout à fait dans le même boulot. Mise à part qu'au Conseil Général, ils n'avaient pas le même barème. Bon après, les collègues qui venaient des départements voisins, il y avait aussi les gens de la CPAM, ça n'a posé aucun problème. Au contraire, j'ai trouvé que c'était même bien parce que moi je n'avais pas l'habitude d'avoir des schémas aussi cloisonnés. » - E7*

Le partenariat se structure également avec l'environnement extérieur, le maillage associatif existant sur le quartier *« Ca fait quatre ans que je suis sur le quartier, donc au niveau des partenaires, je dirai qu'il y a quand même un partenariat de fait qui marche bien. » - E2*. Les pratiques varient à ce niveau effectivement en fonction des ressources dont dispose chacun des professionnels, et l'état des rapports instaurés auparavant.

*« On était plusieurs travailleurs sociaux de la CAF à être là en même temps, alors c'est vrai qu'on échangeait sur des situations, quand on était en difficulté par rapport à des justificatifs de personnes hébergées, des trucs comme ça, on a pu prendre le temps d'échanger, de voir un peu la personne, de faire le point. On était en lien aussi permanent à la CAF, la coordonnatrice faisait le lien avec les partenaires extérieurs, notamment avec la DDASS, le Conseil Général, c'est vrai qu'on n'hésitait pas, elle était à notre disposition quand on était en difficulté, pour voir ce qu'il y avait lieu de faire. » - E5.*

Peu font état de l'instauration de nouveaux modes de collaboration, que ce soit avec la Croix rouge ou d'autres organismes oeuvrant sur les quartiers dans cette période, dans nos témoignages recueillis, tenant entre autres aux conditions de travail en cellule de crise.

*« Alors on voyait bien qu'ils y étaient sur le terrain, on voyait bien la croix rouge, on a beaucoup vu la croix rouge faire des visites à domicile, le Secours Catholique, l'Entraide Protestante, on a vu la Maison des Chômeurs qui était très sollicitée. On pouvait orienter des gens mais nous on les a peu rencontrés à ce moment là. En tous les cas pour ma part. » - E6.*

Lorsqu'ils en parlent c'est comme d'une relation nécessaire, imposant des tâches supplémentaires sans véritable organisation dans les premiers temps de gestion de la crise. Les associations caritatives s'imposent en effet rapidement sur les quartiers, et prennent un rôle non négligeable dans le travail de « réparation ». Elles deviennent des acteurs incontournables pour les travailleurs sociaux.

*« En plus de la demande financière, il y avait des demandes de colis, parce qu'on a eu aussi des associations qui ont dit : on va donner des colis comme ça, qui se sont implantées dans la rue, donc les gens se sont jetés sur. Le Secours Populaire, la Croix Rouge, il y avait plein de gens bénévoles qui voulaient aussi participer, aider les gens sinistrés, mais c'est vrai qu'il n'y avait aucune organisation et que du coup ça faisait un peu... » - E2.*

Certains travailleurs sociaux, à l'occasion des visites à domicile, sont amenés à travailler avec les bénévoles, ce qui peut conduire à des problèmes divers d'organisation de l'intervention.

*« Il y avait une tonne de bénévoles partout et on les voyait parce qu'en principe c'était eux, ceux de la Croix Rouge qui nous récupéraient un tas de signalements. Ils faisaient du porte à porte tous les jours et il y avait de tout. Il y avait du vrai et puis il y avait du n'importe quoi. Des gens qui étaient vus tous les jours, pas forcément à bon escient. » - E12.*

Un partenariat qui est vécu positivement, c'est la relation établie avec les psychologues. *« C'était pas la première fois, mais c'est vrai qu'il y avait une grande proximité, notamment avec le psy. qui était dans les cellules. » - E12.* Née de la nécessité de mettre en œuvre un soutien psychologique dont le besoin a été repéré par les travailleurs sociaux, entre autres, cette relation marque la rencontre de deux champs jusque là séparés dans le quotidien des pratiques : le sanitaire et le médico-social. *« Voilà ce qui était un peu déstabilisant, c'est qu'on revenait rapporter des choses, certains des collègues ont été en proie à des visites très difficiles ou il y avait des gens qui n'étaient pas sortis depuis le vendredi, qui étaient pour certains blessés, qui ne s'étaient pas fait soignés, qui avaient eu peur, qui étaient dans un état de choc, ou en fait ils avaient besoin de soin mais surtout d'un soutien psychologique, et que il y avait surtout des travailleurs sociaux qui étaient pas à même d'apporter, donc assez vite c'est ce qui a été rapporté, pour qu'en fonction de ça on puisse adapter les moyens, donc on a demandé un renfort de psychologues. » - E2.*

Une coordination se met en place assez rapidement entre des professionnels peu habitués à travailler ensemble, si ce n'est de manière ponctuelle, particulièrement à l'intérieur des cellules de crise : *« Dès que je détectais que la personne psychologiquement, il y avait un contact avec le SAMU pour mettre en place une prise en charge psycho... on se faisait des signes. La démarche d'aller vers un psy. n'est pas toujours facile. » - E7.* Elle s'organise également avec les travailleurs sociaux qui repèrent les problèmes lors des visites à domicile, téléphonent et proposent un rendez-vous à la cellule de crise. On retrouve par ailleurs une certaine « affinité » entre ces deux professions sur ce qui concerne la définition de l'intervention, et la perception des besoins dans cette situation d'urgence. Ce qui favorisera ce mode de collaboration également, c'est la transformation de l'image du « psy » par les publics reçus qui facilite le rôle de relais par le travailleur social (phénomène intéressant que l'on retrouve évoqué dans différents témoignages) :

*« C'est un peu un regret que j'ai. Les cellules de psychologues elles se sont mis en place très rapidement, elles ont été excessivement sollicitées. Et là c'est pareil, ce que me disaient certaines psychologues en déjeunant parfois à midi, c'est que un jour ils étaient là, le lendemain ailleurs donc ils arrivaient pas à mettre en place des suivis. Ces cellules se sont arrêtées du jour au lendemain, donc là, par contre, je recevais beaucoup de personnes qui me disaient : mais là j'ai vu le psychologue, maintenant ou est-ce que je peux aller. Là, il y a eu une coupure brutale par rapport au suivi psychologique, parce que c'était très curieux, en temps normal, quand on voit qu'une personne va mal et qu'on veut l'orienter vers le*

*psychologue, il y a toujours cette réticence. Le mot psy, je ne suis pas malade, je vais bien. Et là c'était très différent ; parce qu'on y allait en tant que victime de l'explosion. » E5*

#### **1.2.4. Conclusion : Le deuxième temps fort : gestion institutionnelle comme ressource et contrainte de l'action**

Si dans un premier temps, certains professionnels disposent des marges de manœuvre nécessaires dans la mise en œuvre de leur action, leur permettant de s'adapter à la situation d'urgence, c'est un autre type de transformation des repères professionnels qui se produit maintenant. Ce qui ressort, dans un premier temps, c'est le passage d'une logique d'action fondée sur la mise en contact, la création de lien etc., à une logique d'action d'ordre bureaucratique fondée sur l'idée exclusive de réparation : il s'agit de réparer matériellement le préjudice subi par la catastrophe. Comme nous le dira cette personne cadre « coordinatrice » dans une des institutions concernées, les préoccupations dans l'espace décisionnaire sont d'un certain ordre. Il était important à ce moment là « *de faire l'inventaire des dégâts sur l'extérieur, sur les équipements. Essayer de voir comment maintenir un service public (...) L'idée dans les cellules, c'était, au-delà du premier accueil de permettre aux personnes de dire leur effroi, de leur permettre d'avoir une enveloppe financière pour faire face à des premiers achats, de plastique, de contre plaqué pour colmater leur logement en attendant (...) c'était une procédure et des critères pour recueillir les demandes d'aide. La procédure étant volontairement très simplifiée pour ne pas alourdir, c'est-à-dire que c'était sur système déclaratif, sans justificatif particulier. Et les pouvoirs publics en fournissant des données, nous on a apporté une contribution à partir de nos fichiers, ont déterminé un périmètre de zones sinistrées, avec un périmètre de zone plus lourdement sinistrée qu'on appelait la zone 1 et une zone 2 avoisinante dans laquelle les dégâts étaient un peu moindre. Bon, l'intérêt et la critique. L'intérêt c'est que ça permettait d'avoir une possibilité d'intervention rapide et souple et de délimiter quand même un peu le périmètre dans lequel les bénéficiaires pourraient solliciter l'aide de ce fond. (...) et la critique, je crois que finalement les politiques, institutionnels, etc., ils sont aussi soumis au choc, pour des raisons diverses, en tant que personnes et en tant que responsables, et ils sont tout de suite dans la réparation, on donne du fric ou autre chose. » - E34*

Concrètement, nous avons vu dans les témoignages cités, quelle a pu être la traduction de ces objectifs dans les pratiques en cellules de crise. A titre de synthèse, on peut dire que les types de pratiques que l'on voit se développer dans ce cadre précis repose sur un glissement vers un travail d'exécution. Les pratiques sont effectivement diverses en fonction de l'appartenance institutionnelle et de son cadre contraignant, en fonction également du type professionnel. Mais le plus souvent inscrites dans l'espace « clos » de la cellule de crise, elles reposent sur une même mission et s'organisent essentiellement autour de ce travail d'exécution. Les bouleversements de repères sont éminemment liés aux conditions de travail dans ces cellules de crise et à la mise en place d'un modèle d'intervention institutionnel qui détermine une place professionnelle spécifique vécue comme « malaise », nous approfondirons ce point plus loin dans le détail.

### **1.3. La troisième phase : le retour à une activité « ordinaire » ou « l'après cellule de crise »**

L'idée de retour à la normale demeure évidemment toute relative. Il s'agit d'un temps dans lequel chacun reprend ces activités professionnelles dans un cadre plus « ordinaire ». Mais, bien évidemment, le contexte reste marqué par l'urgence sociale, par l'évènement et ses conséquences majeures sociales et économiques. Comme le dira ce travailleur social : « *La situation d'urgence n'est pas résolue, mais l'urgence extrême elle n'y est plus.* ». Concrètement, cette phase de gestion de l'urgence peut être située vers la fin de la troisième semaine qui suit l'explosion, dans la période d'arrêt de l'activité des cellules de crise. Les discours analysés reposent principalement sur une appréhension de la situation telle qu'elle se présente au moment de l'entretien. Ce moment, dans son évocation, est structuré autour de trois thématiques principales que nous évoquerons ici en premier lieu. Cette nouvelle phase de l'urgence est aussi marquée par une certaine rationalisation de l'action institutionnelle, notamment mise en œuvre par la mairie au travers de la mise en place d'un dispositif d'intervention spécifique que nous évoquerons ensuite ici dans le détail.

#### **1.3.1. Le retour à une activité ordinaire pour les travailleurs sociaux des quartiers**

##### **1.3.1.1. Un questionnement des pratiques dans le retour à un fonctionnement « cadré »**

Différentes situations se présentent ici. Le retour à une activité plus classique au sein des différents services, après cette expérience vécue, entraîne chez certains travailleurs sociaux une remise en question des pratiques et de leur contenu. L'idée d'un renouvellement s'impose avec ce sentiment fort d'un « avant » et d'un « après », particulièrement pour celles ayant œuvré sur le terrain dès les premiers jours de la catastrophe.

*« Maintenant, comment on veut travailler. On est aujourd'hui dans cette élaboration, on commence à arriver à se poser et à réfléchir. Avec je crois tout le monde une conscience importante de ne pas vouloir retravailler comme avant. Parce que pendant cinq jours, on a eu cinq jours là où on a senti qu'on était dans le vrai. » - E1.*

Le vécu de l'urgence sociale a finalement donné l'opportunité d'expérimenter une autre pratique. Ce qui émerge fortement, c'est :

- l'expérimentation de nouvelles relations sociales avec l'usager, d'autres « rapports humains » :

*« Pendant cinq jours, on a été vers les gens déjà. Et je crois que tout le monde a été tellement content de se voir en vie qu'on a été dans des rapports très humains, et qu'on a touché du doigt cette humanité dont ont était porteur à moment donné et dont les gens étaient porteurs. » - E1.*

*« Il y a une notion d'humanité ou de l'être humain qui s'est glissée entre les deux... » - E3.*

- le sentiment d'avoir été « dans le vrai » en matière d'action dans les premiers jours de la catastrophe, dans la mise en œuvre d'une pratique qui sert de référence désormais.

*« Pendant cinq jours on a eu une pratique, alors certes très liée à de l'urgence humanitaire, mais on s'est senti profondément dans nos missions et dans notre fonction. Alors ça a été très violent pour nous quand on nous a demandé d'arrêter ça. On n'avait pas le recul nécessaire pour s'opposer à ce moment là et ça n'aurait pas été compris par la population, je pense, qu'on refuse d'instruire leur demande financière... » - E1.*

C'est l'envie d'agir autrement, en introduisant d'autres dynamiques dans la pratique professionnelle, celle d'un engagement plus fort, militant pour certains comme pour E6, par exemple, qui nous dit : *« c'est-à-dire que la professionnelle et la militante, j'ai envie d'être encore plus militante et attentive à ce qui se passe dans mon environnement, et peut-être qu'en tant qu'assistante en rencontrant les gens, je me dis que peut-être on sera amené à avoir des débats d'une autre nature mais pour le moment je n'ai pas le lieu. » - E6.*

Le bouleversement des repères, induits par la situation d'urgence vécue et l'adaptation nécessaire des pratiques, questionne l'ensemble de l'activité. Certains travailleurs sociaux expriment ainsi le sentiment d'une difficulté à réintégrer les repères antérieurs d'organisation de la pratique:

*«... Arriver à faire une croix sur le travail d'urgence pour repartir sur du travail beaucoup plus de nos missions. » - E1.*

*« Je ne trouvais plus le sens du boulot que je faisais. Donc j'ai un peu végété (...) c'est quand je suis revenue de ce camp à la Toussaint que j'ai pu reprendre mon travail normal (...) moi ça m'a donné envie de travailler différemment, plus comme je faisais avant » - E3.*

D'autres évoquent la difficulté d'un travail qui reste, malgré tout, pris dans une logique d'assistance, remettant ainsi en question leur propre action passée sur le terrain dans le cadre de leur expérience professionnelle sur le quartier.

### 1.3.1.2. Vers une structuration organisationnelle de l'action

Après deux semaines environ, les travailleurs sociaux ont, dans l'ensemble, réintégré leurs services. Dans la forme, il s'agit d'un retour à une activité ordinaire. Chaque professionnel-le retrouve ses repères professionnels habituels, mais sur le fond, les modalités de l'intervention sont profondément modifiées, les effets de la catastrophe restant très présents.

Si les dispositifs d'intervention sont bouleversés, on assiste cependant à une restructuration progressive du système d'ensemble, du point de vue organisationnel d'une part, mais également du point de vue des problématiques à traiter, de la gestion de l'espace de travail, etc.... Cette restructuration semble, dans les faits, procéder à la fois d'une volonté de rationalisation plus forte de l'action menée auprès des populations sinistrés, par les institutions concernées, mais également, repose sur des réajustements successifs menés sur les différents niveaux. Ainsi sur le terrain même de l'action, les discours traduisent effectivement le retour à une organisation définie par les missions institutionnelles, et donc un retour à des modes de coopérations plus classiques.

Ainsi, par exemple, les assistantes sociales de secteur continuent d'assurer sur le terrain l'instruction et le suivi des dossiers relatifs aux droits des sinistrés. Sur certains secteurs de la CAF, on maintient encore un temps une cellule « minimum » pour répondre aux demandes diverses du public (chèques, assurances), puis celle-ci disparaît. A côté du retour à un accueil ordinaire, sont cependant assurées des permanences dans une nouvelle cellule créée : Le FSL

sinistré (à partir du 15 octobre). L'objectif de cette cellule est la suivante : *« C'est une aide financière pour les personnes qui ont eu un logement déclaré inhabitable et qui donc ont retrouvé un logement, c'est une aide financière par rapport aux frais de relogement – caution, frais de déménagement, frais d'agence. »* - E5.

L'organisation générale qui se met en place peu à peu, et fondée sur une coordination inter institutionnelle continue de se modifier, en se structurant plus précisément autour de dispositifs ciblés, telle la création de cette commission FSL « sinistrés », la réactivation du dispositif CORAFIN afin d'apporter des aides financières supplémentaires, toujours dans une logique de réparation.

A la faveur de l'urgence sociale, des partenariats se sont créés, des secteurs se sont rapprochés, par exemple, le sanitaire et le médico-social. Des rencontres ont permis aux personnels de mieux se comprendre et aux structures de mieux se situer (donnant lieu à des partenariats réfléchis ou en cours de réflexion, alors qu'ils étaient précédemment inexistantes et pas même envisagés). Concrètement cela se traduit par des commissions, des groupes de travail, des conventions de partenariats... Il s'agit alors d'un retour à un fonctionnement cadré, mais avec de nouvelles règles, de nouvelles modalités de travail en commun, généralement à l'initiative de quelques personnes.

Enfin, sont recrutés, au niveau de la Mairie (du CCAS plus précisément), des « référents territoriaux » dans le courant du deuxième mois suivant la catastrophe. Ils travaillent autour du maintien ou du retour à domicile des personnes sinistrées. Installés dans les différents quartiers, ceux-ci ont en charge une évaluation sociale des familles visant leur accès à différents droits (mobiliers, alimentaire, aide financière), d'aide à l'instruction administrative de divers dossiers (assurance, demande de relogement). Les personnes interviewées ont une faible expérience professionnelle et ne connaissent pas les quartiers avant de venir y travailler. Leurs profils sont différents de ceux évoqués précédemment. Nous les évoquerons plus loin.

### 1.3.1.3.Des conditions de travail qui se sont fragilisées

Pour les travailleurs sociaux oeuvrant dans les quartiers, la réalité quotidienne des pratiques dans cette période repose également sur des formes nouvelles de précarisation des conditions de travail, qui oblige les professionnel-le-s à des réajustements permanents. Ainsi :

- Un espace de travail « sinistré »

Subsistent là encore des problèmes de locaux conséquents. Pour nombres de travailleurs sociaux, la réintégration dans les locaux de travail se fait non sans difficultés. Certains resteront sur leur lieu d'origine mais travaillent dans des conditions difficiles, comme dans ce centre médico-social : *« Nous on n'est pas évacué, donc on continue de travailler dans des locaux sinistrés »* (E3), ou dans ce centre social de la CAF : *« Nous sommes revenus au centre social, façon de parler, parce qu'on monte dans nos bureaux pour prendre nos affaires, c'est tout. On ne reçoit pas le public, on a qu'une seule salle en bas. Les filles sont parties sur Rangueil, on a essayé de re-contacter les familles, en les invitant sur les activités à Rangueil, on a essayé de reprendre quelque chose. La cellule, c'était terminé pour nous. Par contre, y a eu l'arrivée des chèvres. »* - E4.

Un problème crucial se pose ici pour l'exercice professionnel, celui du contact avec les publics suivis habituellement. Les travailleurs sociaux intervenant dans les centres sociaux très touchés reprennent momentanément leur activité sur d'autres secteurs, ce qui les oblige à

se déplacer pour rester « présents » : « *Le plus difficile aujourd'hui, c'est de ne plus être sur le terrain, de sentir que les gens ont besoin mais qu'on peut plus être là, de voir encore toutes ces visions de fenêtres arrachées, coupées. Je veux dire que c'est très difficile de pouvoir gommer, et je pense que ce sera très dur, déjà au niveau du cadre, de ne pas savoir, nous, comment on va fonctionner, on re-fonctionne différemment, c'est-à-dire que les gens ne viennent plus au centre, et nous on va sur leur site...* » - E7. Exercer sur un autre secteur, c'est prendre en charge des publics nouveaux, avec le sentiment diffus de faire concurrence à l'action des collègues déjà présents. E7 exprime ainsi son sentiment à cet égard, traduisant encore ici des brouillages de repères : « *Je me sentais gênée d'être sur une activité que ma collègue de Ranguel menait avec son public.* ».

Malgré tout, certaines tentent de garder le lien avec « leur » publics, en tenant compte des contraintes de locaux : « *On re-fonctionne différemment, c'est-à-dire que les gens ne viennent plus au centre, et nous on va sur leur site. L'école c'est clair que l'activité, dans une classe ou il y a trois activités en même temps, avec 24 enfants, c'est difficile mais on s'adapte. Mais en fait, il est hyper important qu'on puisse reprendre contact, parce que les enfants sont en demande, et les parents qui viennent aussi dans les ateliers sont aussi très en attente, donc là ça repart depuis trois semaines. Par rapport à l'alpha, c'est pareil les locaux, ici vous avez une salle pour chaque groupe, hier on est intervenu dans une petite salle de peut-être 15 m2 ou là on avait les trois groupes de niveau mais bon, je dirai que ça crée autre chose au niveau du lien, j'ai l'impression d'une unité aussi beaucoup plus importante. Un groupe qui a vécu plein de choses en même temps, je crois que ça les gens ils le disent aussi, ils nous disent : mais vous l'avez vécu comme nous. Mais c'est vrai que nous on est quand même à l'extérieur le soir, malgré tout, mais il y a des jours on arrive à leur apporter un peu de réponses aux multiples questions qu'ils ont quoi* ».

Au travers de ces stratégies, il s'agit de maintenir, malgré les contraintes du terrain, un des actes professionnels fondamentaux, le contact avec l'utilisateur, ceci en préservant une certaine continuité logique de la pratique. La division du travail imposée par la remise en question des espaces de travail casse effectivement les logiques habituelles inscrites dans le rapport à l'utilisateur, en éliminant un aspect fondamental de la pratique : le contact et l'établissement d'une relation de confiance « dans la durée ». Accompagner les publics, être présent dans les difficultés du moment légitime aussi une certaine utilité sociale, car, dans ce contexte précis, les professionnel-le-s ont là encore le sentiment d'une inefficacité : il devient difficile d'accéder aux demandes exprimées. « *A Bordelongue, quartier très sinistré et où il n'y a rien, je plains les gens qui sont là-bas parce que la seule chose qu'il y avait c'était le centre social CAF qui est fermé. Il y avait une association « Horizon nouveau » qui a perdu ses locaux donc qui n'y est plus, tous les petits commerçants de la route de Seysses. La plupart ont fermé, je veux dire des commerces de proximité parce que ce quartier est quand même assez isolé. Moi je dis au bout du monde : c'est en bout de rocade, il y a pas grand chose, et là il me semble que les gens ont été laissés. On avait parlé à moment donné, on avait demandé si on ne pouvait pas y mettre un algéco, pas pour s'y installer toute la journée mais pour y faire des permanences, mettons le matin, qu'il y ait un lien. Les gens peuvent aller sur La Farouette mais c'est pas quand même le profil* » - E6.

C'est bien là, au travers de ces contraintes, leur utilité sociale qui est remise en question, sentiment renforcé par le fait qu'elles savent les publics « isolés » sur les quartiers.

De la même façon, certaines assistantes sociales sont aussi encore en partie en chômage technique au moment de l'enquête, elles ont le sentiment d'avoir perdu leur instrument de

travail : *« Professionnellement, c'est loin d'être fini puisque nous sommes toujours en chômage technique puisque nous avons la moitié de notre activité qui est arrêtée du fait de la fermeture de deux de nos centres. Donc déjà ça s'est important, parce que l'accueil parents-enfants de Bordelongue qui avait démarré en janvier qui était une structure toute neuve au sens ou elle avait démarré depuis six mois et ou on avait beaucoup bataillé pour avoir ce local, on avait un bel appartement qui était très bien agencé, on est très en deuil de cet instrument de travail. Et nous avons maintenant des appels de gens qui nous demandent quand c'est qu'on ré ouvre ; Et nous espérons beaucoup à la mi-janvier être en position de rouvrir. Déjà professionnellement... » - E6.*

Les professionnel-le-s de la CAF qui ont pu réintégrer leur centre social se consacrent à des permanences relatives à une « opération vacances », mais un problème subsiste encore d'accueil administratif et de gestion des locaux. Les professionnel-le-s se sentent quelque peu isolés face à ces problèmes d'organisation et de pénurie à gérer : *« Je vais voir ce qu'on me dit cet après-midi, jusqu'à présent, il n'y avait rien de possible, mais en fait je dois dire que je n'ai pas vu grand monde se mobiliser pour venir voir sur le quartier qu'est-ce qu'on pouvait faire. On est là à essayer de trouver des solutions » - E4.*

- Des problématiques sociales nouvelles et des systèmes d'intervention « saturés »

La aussi, la catastrophe reste très présente. On l'a vu concernant l'espace de travail, elle s'impose dans les échanges quotidiens : *« Dans nos permanences ou dans le travail avec les gens, on n'entend parler que d'AZF. » - E3.* Après le choc et l'urgence sociale, les travailleurs sociaux doivent aussi affronter ou composer avec un nouvel état d'esprit des publics pris en charge, liés aux effets psychologiques d'un tel événement, mais également aux inconséquences d'une gestion individualisée des problèmes : *« Après quand tout a repris sa place les gens se sont mis à déprimer, avec des troubles psychologiques, de sommeil, donc de nouveau allaient mal (...) Les personnes âgées, elles sont un peu perdues, déprimées, panique à bord. Les personnes plus jeunes sont plus dans la révolte maintenant. Les choses commencent à se poser, et ils se rendent compte que ça prend du temps, ça dure, et rien ne se fait au niveau des travaux. J'ai l'impression que les personnes commencent à craquer un peu. » - E5.*

Certains professionnels, en fonction de leur mandat institutionnel, doivent maintenant traiter des demandes sociales spécifiques, des cas souvent tragiques. A la CRAM, par exemple, les assistantes sociales doivent maintenant affronter un nouveau type de demande.

*« Actuellement, les gens qui sortent de l'hôpital, il y en a beaucoup qui sortent maintenant, le mois dernier ou il y a 15 jours, ces gens là n'ont rien fait, rien. Bien sûr, ils n'ont pas été aidés financièrement, mais ils n'ont pas saisi les assurances, ils n'ont rien fait pour le moment. Donc nous on continue à donner des infos, c'est-à-dire porter plainte auprès du procureur, faire des déclarations de sinistre, essayer de s'inscrire au SAMU au registre des dommages corporels pour les indemnisations futures, etc. (...) Il est arrivé à la caisse à peu près 4000 accidents du travail avec des degrés divers, du très grave au choc. C'est énorme. » - E12.*

Sorties d'une pratique dynamisée par les situations d'urgence, elles ont maintenant à affronter « des blessés pas comme les autres qui posent des problèmes de vie plus globaux que les autres personnes ». Mais la pratique professionnelle est, elle, celle du travail social : *« On est*

*avec des outils du travail social. On est travailleur social là. Donc on voit s'il y a des maintiens dans l'entreprise à des postes différents de travail éventuellement à organiser pour les gens pour qui la reprise sera difficile. Des aides financières différentes, pour des soins variés, de la chirurgie esthétique, énormément de chirurgie esthétique, des choses comme ça. Et ça c'est vraiment dans nos cordes traditionnelles. On n'est pas dans le scénario où on va à l'urgence, dans la rue et où vous allez au contact des gens comme ça. » - E12.*

Ce rappel permanent de l'évènement au travers de l'espace, des échanges ou des problématiques à régler peut ainsi jouer là sur les conditions de travail : plus particulièrement lorsque le travailleur social a été sinistré lui-même sur son lieu de travail, ou au niveau de son logement, favorisant ainsi, semble-t-il, une certaine usure professionnelle.

De manière plus générale, les travailleurs sociaux doivent faire preuve « d'inventivité » pour gérer et régler des problèmes nouveaux très divers, souvent relatifs à l'équilibre familial (la réintégration des enfants à l'école par exemple, des situations de surendettement corrélatives aux dégâts causés par la catastrophe, les dépressions post-traumatiques...) ou aux effets de la gestion institutionnelle des problèmes : il faut maintenant tenir compte de la pénurie de mobilier alors que la demande afflue encore, faire face aux demandes nouvelles quotidiennes dans un système déjà saturé par les traitements de dossiers divers : « *Oui alors les demandes, nous on le regrette mais on en perd sûrement beaucoup. Alors les gens qu'on connaissait, par exemple, moi, me téléphonent à Bagatelle mais j'ai pas la prétention de, je suis dans un centre social, je ne touche qu'une partie bien précise de la population. Je suis loin de... ils vont voir les assistantes de secteur qui sont submergées. Là elles ont 15 jours pour avoir un rendez-vous. Il y a des demandes d'aide qui ne sont certainement pas pris en compte.* » - E6. Les publics dits « sinistrés » sont devenus prioritaires, ce qui entraîne également là certaines difficultés dans la prise en charge des publics suivis auparavant : « *On s'est retrouvé, concernant les gens qu'on suit au quotidien, avec encore moins de solutions* » (E2)

Dans certaines institutions, l'incertitude domine. Des changements organisationnels internes, en latence avant l'explosion, sont accélérés conduisant à des restructurations de service. Pour cette assistante sociale de la CRAM, par exemple, c'est un sentiment de flou qui s'installe quant à la nature des missions à remplir. Il n'y a pas marquage réel d'une fin de quelque chose et du passage à une pratique définie. « *On a abandonné certaines tâches qu'on faisait avant le 21 septembre, on nous dit qu'en janvier on refait du secteur, on refait de tout, et on nous dit que de toute façon c'est une ère nouvelle. Alors qu'est-ce que c'est ? On est là dans un flou artistique complet...* » - E12.

A maints égards, on le voit donc, les positions professionnelles se modifient, engendrant une certaine fragilisation professionnelle. Des lignes semblent se dessiner ici qui marquent le développement d'un processus de précarisation professionnel reposant à la fois sur la situation sociale créée par l'évènement, et les modes organisationnels mis en œuvre dans la gestion de la crise.

### **1.3.2. La mise en place d'une nouvelle organisation sur le territoire d'intervention, la cellule sociale de la mairie et apparition de nouveaux acteurs, les référents territoriaux**

Nous nous intéresserons ici à l'action menée par le CCAS de la Mairie de Toulouse, qui prend effet à partir de mi-octobre 2001. C'est un système d'intervention à part entière qui se structure, marqué par la mise en place d'une organisation spécifique.<sup>43</sup> Celui-ci intervient dans cette phase que nous avons identifié comme celle du « retour à la normale », après la fermeture des cellules de crise. Les personnes interviewées ici prennent appui également, à l'intérieur de cette phase, à des étapes précises dans le processus d'aide mis en œuvre. Nous les restituons ici. Notons qu'elles réfèrent prioritairement à la mise en place et à la structuration de ce dispositif, articulée à une certaine perception et traduction institutionnelle de l'évolution de la demande sociale liée à l'urgence.

#### 1.3.2.1. Données sur l'organisation générale du dispositif

##### **- Les principes d'organisation, retour sur les acquis de l'expérience institutionnelle de gestion de la crise**

Cette organisation repose sur la constitution d'une cellule sociale qui regroupe trois coordonnateurs-trices, parmi les travailleurs sociaux salariés des services sociaux du CCAS. Ceux-ci ont pour charge de coordonner l'action sur le terrain et d'animer une équipe de sept travailleurs sociaux recrutés pour l'occasion.

Ce sont les expériences menées dans les cellules de crise, les demandes d'ordre matériel, financier, psychologique qui s'y sont exprimées, qui constituent le point de départ de cette nouvelle organisation. Le fait marquant ici : l'organisation est le résultat d'une rationalisation opérée dans le travail de gestion sociale de la crise. Mais, malgré tout, comme le diront les personnels coordinateurs interviewés, tout est encore à inventer sur le terrain. C'est le CCAS qui est particulièrement impliqué dans la mise en place de ce dispositif. Organisation d'action sociale, il est aussi plus spécifiquement touché par la catastrophe. Ses bâtiments crèches, centres d'hébergement, etc....) ont pour la plupart subi des dégâts importants.

L'objectif général est le suivant : la création de cette cellule sociale a le souci de procéder à un traitement global et complet des familles sinistrées. Cet objectif doit se comprendre dans un cadre plus large d'action. En effet, dès le 4 octobre, une cellule de relogement est créée auprès de la Mission Ville Habitat de la Mairie. Son rôle est « de recenser toutes les offres de logement possibles ». Parallèlement, un fichier de familles à reloger est établi et qualifié en fonction de critères d'urgence.

Dès le 15 octobre, ne pouvant répondre aux multiples demandes de relogement, « *la Mairie de Toulouse décide de maintenir les familles à leur domicile chaque fois que cela est envisageable, moyennant des travaux de mise en sécurité ou des travaux de « provisoire durable »*<sup>44</sup>. Une cellule travaux est mise en place conjointement par la Préfecture et la mairie. Elle a pour objectif d'aider les particuliers à trouver des entreprises susceptibles de réaliser les travaux nécessaires dans un délai satisfaisant. La Mairie de Toulouse installe également une

---

<sup>43</sup> Pour rappel, la Mairie fut présente sur les quartiers quelques jours après la catastrophe en mettant à disposition ses employés salariés, administratifs et travailleurs sociaux du CCAS à l'intérieur des différentes mairies – annexes transformées en cellules de crise.

<sup>44</sup> Brochure : « Toulouse, un an après », Mairie de Toulouse, op.cit.

cellule assurances. Les sinistrés peuvent entrer en contact avec elle pour les accompagner dans leurs démarches.

L'action des professionnels du CCAS est d'intervenir conjointement en privilégiant les populations « précaires » vivant sur les quartiers touchés du Grand Mirail. La spécificité de cette intervention et du dispositif qu'elle génère tient aux missions. L'action sera considérée comme « exceptionnelle » et donc limitée dans le temps, l'idée étant, entre autres, de venir en renfort des assistantes sociales du Conseil Général qui, nous l'avons souligné précédemment, sont submergées par le nombre de dossiers à traiter. Il ne s'agit en aucun cas de se substituer à l'action de ces dernières. Les missions, dans leur définition même, s'apparentent ainsi à des missions de polyvalence de secteur, sans en avoir la vocation institutionnelle. On retrouve cependant certaines de ses missions traditionnelles du CCAS, comme les missions liées au logement, d'accès aux divers droits relatifs à une aide matérielle ou en nature.

L'espace d'intervention repose sur un découpage géographique en secteurs sur l'ensemble du Grand Mirail. Sept quartiers seront ainsi repérés sur lesquels il devient pertinent d'intervenir (des secteurs correspondant à la présence de dispositifs DSU organisés par la mairie).

Sept travailleurs sociaux sont recrutés, travaillant sur des missions identiques mais de formations différentes. N'est pas prise en compte ici leur spécificité professionnelle. Les personnes que nous avons interviewées sont en général de jeunes professionnelles, ayant encore peu d'expérience professionnelle, et qui, n'ayant jamais travaillé sur ces quartiers, n'ont aucune familiarité avec ces publics. Ces caractéristiques sont importantes à souligner ici car elles interviendront dans le rapport même au travail, tel qu'il va s'instituer dans un tel cadre, du point de vue des modes d'appréhension et d'investissement des pratiques.

### **- L'organisation du travail et ses outils : une gestion techno-bureaucratique mais une organisation souple sur le terrain**

- Une fiche sociale type est distribuée aux différents acteurs intervenant sur les quartiers, ceci afin de cibler les besoins des personnes sinistrées. Cette procédure mise en place est axée sur un travail partenarial entre les différentes institutions intervenant dans le champ de l'action sociale. Une réunion territoriale regroupant des travailleurs sociaux divers (Assistante sociale de la CRAM, assistante sociale polyvalente de secteur, référent territorial) traitent ainsi les dossiers de familles « sinistrées », en organisant les relais institutionnels. Ce système de fiche permet la coordination entre les différents intervenants, une meilleure circulation et actualisation de l'information.

- Existence d'un fond financier versé par la mairie à partir de dons de particuliers, d'associations. La distribution de ces aides n'est pas soumise à des critères très précis si ce n'est « *que le sinistre enclenche des dépenses supplémentaires. Et c'est en ce sens aussi que nos référents territoriaux vont dans les familles, pour repérer s'il y a un besoin d'aide matérielle.* » - E8.

On note là des formes de rationalisation de l'action qui structurent l'organisation sur le terrain : Des réunions régulières de l'équipe avec les coordinateurs permettent de faire le point sur les actions menées, de réactualiser les informations à disposition, de rendre compte des difficultés diverses liées à l'action sur le terrain (supervision des pratiques). « *On a une réunion par semaine nous les sept ou on parle de situations particulières, compliquées, où on*

*a un échange d'informations sur tout ce qui est un peu compliqué, parce que ça évolue très vite, donc comment remettre en place certaines choses, etc. » - E9.*

Les réunions organisées sont ainsi l'occasion pour les travailleurs sociaux de terrain récemment recrutés d'être encadrés, afin de favoriser l'adaptation à cette mission nouvelle :

*« Ces réunions servent d'une part à se voir, c'est important, à faire le lien avec les informations, tout ça, qui viennent des quartiers, et celles qui viennent de l'institution : Tout ce que au niveau de notre responsable, elle a pu faire, elle a pu voir avec les partenaires, les réunions qu'elle a eue. Et puis après il y a des situations qui arrivent à la cellule de coordination sociale qui redescendent dans les quartiers. Il y a des situations qui ont été signalées à la cellule de relogement, et des questions sont posées par rapport à la légitimité de la demande. Alors pas dans le sens ou cette personne fait la demande et que ça ne paraît pas justifiée, c'est plutôt : comment la demande est celle-ci, ce qui fait qu'ils en sont là. Donc, il y a une première évaluation qui est faite à la cellule de coordination sociale et en fonction soit ça a été déblayé, et la question est réglée, soit ça n'a pas été déblayé et on nous donne les dossiers et à nous de faire les visites et faire de l'évaluation » - E10.*

Pour les coordonnateurs, la fonction est nouvelle. Une coordonnatrice, par exemple, est assistante sociale de base et travaille ordinairement auprès d'un public « Rmiste » et sans domicile fixe. Abandonnant provisoirement son équipe, elle s'installe dans ses nouvelles fonctions courant octobre. Au moment de l'entretien, elle pense récupérer son poste en mars 2002, mais là encore, « *c'est le grand point d'interrogation* ». En quoi consiste sa fonction ?

Tout d'abord il s'agit d'un travail de repérage des difficultés sociales et d'orientation. Travaillant en lien avec la cellule « relogement » constituée par la Mairie, elle est ainsi chargée de recevoir les appels des personnes en demande de relogement et de les orienter (vers la cellule FSN sinistrée, vers l'architecte chargé de faire les constats d'inhabitabilité d'un logement...), de rechercher des personnes susceptibles d'héberger des habitants sinistrés, et les mettre en contact. A cette occasion, elle opère un travail de repérage des difficultés familiales et fait le lien avec le référent territorial ensuite qui traitera la demande :

*« Les personnes de la cellule relogement connaissent une situation un peu compliquée, voilà, il y a ça, ça et ça, moi ce que je faisais, je rappelais systématiquement les personnes, donc j'étais en contact à ce niveau là, au moment où ils me passaient une fiche, donc le contact par téléphone uniquement à essayer de comprendre la situation, repéré assez vite au niveau social quelles pouvaient être les difficultés quoi. Et donc dans ces cas là je demande au référent territorial d'y aller ou bien j'appelais l'assistante de secteur, ou de la CRAM. J'ai fait des liens comme ça avec les différents services, à partir d'ici. Ca c'est notre mission. Après j'ai des personnes au téléphone mais très peu, sauf des gens qui téléphonaient directement à la mairie, au cabinet du maire, etc. Et à ce moment là on leur passait directement... c'est pour ça que l'on est dans une situation un peu complexe, si vous voulez et qu'il fallait bien repérer avant d'y adresser un référent territorial. » - E8.*

Le travail de mise en réseau est important ici, et procède d'un savoir-faire professionnel déjà construit. Par contre, elle doit également animer une équipe de travailleurs sociaux. Relativement au profil professionnel d'origine, cet aspect de la fonction est nouveau là aussi et suppose une adaptation spécifique : « *Mon travail est totalement différent. Je ne vois plus les gens, je fais plus la même chose, je prends pas en charge, je fais pas d'accompagnement, je fais rien du tout. (...) Mon travail a toujours été d'être là directement toujours en contact*

*avec les personnes. Aujourd'hui je suis en deuxième ligne je ne vois pas les gens, et je reçois des informations. C'est un travail d'analyse rapide, de synthèse rapide mais si je peux faire cette synthèse c'est que j'ai une connaissance de tout ce qui existe sur Toulouse, de toute les situations, de toutes les assistantes, j'ai une connaissance étendue comme mes collègues, peut-être un peu plus que mes collègues de secteurs, parce qu'au CCAS, on a toujours eu un travail de lien permanent avec tous les organismes. Ca a toujours été notre conduite de travail, depuis toujours, avec les SDF, ça a toujours été d'être...en mise en réseau en mise en réseau permanent. Dès le départ, dès 85. Donc mettre les gens en réseau là pour moi c'était pas un problème, la nouveauté elle est là, l'animation. » - E8.*

Animer, mais aussi cadrer en permanence le travail effectué sur le terrain. Des principes clairs sous-tendent cet aspect de la fonction, lié au contexte même dans lequel s'institue l'action : Les objectifs essentiels (exprimant une certaine interprétation professionnelle de ce rôle effectif), sont de permettre le maintien chez les référents territoriaux d'une distance professionnelle dans le contact quotidien avec les publics, relativement aux types de problèmes rencontrés. Il s'agit donc principalement de :

- d'opérer un recadrage autour de la fonction de relais :

*« Dans ces réunions, on voit les référents territoriaux. Il faut qu'ils soient au courant sur les quartiers pour bien informer les gens, non seulement les gens mais les travailleurs sociaux, les centres médico-sociaux qui ne sont pas au courant de tout. » - E8.*

- rendre cohérente l'action des différents travailleurs sociaux :

*« C'est toujours de les ramener sur leur travail de travailleurs sociaux, et d'arriver à homogénéiser leur action, quand ils sont de formations différentes. Il y a des assistantes sociales, des éducateurs, une conseillère en ESF et un homme qui est animateur. Il fallait harmoniser leur pratique et faire en sorte de les décharger sur un plan psychologique, parce qu'ils se sont sentis vite noyés. » - E8.*

Le coordinateur remplit cette fonction de « régulation » des pratiques, en gérant les difficultés relatives aux conditions de travail des acteurs de terrain telles qu'elles s'imposent dans ce cadre spécifique que nous allons considérer maintenant dans le détail.

### 1.3.2.2. Chronologie de l'intervention des référents territoriaux

#### *1.3.2.2.1. Le point de départ de l'intervention : prise de connaissance du terrain, se faire reconnaître comme relais indispensable*

La première spécificité inscrite dans les pratiques des travailleurs sociaux « référents territoriaux », c'est qu'ils ne connaissent pas ou peu le quartier du Grand Mirail, du point de vue de ses populations, ses problématiques et les réseaux existants.

L'intervention des référents territoriaux démarre véritablement fin octobre, après une formation rapide favorisant l'appropriation des diverses informations consécutives à leur mission et surtout les familiarisant avec ce terrain d'action inconnu encore. Elles doivent s'approprier cette ressource sans laquelle elles ne peuvent travailler. Ici les moyens sont largement donnés en ce sens. Un temps de « préparation » est pris qui aménage des conditions de travail nouvelles dans ce cadre encore très présent de l'urgence sociale. Ainsi, ce travailleur social raconte :

*« En fait la première semaine on a eu un accueil, disons, on a pris grand soin de nous. On a passé trois jours, deux ou trois je ne sais plus, à se constituer de l'information, parce que la plupart n'avait pas encore travaillé sur la région. Il fallait qu'on se familiarise avec les dispositifs d'aide pour donner des réponses assez rapides. Donc on a eu des jolis classeurs avec pleins d'informations. Il fallait aussi s'approprier tout ça. Donc ça a duré deux ou trois jours, et la fin de la première semaine, nous on est trois sur le même quartier, on a choisi de faire un peu le tour des associations, des institutions qui ont été amenées à intervenir rapidement auprès de la population ; ceci pour faire une première connaissance du territoire, et ça avec l'aide des personnes du DSU. Elles nous ont aidées à récolter des adresses, à voir quelles étaient les associations qui avaient fait le plus de choses, qui étaient le plus intervenues de suite, et puis bon on a pas pu tout faire, c'était très, un petit peu, on a choisi comme ça par rapport à la proximité aussi, et puis ce qui me semblait le plus important, on a vu la mission locale, des associations comme Théo7, des associations qui avaient pas mal bougé dès le départ quoi. Donc c'est en fait la prise de contact avec le terrain. La première semaine, c'était information et connaissance du territoire quoi. » - E10.*

Dès qu'elles sont sur le terrain, elles doivent faire leur place et se faire reconnaître. Pour cela il est important de repérer les lieux ressources, comme par exemple le local du DSU, car il s'agit d'un lieu déjà repéré par les publics<sup>45</sup>.

*« Et la deuxième semaine on a attaqué. Les DSU avaient été repérés comme des endroits où l'on pouvait s'informer. Avant AZF, c'était un endroit où l'on pouvait aller chercher de l'information. Pour nous il fallait comprendre le quartier, et comment les cellules de soutien ont été mises en place dans les DSU. Les gens se sont très vite appropriés ces lieux là, et donc ça n'a pas été difficile pour nous de faire notre place et de nous faire reconnaître. Donc dès la première semaine, on a commencé à avoir du monde, pour tout type de questions, et puis très vite on a été reconnu comme des personnes travailleurs sociaux de la mairie qui venaient aider des personnes sinistrées d'AZF. » - E10.*

Ailleurs, le lieu ressource sera la mairie annexe.

Chaque espace constitue, nous l'avons dit, un système d'action à part entière avec lequel chacun doit se familiariser. Les caractéristiques des publics, variables d'un secteur à l'autre, oblige aussi à un certain « ajustement » dans le mode de contact établi. E9 par exemple a affaire à deux types de publics différents (un public d'origine populaire précaire, et un public dit « classe moyenne ») : *« J'ai travaillé plutôt en lien avec la mairie où j'ai fait deux permanences par semaines, deux demi-journées, en essayant d'expliquer un peu ma mission au personnel de mairie. C'est un quartier avec un public un peu différent, donc il a fallu un peu que je m'ajuste. Il y a un quartier que j'appelle le quartier Nord qui est un peu comme la Reynerie, la cité du Parc, la place de Milan, et puis il y a un quartier plus résidentiel vers le sud du quartier, donc les échanges que j'ai pu avoir c'est avec la mairie, le secours catholique, sur la cité le Parc. » - E9.*

Dans leur prise de contact avec les publics, elles utilisent également la ressource des associations caritatives, comme l'association Emmaüs par exemple : *« par le biais d'Emmaüs parce que les gens allaient beaucoup voir l'association Emmaüs pour demander du mobilier, et eux les retournaient vers nous pour qu'on fasse une évaluation sociale avant de donner du*

---

<sup>45</sup> Cette stratégie sera payante dans le temps mais comportera certains effets pervers : « Nous aussi on s'est fait connaître par le bouche à oreille ce qui n'est pas évident à gérer parce que tout le monde tape à la porte, que ça fait des listes d'attentes, en ce qui me concerne, cent personnes à rappeler qu'on a pas eu le temps de rappeler, c'est énorme. C'est la difficulté par rapport à ça. » - E10.

*mobilier. C'est un peu les moyens que j'ai eu pour entrer en contact avec les gens. Une fois qu'on a pris rendez-vous, on fait des visites à domicile, et des évaluations sociales en essayant de regarder la situation globale des gens, pas forcément une aide de mobilier, mais où ils en sont par rapport à leur assurance, leur appartement. Certaines personnes avaient fait des demandes de relogement, où est-ce qu'elles en étaient. » - E9.*

Une autre spécificité réside dans le statut et le contenu de leur fonction. Ces travailleurs sociaux sont recrutés pour une mission ponctuelle sur un contrat de trois mois, qui sera ensuite reportée, du fait de l'efficacité de cette intervention : *« Alors on a une mission bien particulière quand même, on a une mission ponctuelle. Au départ on était là trois mois, et maintenant on est reporté, notre contrat est reporté jusqu'au 31 mars. Il fallait déjà voir dans les trois premiers mois si notre présence se justifiait ensuite. » - E10.*

Cet aspect joue effectivement sur l'appréhension du contenu même du travail qui relève d'une logique du « cours terme ». Ici, il ne s'agit pas d'accompagner ou de suivre les publics, tel qu'on peut le concevoir dans la perspective classique du travail social. C'est la fonction de relais qui est avant tout privilégiée. *« La mission de ces travailleurs sociaux, c'était d'aller rencontrer les familles, faire le point, voir ce qui leur manque au niveau des assurances, et passer le relais avec le secteur. La connaissance de situations leur venait de la cellule « relogement », donc ça c'est une connaissance que n'avaient pas forcément les travailleurs sociaux de centres médico-sociaux, ils sont en relation directe avec les gens, alors que nous ça venait de la cellule. La mission de départ, travailler en complémentarité avec le secteur, ne rien faire qui puisse être contraire à ce que peut imaginer un travailleur social. » - E8.*

Le principe fort ici, nous l'avons dit, est de ne pas se substituer à l'action des assistantes sociales de secteur dans le suivi des populations, mais d'intervenir en tant que relais dans l'action menée même si les publics font pression en sens : *« Ce qui s'est passé dans un premier temps c'est que nous, on répondait rapidement à la demande, et parce qu'à la limite on avait que ça à traiter. Il y avait des gens que j'avais rencontré qui sont venu voir d'autres personnes, en disant : « oui mais vous ça va plus vite ». Bon les propos était justement qu'on ne fasse pas le boulot de l'assistante sociale de secteur parce que nous on est là trois mois, enfin six mois maintenant, et il faut pas non plus casser un plan d'aide mis en place par une collègue. Il ne faut pas freiner une action qui... Donc là en général on recadre bien, mais de toute façon on est toujours en liaison avec le centre médico-social. Mais c'est vrai que c'est arrivé qu'on vienne me voir en me disant : « Vous, ça va plus vite ». Mais moi j'ai que ces dossiers à gérer quoi, ça pouvait prendre plus de temps, ce dispositif était mis en place spécialement. » - E10.*

L'esprit de ce dispositif nouveau repose sur les acquis récents de l'expérience de gestion de la crise. Il s'agit, pour les pouvoirs publics, de redonner cohérence à un dispositif de réparation mis en place au départ de la catastrophe, l'un des points clés, pour les professionnels impliqués dans ce dispositif, étant de favoriser et rendre efficace la coordination sur le terrain. Ce mode d'organisation est là aussi susceptible de bouleverser des rapports professionnels établis. Ainsi, le référent territorial peut avoir le sentiment d'agir sur l'espace d'action d'autres professionnels. Travailleur social lui-même, il est conscient de cet état de fait, tout en étant obligé d'accepter cette transformation des « règles du jeu ».

*« Avec Emmaüs, les collègues du Conseil Général ont fait des courriers, envoyaient les gens avec leur courrier. Et les gens nous revenaient avec le courrier de la part d'Emmaüs disant qu'il fallait passer par l'agent territorial. Ca au début, c'est un peu dur, parce qu'en tant*

*qu'assistante sociale c'était remettre en question le travail d'une autre assistante. Ce n'est pas évident. Après il faut accepter que c'est une nouvelle démarche, que si on fait pas ça comme ça, si on prend pas cette façon de faire, en passant que par nous, ça peut déborder très rapidement et on en revient à ce qui a été fait dès le départ. Les assistantes du Conseil Général ne se sont jamais formalisées sur ça et il fallait que la coordination se mette en place. C'était dans le souci de ne pas servir deux fois les mêmes personnes. » - E9.*

L'autre difficulté réside aussi dans l'état des rapports existants, de collaboration entre la mairie et le Conseil Général. Nous l'avons évoqué plus haut. S'il est acquis dans son principe, ce partenariat avec le Conseil Général, pour les référents territoriaux, demeure difficile à mettre en place. Situés comme relais dans l'accès à l'information sur le terrain, les référents ne peuvent remplir cette fonction efficacement : *« L'information a très mal circulé, il fallait aller très vite, il y a aussi des fausses informations qui ont circulé, parce qu'ils n'étaient pas assez bien informés. Sur le terrain, ils étaient pas assez bien informés, nous nous avons été bloqués pareil, pour faire cette information, parce que justement le conseil général étant en situation difficile avec la Mairie, on pouvait pas aller comme ça dans les centres médico-sociaux, j'ai pas pu faire l'info. comme ça de suite sur les secteurs. »*

Mais également, du point de vue des travailleurs sociaux oeuvrant quotidiennement sur le terrain, cette situation de blocage a des conséquences non négligeables, car elle ampute la pratique des travailleurs sociaux d'outils clé de l'intervention, induits par le types de réponses à apporter dans cette gestion de la crise (logement, aide matérielle), dans laquelle l'institution Mairie devient incontournable : *« Je dirai que ce qui a manqué, c'est la coordination entre les différentes institutions, puisqu'il y avait le CCAS qui avait récolté des fonds, qui avait beaucoup d'argent et qui avait créé une cellule. Mais dans un premier temps, entre le Conseil Général et la Mairie, il n'y avait pas trop d'entente, pour des raisons politiques. Pas de coordination, donc pour des gens qui avaient tout perdu, on se retrouvait sans solution. On ne savait pas qui interpeller, nous on n'avait pas l'information. C'était compliqué. Moi pour les familles qui n'avaient rien, elles ont passé dix jours facile sans rien dans le logement. » E2*

C'est encore le réseau d'interconnaissance professionnel qui permet de contourner le problème dans certains cas. Les coordinateurs sont au départ des gens de terrain. Ainsi témoigne ce travailleur social d'un centre médico-social à propos de sa relation avec la mairie :

*« C'est vrai que c'est des collègues que je connaissais sur la mission RMI ou SDF, que je connaissais déjà mais sans travailler vraiment autour d'une situation, si ce n'est en prenant le relais. Là, on a pu mettre ensemble nos différentes compétences, parce qu'effectivement ce problème de logement, du coup la Mairie, moi je les ai interpellé parce qu'ils étaient les premiers à pouvoir intervenir, il y avait ces fonds très importants que le Conseil Général n'a pas eu, qu'il a eu pour donner comme ça rapidement, mais en tant que soutien. Mais après ce qui concernait le matériel, le mobilier des gens qui avaient tout perdu, nous on avait pas d'outils, donc il fallait bien voir ce qui existait à côté. » - E2.*

### 1.3.2.2.2. *Le développement de l'action : une fonction classique de travailleur social mais des caractéristiques propres liées au contexte d'action*

Elle s'organise principalement autour des problèmes liés au relogement très prégnants, autour de la gestion de la distribution des aides matérielles diverses, et de l'accès aux droits (assurance, logement).

Leur position tenue dans le système d'ensemble, tel qu'il se définit dans cette période favorise une certaine efficacité professionnelle relativement aux objectifs assignés, et offre des ressources pertinentes dans l'action, en les situant sur un niveau particulier de régulation institutionnelle et sociale des problèmes. Ceci se traduit par :

- Une connaissance des situations sociales, et donc un signalement des problèmes ou demandes facilité par le rapport direct établi avec la cellule relogement (et non du terrain comme pour les autres travailleurs sociaux), leur permettant ainsi d'agir plus rapidement dans les procédures de relogement,
- une position de relais dans l'action menée qui facilite l'accès à l'information rapide sur les domaines particulièrement sollicités comme le logement, les assurances etc., en rapport étroit avec les associations caritatives d'une part, les travailleurs sociaux des quartiers d'autre part,
- un nombre de dossiers favorisant l'exercice professionnel dans des conditions relativement favorables, évitant ainsi la pression induite par ce rythme de l'urgence que vivent au quotidien les autres travailleurs sociaux de terrain, même si cette pression existe (liée à la distribution matérielle)
- une intervention orientée sur les visites à domicile qui leur donnent certaines marges de manœuvre dans l'action, dont ne disposent pas effectivement les autres travailleurs sociaux pris dans l'urgence des permanences, et le règlement des problèmes sociaux qui se développent.

Ainsi, qu'en est-il concrètement dans leur activité quotidienne ?

*- Des visites à domicile : gérer le flux de la demande*

L'intérêt de la visite à domicile s'impose rapidement au regard du contenu des objectifs de l'action : « *C'est quand même plus intéressant d'aller voir les gens dans leur lieux ou l'on a plus conscience de là où ils en sont et puis on peut faire une aide plus ajustée, quoi.* » - E9.

« *Là où ils en sont* » : cette expression réfère à une réalité qui s'impose peu à peu, et révélatrice d'une certaine rationalisation de l'organisation qui se met en place, relative à la distribution des aides matérielles et financières. A la question du préjudice subi et d'une réparation « à tout prix », vient se superposer peu à peu l'accès au droit sous condition, qui transforme l'aide opérée dans l'urgence en des modalités de gestion institutionnelle qui se banalisent, masquant par là même les enjeux politiques liés au type de préjudice subi (définition des responsabilités dans la catastrophe, positionnement des institutions dans la crise). Nous le verrons dans le détail même de leur pratique, telles qu'elles en témoignent ici.

Concrètement, le suivi social des familles à ce niveau s'inscrit d'abord dans un partenariat plus ou moins étroit avec les associations caritatives. Celles-ci, dans un tel contexte, deviennent des acteurs incontournables dans l'action. Les bénévoles sont, depuis les premiers jours de la catastrophe, sur le terrain. Et les formes d'aides qui se sont imposées dans ce contexte d'urgence sociale les mettent au premier plan des interventions (aide alimentaire, dons de matériels, mobiliers ...) : « *Il se trouve que les associations caritatives ont eu de suite*

*une action sur le terrain très forte. Ils se sont positionnés, que ce soit le Secours Catholique, le Secours Populaire, Emmaüs, l'Entraide Protestante, la Fondation de France, la Croix Rouge. Il y a eu une action très importante menée les premiers jours. Ils sont allés chez les gens, en lien avec la mairie en permanence, tous les jeudis ils rencontrent régulièrement le cabinet du maire, tout ça parce que la Mairie souhaitait que tout le monde travaille en coordination. »- E8.*

La connotation charitable de l'action, induite par cette logique de la réparation, est marquée ici par cette nouvelle forme partenariale mise en place. La Mairie, et le CCAS plus particulièrement, connaissent déjà ce type de partenaires mais ce qui sera nouveau ici c'est le mode de structuration de l'action : il ne s'agit pas que de distribution de « dons », il s'agit aussi d'évaluer et de vérifier la validité de ce don en introduisant un mode organisationnel précis d'action. Les travailleurs sociaux sont chargés de réguler les flux de demandes des populations en matière de mobilier. Emmaüs, par exemple, qui constitue un stock de mobilier, demandera aux travailleurs sociaux, aux référents territoriaux et aux bénévoles associatifs d'établir des bons à partir de visites qu'ils auront faites, et de l'établissement d'une liste fixe afin « d'éviter que plusieurs personnes aillent voir la même famille ». Le référent devient un relais dans cette organisation, acte nouveau pour un travailleur social dans son contenu même et dans ce qu'il marque symboliquement, cette fonction étant dévolue traditionnellement aux associations caritatives : *« Ce qui est nouveau, c'est pas tellement le travail en cohérence, c'est de travailler comme ça avec les associations et dans ce partenariat. Et donc, Emmaüs a dit, c'est vous qui allez faire les bons. Imaginez l'ampleur du problème pour faire des bons pour le mobilier. On a été noyé par ça. Donc les travailleurs sociaux se sont vus happés par un travail qui relève d'habitude des associations, des choses comme ça. Donc il y avait une commande du travailleur social du centre médico-social de mobiliers, et il faisait passer cette commande au travailleur social référent territorial qui allait visiter la famille et qui faisait le bon à Emmaüs après avoir discuté avec les différentes associations pour savoir si la personne n'avait pas déjà eu de l'aide. » - E8.*

*- Une relation d'aide marquée par un travail d'évaluation et de « vérification », et des procédures d'action bureaucratique*

Le référent territorial, dans ses visites à domicile, opère le plus souvent une évaluation de la situation : *« En renfort par rapport au centre médico-social, et en renfort par rapport aux demandes d'aide matérielle. On va à domicile, ce que les assistantes du Conseil Général n'ont pas forcément le temps de faire à chaque fois, et nous on va on va faire le constat de matériels dégradés, enfin dégradés, cassés, endommagés à cause de l'explosion, et on a fait les trois premiers mois quasiment des aides matérielles, via Emmaüs. » - E10.*

Que signifie le contact avec le public ici ? Ce témoignage est très parlant : *« D'une manière générale ça se passe très bien. En ce qui me concerne, c'est-à-dire que quand on présente les choses, quand je vais à domicile je leur dis clairement que je viens vérifier mais les gens comprennent. (Par rapport aux demandes matérielles) même si c'est pas forcément une démarche facile pour moi mais en expliquant les choses, ça se passe bien. D'une manière générale ça se passe très bien, bon je ne sais pas trop comment développer (rire). » - E10.*

L'objectif plus ou moins explicite de l'organisation mise en place tel qu'il apparaît au travers des discours est la vérification de l'octroi des dons en vue d'une répartition plus « équitable » entre les personnes sinistrées. Le travailleur social mobilise là certains de ses outils (savoir

mobiliser du réseau, etc.), mais aussi des actes types de la pratique comme l'évaluation sociale, dans un but précis, qui n'appartient plus ici tout à fait au registre social classique.

*« La grande mission que nous avons aussi c'était de coordonner sur le terrain toutes les actions qui ont été mises en place autour de la population. Il faut dire que dès le départ les associations caritatives, les associations de quartier, la Mairie, le Conseil Général, toutes les instances, institutions et organismes qui pouvaient faire quelque chose ont fait quelque chose, après on s'est aperçu que comme partout il y a eu des abus, des oublis, des choses qui ont été faites et n'auraient pas du être traitées de cette manière là et ... avant de faire ces bons à Emmaüs, ce qu'on faisait, on vérifiait que les personnes qu'on avait vu n'avaient pas eu déjà quelque chose, on allait voir un peu partout si des choses n'avaient pas déjà été faites pour ces personnes là. Notre rôle c'était de faire de la coordination territoriale, c'est toujours de faire de la coordination territoriale. » - E10.*

Il s'agit avant tout de vérifier le bien fondé de l'intervention et au-delà de favoriser une meilleure gestion des flux de la demande relative aux aides matérielles :

*« Le propos c'était aussi de ne pas multiplier les intervenants, parce que il y a des gens qui au bout d'un moment ne savent plus qui ils ont eu, voilà, donc de faire le point avec les assistantes sociales du Conseil Général pour voir ou si elles connaissaient la famille avant le sinistre. Faire tout le lien avec le réseau qui a pu se mettre en place pour éviter l'amalgame d'aide. Il y a eu des gens qui ont eu plusieurs frigos. Et oui, donc c'est pour ça, des reventes de frigo, il y a des magouilles. A la limite c'est humain, bon, ça paraît pas anormal qu'il y ait des gens qui en aient abusé quoi, mais voilà, donc le propos c'était de mettre en place la coordination » - E10.*

Toute la dimension bureaucratique de l'aide apparaît ici. De la même façon, on retrouve cette logique d'action dans les procédures d'aide au logement. Celles-ci, en arrière fond, visent surtout le maintien ou le retour à domicile des personnes sinistrées et l'acceptation de cette mesure par les populations, du fait de la pénurie de logement. Le relogement intervient effectivement dans un contexte immobilier spécifique de l'agglomération toulousaine. Le référent territorial vient ici accompagner les mesures prises, tant dans les procédures d'accès à un nouveau logement, que dans celle du maintien à domicile.

*« Avec la question du relogement, c'est qu'il y avait une procédure à suivre : faire une demande de relogement, qu'elle passe en préfecture, est-ce qu'elle est passée ? La préfecture mandate une association pour faire une évaluation d'habitabilité, ponctuelle ou totale, à nous de voir où en est cette évaluation là. Prendre contact avec l'association qui est chargée de cette évaluation, quand elle est faite, sur quel type de logement sont positionnés les gens, quel temps cela va mettre pour trouver un logement, et ramener cette information aux gens, parce que ce qui était nécessaire, c'était justement de faire ce lien là, parce qu'il n'y a rien de plus stressant ou d'angoissant pour les gens de ne pas savoir. Des fois les gens appelaient par eux même, d'autres n'avaient pas le moyen de ça, l'énergie ou l'envie, je ne sais pas. Quand on leur apportait ces éléments, ça aide à attendre dans des situations qui sont pas faciles, voilà. » - E9.*

Le maintien à domicile est considéré comme un aspect de leur mission : *« notre rôle c'est aussi de faire les retours et les maintiens à domicile le plus possible, dans la mesure où il n'y a pas de logement. Ca fait partie d'une de nos missions. » - E10.* Il suppose là de mobiliser des stratégies de négociation avec les publics. Beaucoup veulent « fuir » ces quartiers, car

ceux-ci sont investis d'une image négative accentuée par le choc psychologique de la catastrophe : *« Maintenant moi j'ai plein de personnes sur mon quartier qui font des demandes de relogement, parce que l'appartement est un peu sinistré. C'est dur après de dire qu'on peut quand même y vivre, mais il faut quand même amené les gens à se dire... Et puis il y a ceux qui font faire des demandes de relogements pour partir du quartier. Ca c'est la majorité pour moi, ils veulent tous partir du quartier Bellefontaine – Mirail. (...) Ce quartier c'était au départ résidentiel, ça l'est plus du tout, par rapport aux gens, par rapport aux impôts et taxes d'habitation toujours, pour les gens ce n'est pas moi qui le dis ? Mais par rapport à la vie, la violence, c'est un quartier, quoi, avec tout ce que ça comporte comme connotation derrière ; Donc les gens veulent partir du Mirail, pas seulement de Bellefontaine. » - E10.*

Le travailleur social se trouve ici dans une position ambiguë, la relation d'aide s'inscrivant dans des enjeux plus globaux de gestion politique du logement. S'il continue de mobiliser des critères d'évaluation professionnelle afin de légitimer les décisions prises, ces derniers, à leurs avis, restent tout de même « aléatoires » ou « subjectifs ».

*« Ils sont toujours justifiés. Après le travail c'est de signifier aux gens que s'il y a qu'une fenêtre qui est cassée, ça va dépendre de plein de choses, ça va dépendre de... On pourrait dire que c'est très subjectif, en même temps ça va dépendre d'une évaluation professionnelle, donc c'est notre subjectivité professionnelle, ce n'est pas la subjectivité personnelle. (...) En même temps, il faut se dire qu'il n'y a pas de propositions de logement. Donc déjà on part avec ça à la base. » - E10.*

#### *- Le maintien d'un registre « social » dans l'action professionnelle*

Le registre professionnel est cependant convoqué. Pour l'assistante sociale par exemple, c'est l'idée d'équilibre familial qui est mis en avant : *« Mais, moi mes premiers critères ce sont les enfants, en bonne assistante sociale qui se respecte. Ce sont les enfants, comment ils sont, comment ils dorment, sur quoi, dans quelles pièces. Après effectivement ça va être les dégâts immobiliers, voir où ça en est. Moi très honnêtement, sur Bellefontaine, je trouve que les dégâts ne sont pas très importants. Mais par rapport à La Fourquette où il y a des gens qui n'ont plus de maison, c'est rien. C'est tout relatif après, c'est une maison où en général les cuisines ont beaucoup été touchées, avec des trucs bizarres. Il y a en où les murs sont partis, d'autres les murs sont pas partis, c'est bizarre. Il y a vraiment des trucs, on peut se poser des questions, il ne faut pas non plus trop s'en poser. Mais si le frigo, le four sont cassés... Ca va être tout lié à l'enfant au départ, s'il mange bien, s'il dort bien, s'il n'a pas froid. Alors, s'il n'y a qu'une fenêtre on va faire venir une équipe qui va mettre le plastique. Après les critères je peux pas vous en énumérer, la première chose ce sera l'enfant, et ce qui tourne autour de lui. Mais la famille aussi, si la maman est toute seule à la maison, elle a six gamins, il faut la soutenir elle aussi. Mais bon je n'ai pas eu moi de situations où le relogement était absolument urgent. Je n'ai pas eu encore après ce genre de situations. Là, les travaux qu'on appelle provisoire durables sont finis, donc a priori, on attend du durable. » - E10.*

Si la demande initiale concerne pour la plupart le relogement, d'autres types de demandes émergent rapidement relatives à la question des assurances, ou l'aide au mobilier. Le référent met ici plus précisément en place un suivi administratif des dossiers en cours, aide au « déblocage » des situations dans les démarches entreprises, qui deviennent des démarches individualisées souvent difficiles à entreprendre pour les habitants non familiarisés avec ce

type de procédures, et démunis face aux stratégies déployées par les assureurs dans les procédures de remboursement liées au sinistre :

*« Pour les assurances, d'abord est-ce qu'ils sont assurés, s'ils le sont est-ce qu'ils ont fait leur déclaration, s'ils l'ont pas fait faire avec eux. Parfois, ils savent pas écrire donc faire avec eux la déclaration. Et puis après voir le dossier, l'expert, quand il va passer, pourquoi ils ne les ont pas sollicités pour un rendez-vous. Qu'est-ce qu'attend l'assurance de ces gens là pour qu'ils puissent obtenir un remboursement, un tas de choses comme ça. » - E9.*

*« Par rapport aux dossiers d'assurance par exemple, de débloquer, d'essayer de comprendre ce qui va pas dans le dossier, aider les gens à faire leur déclaration de sinistre, donc pour les gens assurés, non assurés, tout ce qui est par rapport au dossier d'assurance. » - E10.*

Les référents territoriaux sont pris dans un travail d'exécution essentiellement administratif, mais tentent cependant de réinscrire cette mission sur un registre « social » d'aide, en redonnant un sens professionnel à la fonction accomplie : Dans les discours, à coté de l'aspect administratif, c'est l'aspect « social » du rôle de l'assistante qui est mis en avant : rassurer en prenant en charge ou en assurant le suivi des dossiers, les aider à « attendre dans des situations qui ne sont pas faciles. » - E9.

*« Notre travail était de voir un peu ou en étaient les dossiers, de rassurer les gens parce qu'en général, ça arrivait que les dossiers soient bloqués quelque part. Mais souvent c'était pour rassurer les gens sur le fait que leurs dossiers étaient bien pris en charge, que ça allait prendre du temps, mais que leur demande avait bien été entendu, et qu'elle allait être réalisée. Quand je dis rassurer les gens, c'est sur le fait que les dossiers avaient été reçus aux endroits où il fallait, qu'ils allaient être pris en compte, mais que ça allait prendre du temps. (...) Par exemple, à la cité du Parc, il y a un cabinet d'urbanistes qui s'est mis en place avec qui j'ai travaillé qui s'occupait du relogement. Donc moi, j'étais plus sur une action auprès des gens qui restaient dans leur domicile, et qui avaient besoin d'une aide au niveau du mobilier ou qui avaient besoin de débloquer des dossiers d'assurance. Tout simplement faire leur déclaration, parce qu'il y a plein de gens qui ne savaient même pas qu'il fallait faire une déclaration d'assurance. Pour ceux qui n'avaient pas eu l'information au bon moment, ou qui n'étaient pas capable de s'en saisir de l'information, je crois que c'était plus ça. L'information elle a circulé, mais de là à entendre quelque chose et de se sentir concerné par ça, de là aussi à arriver à faire la démarche et de dire : « qui peut m'aider pour ça parce que moi j'y arrive pas ? » - E9.*

L'aide matérielle devient le prétexte à affirmer une reconnaissance de la personne comme sinistré, le référent devenant ainsi le médiateur « idéologique » de la réparation morale des habitants : « Même je dirai que l'aide au mobilier au départ des fois elle servait à ça aussi, à dire aux gens : oui on vous reconnaît comme sinistré, c'est vrai que vous avez subi un préjudice, ça passe par là. » - E9.

- Ils font de l'écoute qui permet le repérage des situations problématiques liées au choc post-traumatique. Ils repèrent mais ils doivent aussi convaincre du bien fondé de la démarche vers un soutien médico-psychologique. L'expérience acquise sur le terrain dégage progressivement un certain savoir-faire à ce niveau : « Dans l'entretien, quand j'arrive, que je dis bonjour, qu'on s'assoit et que la personne se met à pleurer tout de suite, ça va pas il y a quelque chose. Et il y a des gens qui disent, je n'y arrive pas, je n'arrive pas à remonter, à en parler. Ce matin j'ai eu une dame au téléphone, elle a une personne qui est décédée dans l'usine, et

*une personne en Algérie. Alors ça ne va pas du tout, elle pleure, c'est tout le temps comme ça. Donc là il y a un suivi, un suivi pour les enfants. Mais, une personne qui va pleurer dès qu'on arrive, une pers qui va avoir une demande récurrente, ça sera tout le temps la même chose, pas forcément du matériel, qui appelle pas forcément pour grand chose mais qui appelle, qui dit : venez voir chez moi vous allez voir, alors qu'on est déjà venu, bon voilà, ça fera partie des signes qui vont faire que... » - E10.*

#### *1.3.2.2.3. L'évolution de l'action dans le temps : sortie du cadre des procédures liées à la gestion de l'urgence sociale en situation de crise mais nouvelles problématiques à traiter*

Au moment de l'entretien, c'est-à-dire trois mois après le début de l'intervention, elles ont le sentiment de sortir d'une gestion de l'urgence. L'urgence ici ne prend finalement pas la même définition que pour les travailleurs sociaux du quartier. Ici, l'idée d'une fin de l'urgence réfère aux changements des modalités d'intervention, traduits effectivement dans un retour « au droit commun » et la fin de la distribution de ces aides exceptionnelles matérielles. Pourtant tout n'est pas encore réglé : *« On en vient un peu à bout de l'aide d'urgence en terme de matériel, au terme des assurances on en est un peu au bout, mais encore on est surpris de voir des gens qui n'ont pas fait leur déclaration. C'est un peu étonnant et à la fois, c'est une réalité. » - E9.*

Au moment de l'entretien, les travailleurs sociaux interviewés ne sont pas encore fixés sur les modalités pratiques de ce changement : elles pensent travailler en partenariat étroit avec les assistantes du Conseil Général pour gérer les différents dossiers en cours. Par contre, elles sont toujours dans cette préoccupation de ne pas se substituer à leur travail. Elles assurent le suivi des dossiers en cours, aides financières, assurances, avec cependant une évolution à ce niveau : il ne s'agit plus seulement d'aider à la constitution des dossiers, et suivre la procédure en cours mais de pallier à certains dysfonctionnements qui se développent : *« Les assurances au départ, on aidait les gens à faire des déclarations, aujourd'hui on aide les gens qui réalisent qu'ils ont oublié un frigo parce qu'il marchait au moment où ils ont fait la déclaration, parce que ils ont pas été suffisamment remboursés. Autant au départ, c'était de simples déclarations, autant aujourd'hui c'est plus parce que les gens ne sont pas satisfaits ou ils se rendent compte qu'ils n'ont pas été correctement remboursés, parce qu'ils commencent à recevoir l'argent, maintenant. Et c'est vrai quoi. Ca c'est un truc agaçant de se rendre compte que les remboursements ne sont pas forcément ce qu'ils devraient être, apprendre aujourd'hui que 10% de vétusté normalement, on en tient pas compte même pour le mobilier, etc. » - E9.*

Concernant les situations de relogement, les référents passent progressivement le relais à des associations. Les personnes en demande sont, selon les témoignages, relogées définitivement ou provisoirement dans des "mobile homes"<sup>46</sup>. Ils s'occupent encore de l'aide à la réintégration dans leurs logements des personnes en mobile home ou hébergés chez les particuliers.

---

<sup>46</sup> Au 10 décembre 2001, 114 "mobile homes" ont été installés. 77 se trouvent à Toulouse et 37 sont répartis sur trois communes périphériques (Source : brochure « Mairie de Toulouse »).

Après la cellule « relogement » va être mise en place une cellule « reconstruction » qui modifie le dispositif mis en place et les pratiques à l'œuvre.<sup>47</sup>

*« Alors aujourd'hui, tout est mouvant, on est dans quelque chose qui est en évolution permanente<sup>48</sup>, dans la restructuration permanente, on peut pas dire qu'on soit structuré, mais en perpétuelle restructuration. Parce qu'aujourd'hui après la cellule relogement, on a une cellule : reconstruction. On a toujours un standard qui est à côté, qui répond au téléphone et qui renvoie les gens sur les cellules de reconstruction qui sont aujourd'hui sur le terrain, elles sont en place sur 18 mois, on part sur du long terme, et il y a des assureurs, il y a des gens sur la cellule qui ont été déplacées sur le terrain pour répondre à toutes les questions qui se posent au niveau des assurances, des travaux, des aides possibles, voilà. Donc aujourd'hui tout est décentralisé et il y a trois pôles : à Empalot, à Lafarouette, et à La Reynerie. » - E8.*

On le voit ici très précisément, la restructuration organisationnelle est permanente impliquant des modifications sur le contenu des pratiques, et suppose là aussi des capacités d'adaptation professionnelles conséquentes. Les problèmes des publics sinistrés évoluent également, leur état psychologique particulièrement. Les référents mettent en place un travail plus précis autour des personnes qui se sont fragilisées, plus dans cet « esprit d'aide d'urgence », mais dans « un travail plus en profondeur » auprès des personnes.

*« Donc ça, ça a évolué, et puis les gens ils commencent un peu à se poser chez eux quoi, et des gens ils sont un peu à bout en fait. Ils se sont beaucoup battus jusqu'à aujourd'hui et tout ça et là maintenant, moi je ressens, je ne suis pas la seule, une plus grande fragilité des gens. Les gens s'effondrent. Ils ont un sentiment de découragement, de lassitude, d'épuisement. » - E9.*

Les travailleurs sociaux "référents" continuent d'intervenir sur des actions d'aide financière auprès des familles, permettant d'éviter ou de contenir les situations de déséquilibres familiaux. Le fait nouveau ici : la précarisation comme conséquence de l'événement touche des familles épargnées jusque là, et donc non connues des services sociaux, qui les conduit de plus en plus à faire un travail d'évaluation des situations d'endettement.

*« Mais aussi on essaye de travailler avec le centre médico-social pour débloquer aussi je pense des aides financières pour des situations d'endettement important lié au sinistre. Mais ça c'est un autre aspect qui est un peu nouveau maintenant, parce qu'il y a des gens qui cumulent des frais en téléphone, EDF bien sûr ou des choses qui s'enchaînent ou ils doivent débloquer des sous parce que la canalisation a pété, parce que le gel a fait pété la canalisation ; donc faire venir un plombier d'urgence, des situations comme ça. Ou si on n'en tient pas compte assez rapidement, ça peut se dégrader alors que pour ces gens ça se passait bien. La vie, ils arrivaient à gérer leur besoin parce qu'ils avaient un salaire et tout mais qui là un cumul de fric qui fait que si on n'est pas là un peu plus fortement et ponctuellement, les gens vont s'endetter, et se retrouver dans des situations un peu plus compliquées, quoi. Pour ces gens là je dirai qu'il y avait des publics déjà démunis avant le sinistre ou des gens qui ont un salaire moyen, mais qui à la fois ont pu avoir un accès à la propriété, qui travaillent parfois les deux, mais bon avec des enfants. Pas des salaires qui permettent de faire des*

---

<sup>47</sup> Trois cellules « reconstruction » sont créées dans trois quartiers sinistrés de Toulouse. Propriétaires individuels, copropriétaires peuvent immédiatement obtenir un financement des travaux de réparation ou de remplacement des fenêtres. Ces avances sont versées par la Mairie de Toulouse sur présentation des pièces justificatives. (Source : brochure Mairie de Toulouse)

<sup>48</sup> Vulnérabilité organisationnelle par une évolution rapide du contexte social.

*grandes économies mais qui à la fois vont très bien pour le quotidien. C'est des gens qui sont fragilisés par cet événement. » - E9.*

Cet état de fait semble choquer particulièrement des travailleurs sociaux, accélérant une prise de conscience de la fragilité potentielle de certains milieux sociaux en principe protégés par leur statut socio-économique : « *(Des faits marquants ?) Le fait que l'équilibre d'un foyer est quand même assez fragile puisque on se rend compte que les gens peuvent vite s'effondrer, les gens sur le plan matériel peuvent être vite mis à mal, quoi. Et qu'un événement comme ça peut fragiliser un grand nombre de foyers qui normalement n'auraient pas eu raison de l'être. Ca, c'est important d'en avoir conscience surtout ici dans la situation où l'on est parce que il faut faire gaffe aux choix d'action qu'on peut mener auprès de ces gens là parce que ils ont besoin d'être aidés. Ponctuellement là ils en ont besoin. Si on veut aider les gens à retrouver leur équilibre il y a besoin d'un bon coup de pouce là maintenant pour éviter que ça se dégrade plus. Mais aussi bien je parle d'équilibre matériel mais aussi psychologique d'un foyer, je pense qu'un événement comme ça, c'est venu bouleverser pleins de choses. » - E9.*

### *1.3.2.3. En conclusion : les qualités du dispositif*

*- Un dispositif organisationnel aux caractéristiques spécifiques et évolutives*

Constitué deux mois après l'explosion, ce dispositif sera original par son mode de structuration : une intervention d'ordre social de la Mairie, via son CCAS sur un territoire dévolu au Conseil Général. L'idée est ici de suppléer l'action des centres médico-sociaux surchargés, par une action qui se veut rester dans « un esprit de complémentarité ». Nous l'avons vu ici de l'esprit à l'action, l'écart est important et marqué là aussi par les problèmes de cloisonnement liés aux enjeux politiques locaux.

C'est le principe d'efficacité qui le commande : l'action et le cadre organisationnel sont pensés dans une perspective de gestion technique des flux de la demande dans ses différents aspects : logement, aide matérielle et financière, dédommagements, avec pour préoccupation forte : de tirer enseignement des premières semaines de gestion de la catastrophe. L'enjeu fort ici est la régulation des problèmes « matériels » issus de la crise, et c'est une gestion bureaucratique d'accès au droit qui est encore ici mise en œuvre. L'action des référents territoriaux prend corps dans ce processus institutionnel défini par le passage d'un registre « social » - reposant sur l'élan généreux de la distribution des dons (il faut réparer à tout prix) - à un registre « économique » qui restitue le poids des critères de distribution, et met en place une autre logique fondée sur la rationalisation des « coûts » de l'aide aux sinistrés.

Le dispositif, qui vise à penser la gestion de l'urgence dans une perspective rationnelle et efficace, se restructure malgré tout, tirant parti des constats du terrain, mais toujours avec « un temps de retard » du point de vue de l'ordre de la demande dans ce contexte d'urgence. Les acteurs institutionnels et professionnels interviewés ont le sentiment de se situer dans des espaces temps différents des publics : « *cela va trop vite pour nous, pas assez pour les gens* » E8, et de subir les changements organisationnels et de fonction : « *Ce n'était pas évident, parce que c'était un boulot que l'on n'avait jamais fait, avec des missions qui changeaient du jour au lendemain, donc il faut une capacité d'adaptation très grande, très forte, pour les travailleurs sociaux qui sont sur le terrain et puis pour nous quoi*<sup>49</sup>, *parce que ça change de la pratique jusque là du travailleur social.* » - E8.

---

<sup>49</sup> On retrouve un ordre de contrainte fort : le changement permanent à l'intérieur même de l'organisation.

- *Un dispositif qui là également influe fortement sur les pratiques de travail social au travers d'une définition « bureaucratique » des missions.*

Les pratiques sont commandées par les procédures administratives, et les positions largement définies dans le contexte d'une division du travail spécialisée fixée sur le terrain. Ici, on n'évoque pas l'idée d'une perte de repères, ou d'un flou de l'action. On évoque autrement la pression et l'intensité du rythme de travail, ou la gestion des demandes « dans » l'urgence, même si cette situation est, elle aussi, présente. Le témoignage qui suit résume finalement la nature des conditions de travail à partir desquelles les acteurs professionnels ont exercé leur activité. S'ils possédaient les marges de manœuvres intéressantes relativement aux autres travailleurs sociaux de terrain, ils ont aussi été confrontés à des difficultés diverses : pression liée au travail d'urgence axé sur la distribution de l'aide matérielle, des situations à traiter difficiles d'un point de vue psychologique.

*« Notre rôle a été nécessaire parce qu'il fallait ramener les référents sur leur rôle de travailleur social, qu'on oubliait à moment donné. On était là pour faire des bons, les cachets, les tampons. Comme c'était un travail d'urgence, c'est vrai qu'il y a eu une pression pendant un mois et demi qui était très très forte et qui faisait surgir des difficultés quand même. Ils avaient l'impression de faire que ça, donc étaient désorganisés : on s'occupe de telle famille, il faut faire le bon, on manque de tout. Ils se rendent compte des situations catastrophiques, catastrophiques, affreux, malades. Donc mon travail ça a été de leur remonter le moral, mais en même temps, leur dire : « faites bien attention vous êtes travailleurs sociaux, vous travaillez dans l'urgence bien sûr, quand vous allez voir la famille, il y a ça, ça, ça », et j'ai travaillé les situations. « Tiens voilà, on a fait un signalement comment on va le », du technique quoi. A quel niveau on va voir la famille, si on va la voir pour le mobilier, autant donner le dossier à une association. Mais si on s'intéresse à l'assurance, si on s'intéresse au petit gamin qu'on voit là, qui n'est pas bien, qui est devenu énurétique, qui crie la nuit, voilà si on commence à s'intéresser à ça, si la famille n'a pas de fric pour assurer le quotidien, et que la famille n'a pas vu l'assistante sociale depuis très longtemps. Notre rôle c'est quand même de faire émerger ces problèmes là, et de les renvoyer sur l'assistante sociale de secteur. C'est là où l'on peut travailler en complémentarité » - E8.*

Comparativement aux autres travailleurs sociaux, les référents territoriaux semblent ici avoir les moyens de l'action qui leur permettent de travailler dans des conditions plus favorables, comme, par exemple, prendre le temps de l'écoute lors des visites à domicile, ne pas être submergé par le nombre de dossiers à traiter. Il faut noter également que l'évènement, dans ce qu'il a produit, a été une opportunité dans un parcours d'intégration professionnelle pour de jeunes professionnelles : un emploi et le moyen de se créer un réseau d'action : la motivation intrinsèque à la pratique sera, on peut le penser, différente de celle émergente dans les autres contextes aperçus précédemment. Nous pouvons penser à titre d'hypothèse que cet état de fait peut conditionner une certaine acceptation d'une pratique peu en accord avec le sens d'action professionnel habituel.

*« Ce que je trouve très intéressant c'est le travail de quartier puisque je, avec la mairie c'est pas un travail qu'il est possible de faire d'ordinaire on va dire. Là du coup on est implanté sur les quartiers, on a des bureaux du DSU qu'on nous met à disposition, mais quand on se promène dans le quartier, on nous reconnaît, bon c'est une proximité avec la population qui est importante. Donc ça c'est un point fort, et puis d'un point de vue tout à fait personnel,*

*c'est pour moi de créer mon réseau, de connaître les dispositifs d'aide qui existent sur la région, de me remplir les poches d'informations quoi. »- E10.*

L'intérêt d'une telle expérience résidera également dans l'acquisition de nouveaux savoir-faire professionnels, tels que le travail en partenariat, l'aide dans l'urgence dans un contexte mouvant et évolutif.

*« Moi ce que j'en tire, que le travail en partenariat, c'est important mais ce n'est pas facile, mais c'est nécessaire aussi. Je le savais déjà en fait, mais ça se confirme. C'est partout les mêmes difficultés qu'on rencontre, ce n'est pas facile mais nécessaire (...) Ce qui est intéressant aussi c'est de voir que c'est une action sur un temps court, pas comme avec un public défini où l'aide sera toujours là. (...) Ce qui est intéressant c'est de voir comment on peut mettre en place de l'aide dans l'urgence, tout. Ce qui était difficile, c'est que ce qui était mis en place tous les trois jours c'était re-questionné, on trouvait une autre organisation, donc ça, ça demande une certaine énergie, ce n'est pas inintéressant, mais .. voilà. Un regard de plus sur le partenariat. » - E9.*

*- Des mécanismes d'adaptation professionnelle émergents*

Ce qui par contre modifie leur pratique, c'est avant tout :

- la nature des publics : les travailleurs sociaux sont confrontés à des publics très différents par leur origine sociale et le type de fréquentation des services sociaux. Ainsi E9 : *« Le travail social auprès de gens qu'on a pas l'habitude de rencontrer habituellement, au niveau des revenus. Moi qui avais l'habitude de travailler auprès de gens sans domicile, ça m'a changé au moins socialement, un peu, quelque chose d'assez différent. »*

- le fait de travailler sur une même mission dans une équipe de professionnels venus d'horizons différents du travail social<sup>50</sup> : *« On s'est retrouvé avec les mêmes missions. Je pense que la différence de formation fait qu'on a une approche différente du public et dans les outils, même de l'aide financière, de l'aide matérielle. Mais pour travailler en complémentarité en ayant la même mission justement parce qu'on apporte des choses différentes dans la réflexion, dans la façon de mettre les choses en place, etc. » - E9.* Notons que le travail en équipe, les supervisions constituent à ce niveau une ressource certaine, en permettant de situer les actions, et se coordonner en fonction des divers référentiels professionnels.

- la place tenue dans la division travail, traduite dans une action ponctuelle qui pour certains professionnels comme les assistantes sociales peut être vécue comme frustrante dans la pratique, mais acceptée en tant que telle : *« Moi même, comment j'avais fait, alors là, en fait je ne sais pas trop. Je sais que c'est un peu frustrant comme pratique, parce que finalement on a fait une aide ponctuelle, et donc nous on a pas la possibilité parce qu'il y a des familles*

---

<sup>50</sup> A titre indicatif, nous avons évoqué la manière dont une référente « assistante sociale » définissait son intervention (la famille et les enfants avant tout), pour la référente éducatrice de formation, l'orientation sera la suivante : *« C'est vrai que quand on est les assistantes sociales de base, parce qu'on a des collègues qui sont éducatrices, conseillères, donc nous mêmes déjà, on est une équipe pluridisciplinaire donc c'est bien, on a des approches différentes. Ce serait plus par rapport à ça dans un premier temps. Moi je m'attachais quand même avant de dire : oui cette personne a besoin de ça ou de tel matériel. Quand même faire valoir ses droits dans un premier temps, qu'il soit financier ou matériel. Il y a des collègues qui ne vont pas réagir de la même manière, parce que c'est pas dans leur formation, dans leur pratique professionnelle, donc ça c'est intéressant nous d'échanger par rapport à ça, et apprendre des choses des autres. » - E10.*

*qui, pas qui mériteraient mais, pour lesquelles un suivi serait important, alors que les assistantes du Conseil Général font, mais comme nous on a eu aussi des interventions ponctuelles par rapport à une demande bien précise, c'est vrai que des fois, on les voit, on fait ce sur quoi on nous a demandé d'intervenir puis on passe le dossier, c'est frustrant. Mais en même temps c'est pour cela que j'ai été embauché. Il y a bon. » - E10.*

- une intervention professionnelle axée de manière prédominante sur le registre de l'aide matérielle. Du fait de leur mission même et du type de partenariat que celui-ci impose, les travailleurs sociaux inscrivent leur pratique dans une proximité étroite avec celle des associations caritatives, imprimant tendanciellement une logique d'action de type « assistanciel » ou humanitaire. Certaines supportent difficilement cette situation, remettant en question cet amalgame possible entre les deux types d'actions : *« La différence entre le Secours Catholique et les référents territoriaux, c'est que le Secours Catholique va faire du porte à porte tandis que les référents attendent que les gens viennent faire leur demande. Mais ce sont des travailleurs sociaux, donc on ne peut pas non plus avoir une démarche d'assistanat parce que finalement il y a eu de ça aussi. Alors je ne dis pas que le porte à porte c'est de l'assistanat, mais d'abord on a pas le temps de le faire parce qu'on a pas le temps de répondre à la demande et puis faire du porte à porte, et puis c'est pas dans le principe du travail social. »*

De la même façon, leur position dans cet espace de régulation des problèmes tel que structuré par un tel dispositif les confronte à certaines réalités qu'elles ont du mal à accepter, en ce qui concerne les procédures de remboursement du sinistre par les assurances, par exemple :

*« Le travail avec les assurances qui est quelque chose de pas facile. Et quelque chose de dur aussi d'accepter leur fonctionnement, leur façon d'évaluer un remboursement, c'est quand même des gens qui ont été sinistrés, des fois ça donne envie de se mettre en colère parce qu'on les considère comme des gens qui veulent récupérer quelque chose alors que ils sont là, ils ont rien demandé à personne, voilà. Et même le travail avec les propriétaires, je travaille avec les assurances, les artisans, et c'est quelque chose de dur pour les gens ; c'est dur de voir une maison pour laquelle on avait travaillé, qu'on n'avait pas fini de payer. » - E9.*

Les problèmes seront perçus avec d'autant plus d'acuité que ces « publics » sont proches par leur milieu social de celui du travailleur social.

Le sentiment de subir dans le quotidien de la pratique professionnelle les conséquences induites par les enjeux politiques locaux est aussi ici présent et marqué par une forte critique à cet égard : *« L'enseignement c'est qu'on est très, quand on est personnel Mairie ou Conseil Général on est toujours lié à la politique du lieu. On ne fait pas les choses forcément comme on aimerait les faire. C'est lié à une politique, normal, mais des fois ça reste un peu bloqué, sur des fonctionnements aussi qui sont peut-être un peu, qui correspondront pas forcément à nous, à notre façon de faire, et d'un fonctionnement personnel. C'est plus à ce niveau là de la pratique professionnelle personnelle que je me poserai des questions après quoi. » - E10.*

Ce qui, en dernier ressort, émergent comme un élément fort de la spécificité des pratiques ici, ce sont les capacités d'adaptation commandées à la fois par le contexte organisationnel et environnemental de la crise. A ce niveau l'expérience professionnelle antérieure intervient dans les mécanismes d'adaptation, particulièrement concernant le rapport au public, car recruté pour l'occasion, ils doivent se familiariser avec les problématiques dominantes dans les différents quartiers. C'est le cas d'E10 qui utilise son expérience professionnelle antérieure (voir sur quels niveaux) dans la mise en place du contact et du travail avec les familles : *« En fait mon expérience à la Réunion fait que je m'adapte assez rapidement à un*

*nouveau quartier, dans la mesure où à la Réunion, c'est une nouvelle culture, une nouvelle langue, avec des rites, des rythmes qui ne sont pas les miens. Du coup en deux ans et demi d'expérience là-bas, je pense que j'ai une faculté d'adaptation assez rapide, j'ai appris. Là les gens quand ils ne comprennent pas bien le français, ça ne me perturbe pas du tout quoi. Voilà. »*

Les réunions d'équipe deviennent une ressource certaine également, qui permettent une certaine prise de distance et de réflexion sur les moyens de l'aide : « *Le recul ça va être aussi les questions qui se posaient, par rapport à ce qu'on met en place quand un tel événement se passe quoi. Comment on réagit à ça. On a toujours les meilleures idées du monde, mais on se rend compte que ce n'est pas toujours évident à mettre en place quoi.* » - E10.

Enfin la fonction de la coordinatrice devient une fonction clé dans tel contexte d'action. La supervision par celle-ci permet de redonner de la cohérence aux différentes pratiques, de resituer l'action afin d'éviter les glissements possibles relatifs aux difficultés rencontrées dans le quotidien de l'exercice professionnel : assumer cette position de relais, et se resituer dans cette action ponctuelle.

*« Ce matin moi je suis allée voir une de mes collègues, on a parlé de deux situations qu'elle trouvait difficiles. Après on a organisé l'entretien qu'elle va faire pour cet après-midi dans la famille. C'est un accompagnement, étude de cas mais en même temps, j'ai bien vu que c'était fait pour la décharger, c'était fait aussi pour qu'elle reste moins, lui faire prendre de la distance, et de la distance plus professionnelle, comme quand on fait des études de cas. Voilà ça sert à ça, et ça la gênait cette situation, comment prendre les relais, tout ça, en tant que travailleur social, c'est vrai qu'ils ont l'habitude de prendre en charge des situations et pas forcément d'être là en ponctuel. Et là on leur demande d'être dans la ponctualité, bien repérer des situations du moment, et passer le relais. Et c'est ça qu'un travailleur social a du mal à faire, passer un relais. Moi c'est ce que je leur demande de faire en permanence. » - E8.*

#### **1.4. CONCLUSION PARTIE I : Le travail social en situation de gestion d'une crise**

Ainsi, en conclusion de cette partie, nous relèverons quelques grands traits significatifs marquant la spécificité des pratiques dans cette gestion sociale de la crise.

##### **Le poids du contexte structurel dans les modalités pratiques de gestion de la crise**

Il apparaît en premier lieu, qu'au-delà de la situation de crise et des réalités sociales que celle-ci impose, les caractéristiques de cette position « d'intermédiaire social » sont dépendantes d'un facteur clé : le cadre institutionnel d'intervention et le modèle d'action qu'il impose. Celui-ci, nous l'avons observé, tend également à jouer sur les modes de structuration de l'action dans l'urgence telle que définies par la chronologie des événements. Pour les travailleurs sociaux, les phases identifiées de l'urgence reposent largement sur ce fait même, ou en tous les cas sont appréhendées comme tel par ces derniers.

Tant que ce cadre reste « absent » ou peu visible, les pratiques qui se développent, prennent pour support des savoir-faire professionnels existants, transformés et adaptés au contexte tel qu'il peut être appréhendé par les individus. Adaptation ici rime avec « inventivité » des

pratiques, caractérisée par le contournement de la règle concernant la répartition des missions et les modes de collaboration institutionnalisés induits par les enjeux existants au niveau local. C'est en ce sens que l'on pourra parler de prise de risque, particulièrement pour certains travailleurs sociaux qui n'attendent pas les directives institutionnelles pour agir. Ces initiatives iront plus loin que l'application d'une certaine pratique, elles bousculent les schémas habituels et classiques de l'intervention, telle que posée par l'action sociale locale. Elles marquent l'existence de capacités spécifiques professionnelles et personnelles des acteurs de terrain, qui trouvent ici leur réelle application dans la confrontation à une réalité nouvelle.

Une des conséquences, ils le disent eux-mêmes au moment de l'enquête, c'est que cette expérience a transformé une certaine conception de leur pratique, leur « travail sur de l'humain » qui est l'élément moteur du métier, et qui ici, de par cette situation induite par la crise, a été fortement modifiée. Les repères seront effectivement momentanément brouillés, en partie du fait de la proximité des expériences vécues par les publics et les travailleurs sociaux au moment de la catastrophe.

*« Il y a des fois j'ai vu la tête des gens qui me connaissent : « mais vous étiez là aussi, vous avez donc vécu aussi ». Il y a des fois, je resituais parce qu'on l'avait aussi vécues, et j'avais l'impression que les gens en fait, il y avait quelque chose qui tournait dans ma tête : ils l'ont vécu comme nous, donc il y a des choses qu'ils comprennent. En fait, c'était pas pour se lamenter sur le fait qu'on ait subi l'explosion aussi, mais c'est vrai que quand on disait : on comprend. La personne en face, elle se disait : elle se fout pas de moi quoi. Voilà, donc mais c'est vrai que c'est... Après on se dit, comme quoi on a de la force quand même pendant un moment. » - E7.*

Le modèle d'intervention développée sur le Grand Mirail par les pouvoirs publics depuis de nombreuses années perd quelque peu de son sens dans un tel cadre, se substituant ici des modèles axés sur une autre figure de l'habitant et sur d'autres principes d'action. *« Et par contre au niveau du boulot, ça a permis de voir combien il nous faut être disponible, enfin, et de pouvoir avoir le recul nécessaire par rapport à l'écoute, parce que ce qu'on s'est pris dans la tête et les oreilles pendant six minutes parce qu'on a vécu l'explosion le vendredi, on a essayé de s'en remettre aussi nous tant bien que mal le samedi et le dimanche. » - E7.*

De cette nécessaire adaptation aux contraintes de la situation que les travailleurs sociaux ont quelque peu subi, émerge cependant pour certain-e-s un sentiment d'enrichissement professionnel, initié par leurs propres capacités à réagir et par leur détermination personnelle, les positionnant ainsi comme « acteurs », même si, au-delà, ils ont pu être portés par un événement les dépassant et les touchant en profondeur.

Avec la reprise en main institutionnelle, les ressorts de l'action professionnelle subissent une modification conséquente. Ici les mécanismes d'adaptation professionnels viennent plus largement répondre aux difficultés engendrées par les formes de l'organisation institutionnelle. L'action repose sur un cadre qui ne laisse que peu de possibilité d'être parti prenante, « sujet ». Comme il sera exprimé dans le cadre d'une journée d'étude organisée quelques temps après la catastrophe, *« le légitime et le légal se télescopent à un moment donné de la procédure de retour à la règle. »*<sup>51</sup>.

---

<sup>51</sup> « Actes de la journée d'étude 23 mai 2002 – « Repenser les pratiques éducatives après la catastrophe d'AZF, CREA Midi-Pyrénées, op. cit.

Les marges de manœuvre restent variables cependant et se déclinent sous forme de pratiques diverses chez les travailleurs sociaux de terrain, mêmes si elles sont peu apparentes dans les discours, très axées encore sur une vision critique de ce qui vient d'être vécu. Les institutions sont, nous l'avons dit, caractérisées par des systèmes organisationnels, des missions, et des dispositifs d'intervention relativement distincts qui impriment des configurations particulières à l'action. Concrètement, cela se traduira sur le terrain par la possibilité pour certains professionnels de « sauvegarder » ou maintenir certaines actions propres au travail social comme l'écoute, le suivi de certaines situations (comme à la CAF ou à la CRAM par exemple), mais rien d'innovant cependant. Le seul modèle d'intervention légitimé est celui de l'assistance. Notre analyse montre en effet que la situation de partenariat ou de coordination instauré sur le terrain, le modèle dominant de réponse à la crise mis en place crée un cadre relativement similaire, structurant et organisant les pratiques en ce sens. Celles-ci fonctionnent essentiellement sur le modèle de la « réparation » et subissent la pression forte de l'urgence imposée par l'environnement et le mode de gestion organisationnel adopté.

La fonction professionnelle, réduite à son expression « administrative » d'instruction et de suivi des dossiers a produit le sentiment d'un enfermement dans un « rôle », celui du « guichet social », ne correspondant guère à une certaine conception de l'action professionnelle. C'est au-delà une frustration qui s'installe, dans la confrontation entre ce qu'elles considèrent comme ce qu'il aurait été « légitime » de mettre en oeuvre relativement à leur perception des besoins exprimés par les habitants, et l'imposition d'un cadre d'action, qui remet en question leur pratique quotidienne sur le terrain telle qu'elle était instituée jusque là.

C'est le sentiment d'un non reconnaissance professionnelle qui émerge dans les discours, non reconnaissance de leur action menée sur le terrain après la catastrophe pour certain-e-s, mais aussi non reconnaissance de leur travail professionnel antérieur sur les quartiers, du point de vue des compétences qui le caractérisent : « *En tant que travailleur social, que ce soit assistante sociale ou éducateur, il y avait une non utilisation de nos compétences à ce moment là qui était très frustrante ;* » - E1.

Le cadre structurel allié à un certain « état » de la profession, tel qu'il se développe depuis quelques années<sup>52</sup>, contribuent à alimenter une situation de malaise et le sentiment d'une dévalorisation forte de leur acquis professionnel.

### **- Des enjeux politiques forts qui tendent à redéfinir les rôles professionnels**

Cantonnées dans un rôle « d'exécutantes », les marges de manœuvre utilisées ici reposeront principalement sur les ressources acquises de leur position<sup>53</sup>, et les savoir-faire que les travailleurs sociaux vont mobiliser pour pallier aux dysfonctions institutionnelles. Celles-ci ont pu être identifiées au travers des aléas de la pratique telles que les professionnel-le-s les ont évoqués, marquées par l'évolution des critères d'accès au droit, les modalités différenciées de distribution des chèques, la surdétermination des enjeux politiques locaux sur

---

<sup>52</sup> Voir à ce propos : « *Les mutations du travail social – Dynamiques du champ professionnel* », Sous la direction de J.N. CHOPART, DREES, MIRE, coll. Dunod, 2000.

<sup>53</sup> Leur position charnière de relais dans la division du travail : se dégage une zone d'incertitude qu'elles contrôlent (selon les lieux professionnels). Liée à leur position de relais interorganisationnel, cette position de marginal-sécant qui, si l'on suit R. Sainsaulieu (1987), est celle : « *d'individus ou de fonctions qui permettent d'entretenir normalement des contacts utiles avec les partenaires extérieurs de l'entreprise : clients, banques, syndicats, Etat, concurrents* », donne à l'assistante des avantages spécifiques. Elle permet de construire des réseaux de relations professionnels informels et plus efficaces, et d'acquérir ce « don d'ubiquité » qui peut garantir l'ouverture de nouveaux espaces d'action.

les formes de la coopération, le manque de moyens disponibles pour répondre aux demandes corrélée à une inflation de cette même demande. Mais ce qui est nouveau dans ce contexte précis, c'est la force avec laquelle les enjeux induits par la gestion de la crise ont pu déterminer les pratiques. Si dans le quotidien de leur activité, les travailleurs sociaux inscrivent déjà leur action dans des enjeux globaux prégnants (n'oublions pas que les travailleurs sociaux interviennent d'une manière spécifique sur le registre de l'ordre social, en atténuant les rigueurs de la crise économique et des contradictions sociales), dans ce cadre précis, ces déterminations induites par leur position prend une « couleur » particulière, en lien avec la nature des enjeux politiques, économiques et sociaux issus de cette crise. Nombreux d'entre eux l'expriment dans leur témoignage en évoquant le sentiment d'un rôle « qu'on a pu leur faire jouer », comme :

Valoriser une image institutionnelle et politique au travers de l'action menée par une présence qui se veut finalement « ostentatoire » sur le terrain (le fait de la distribution des chèques) ;

Participer à leur niveau à une certaine gestion économique des demandes en matière de logement ou d'assurance, des aides matérielles, en transformant l'outil professionnel à cet effet (permettre une « vérification » rationalisée des aides octroyées « charitablement », utiliser le travail relationnel pour « convaincre » les publics du bien fondé du maintien au domicile, afin d'atténuer les effets de la pénurie à ce niveau) ;

servir de relais dans certains choix politiques opérés en matière de remboursement des victimes, comme l'évoque ici le témoignage de cette assistante sociale : *« Il y avait énormément d'argent de Total Fina pour les personnes décédées et l'indemnisation des blessés. Donc, une assistante de Total, descendue de Paris, venait là pour essayer de recenser les besoins, de voir si on ne pouvait pas prendre le relais chez certaines familles, évaluer. Elle s'est fait jeter par une famille, donc elle avait besoin de relais ici. (...) Ils font des propositions d'indemnisation aux gens que les gens la plupart refusent parce qu'ils se disent qu'il va y avoir un procès un jour. »*

De fait, beaucoup de travailleurs sociaux ont une vision critique des modes d'indemnisation adoptés par les pouvoirs publics et institutionnels face au groupe Total-Fina et des enjeux politiques sous-jacents au mode de gestion de la catastrophe : *« On ne met pas des individus face à un monstre tel que Total Fina quand même. Je trouve que là, alors leurs beaux discours, même à la mairie, ok mais moi cela ne marche pas. On ne va pas individualiser le problème là, tout d'un coup on va pas montrer la petite mémé dans son machin ou la dame avec ses gosses. Moi ça ne m'intéresse pas ça. Ça ne m'intéresse pas de faire pleurer dans les chaumières. Il y aura toujours quelqu'un pour dire : Ah monsieur le maire, il est formidable, mais globalement non ! » - E12.*

Il y a là une certaine définition de leur « utilité sociale » qui, prise dans de tels enjeux, est devenue réductrice de leur rôle social et de la conception idéologique qu'elles en ont. Au-delà, elles le vivent comme pouvant délégitimer leur action auprès des publics, remettre en cause les outils de la pratique. Nombre d'entre elles sont, au moment de l'enquête, sur un constat d'impuissance. En témoignent les différents discours critiques sur l'organisation.

## 2. Partie II : L'émergence et la confirmation d'un malaise professionnel : Une position d'intermédiaire social fragilisée

On peut au moment de l'enquête, repérer un processus émergent de précarisation<sup>54</sup> professionnelle. Différentes caractéristiques ici l'expriment :  
le constat d'une délégitimation professionnelle, une réduction de l'action à un travail d'exécution,  
un problème de reconnaissance de l'action menée,  
un déni par l'institution de la réalité des conditions de travail, en tous les cas perçu comme tel par les travailleurs sociaux. [des assistantes sociales pour la plupart dans notre enquête]

Nous approfondirons maintenant ce point précis en évoquant tout d'abord l'ordre des modifications subies dans les différents actes de la pratique et ce qu'ils en disent. Nous évoquerons également ici plus précisément l'ordre des stratégies mises en œuvre et visant à compenser les effets des décisions prises dans la gestion sociale de la crise et leur permettant de « stabiliser » une position professionnelle incertaine. Nous mettrons ici plus largement en évidence les différents éléments susceptibles d'intervenir dans cette situation de malaise professionnel qui tend à se développer ici dans un tel contexte.

### 2.1. Les actes de la pratique et leur contenu dans la crise

#### - Les visites à domicile

Perçues par certains au départ comme un moyen d'action efficace, car permettant le contact et l'écoute, les visites se révèlent plus contraignantes lorsqu'elles sont instituées dans un cadre proprement institutionnel. Mises en œuvre sans véritable organisation d'ensemble d'une part, les travailleurs sociaux sont confrontés à des réalités difficiles, à la souffrance des habitants qu'ils « découvrent » à leur domicile :

*« On est allé rencontrer des gens qui étaient en état de prostration à domicile (...) Difficile, heureusement qu'on était deux. (...) En général, ils parlaient de suite. Ils pleuraient et étaient très choqués, et puis en principe ils avaient tous déjà les plastiques aux fenêtres. Mais enfin quand il y avait du vent c'était épouvantable à l'intérieur. C'était des conditions de vie... Et puis je trouve que ce qui était terrible c'est que sans cesse, on entendait les sirènes. Ça je trouve que ça crée de l'hypersensibilité. Tous ces signes... » - E12.*

Pour nombre d'entre eux, cette pratique, bien « qu'enrichissante » par l'expérience du contact auprès des habitants, perd à la longue son sens de départ. A la reconnaissance d'une expérience professionnelle mise au service de la « solidarité » de proximité, se substitue une place marquée par le travail de bénévole, sans spécificité aucune : *« Il y a eu ensuite un retrait en tant que travailleur social parce qu'on n'avait pas l'impression quand même de faire du travail social. Donc il n'y avait pas de rationalisation de notre action. Quelque part on était là en tant que bénévole, c'était pareil. » E12*

---

<sup>54</sup> Par précarité professionnelle, on entend généralement instabilité de l'emploi. (...) Il est toutefois possible de définir aussi la précarité professionnelle sous l'angle de l'insatisfaction au travail. Selon cette définition, un salarié est précaire lorsque son travail lui semble sans intérêt, mal rétribué et faiblement reconnu dans l'entreprise. (rèf. : S. Pagan, "Les formes d'intégration professionnelle," dans la revue "Sciences Humaines", n°2, mars 2001, p. 22)

- *L'accueil, le contact avec le public*

De manière générale, considéré comme instrument du diagnostic social, la prise de contact est un moment clé de l'action du travailleur social. Dans le cadre présent de l'urgence sociale, elle perd tout son sens professionnel. Il est confronté à une réalité nouvelle liée d'abord à l'état des personnes reçues : *« Des collègues qui étaient sur Croix de Pierre, au niveau des cellules, elles ont eu beaucoup de personnes qui étaient blessés, donc qui venaient avec des blessures qui se voyaient sur le visage (...) ici les personnes n'étaient pas marquées physiquement, il y avait pas cet effet difficile à supporter. C'était plutôt le choc psychologique que vraiment des blessures » - E5.*

Cette confrontation à une réalité difficile, associée au vécu de la catastrophe par les professionnels eux-mêmes, jouent sur les conditions de travail et la perception de l'aide. Dans les premiers temps, ils ne sont guère encadrés personnellement à ce niveau.

*« (Quelques jours après l'événement) on n'avait toujours pas pu entre nous évoquer le choc qu'on avait pu vivre soit à titre personnel, soit à titre du travail, parce que c'est vrai que pour certains lors des visites on a vu des choses difficiles, recueilli des témoignages, des choses très très dures. Et nous là-dessus on avait pas eu de soutien. » - E2.*

Ce sont des publics nouveaux également, donc des modes de rapports avec lesquels ils sont peu familiarisés : *« La première semaine on peut dire que c'était vraiment les familles que nous connaissions. Par la suite, la 2<sup>ème</sup> semaine, on a vu arrivé des gens qui avaient entendu parler et qui se sont dit : après tout, je peux peut-être aussi demander. Et donc on a vu arriver par exemple des personnes âgées, qui n'avaient absolument pas l'habitude de demander quelque chose. C'était très touchant, elles étaient extrêmement gênées de venir, elles s'excusaient presque de venir nous demander. Alors ça nous on a pas l'habitude » - E6.*

Les modalités d'accueil (sous des tentes, afflux massif avec des délais d'attente très long), le type de travail formel demandé, jouent comme pression professionnelle supplémentaire : *« On a fait que ça. On était pas mal en relation avec des collègues du Conseil Général, mais pas énormément. L'afflux était tellement dense que, c'est vrai, c'était huit à dix heures par jours à faire que ça. (...) La consigne qui nous avait été donnée, c'était que les paiements se fassent le plus vite possible, donc c'était faire des dossiers, le soir on les ramenait à la CAF, ils étaient basculés sur la trésorerie rapidement pour les paiements. Ca a été l'objectif premier. » - E5.*

Notons également ici que les travailleurs sociaux seront rapidement saturés par les signalements effectués par les différents autres acteurs de terrain comme les bénévoles mais aussi certains acteurs syndicaux ou militants jouant le rôle de relais dans la demande des publics dans cette période forte d'urgence sociale.

- *la relation d'aide, l'évaluation des problèmes et les réponses apportées dans un tel cadre :*

La plupart ont le sentiment de jouer ce qu'elles nomment un rôle de guichet social, renvoyant leur action d'aide à un travail purement administratif d'instruction des dossiers, sans critères précis. *« Il y avait cet imprimé, on ne regardait que la situation familiale, on appliquait un peu de manière... sans se poser de question » (...) C'est dur parce qu'on a vu beaucoup de situations, et les traiter de la même manière c'est extrêmement difficile » - E4.* C'est ce qui

donne « consistance » au travail professionnel qui est aussi remis en cause, un certain engagement vis-à-vis des personnes rencontrées, ce qui marque une certaine identité professionnelle qui disparaît aussi, celle qui permet de distinguer le travailleur social du simple agent administratif. Pour certains, cette expérience est ainsi vécue comme une forme de délégitimation professionnelle, associé à la perception d'enjeux politiques dans certains cas, dont ils se sentent être les instruments :

*« C'est vrai qu'au bout d'un moment, il y a beaucoup de réflexion comme ça qui a fait que quand même petit à petit moi j'ai plus du tout eu envie d'y aller . Non pas par rapport à la population parce que ça on sait faire, de toute manière. (... p 7 à voir) Mais au bout d'un moment, on s'est dit : on est complètement manipulé. Moi je n'ai plus eu du tout envie. » - E12.*

Certaines Assistantes Sociales qui en ont la possibilité préfèrent se replier sur le travail de visite à domicile : *« ...faire des fonds sans états d'âme. On fait. C'est une mesure politique ».*

Pour celles qui n'ont pas eu le choix, c'est un constat plus ou moins amer qui est posé, dans la prise de conscience d'une position particulière tenue à ce moment là : *« Ca a été une période, j'ai trouvé extrêmement difficile, que je comprend que dans l'urgence on puisse pas tout traiter, mais c'est vrai qu'avec le recul on peut regretter que cela se soit passé un peu comme ça. (...) On a été vraiment les instruments d'une décision prise ailleurs. On n'avait vraiment pas grand-chose à dire. » - E6.*

C'est donc dans ces conditions mêmes que les professionnelles mobilisent des savoir-faire professionnels. Ils viseront le plus souvent à compenser des contraintes de l'action dans un tel cadre. Elles peuvent retrouver un peu de leur légitimité professionnelle en se posant comme des personnes ressources pour les acteurs de la cellule de crise démunis dans certaines situations (écoute, informations administratives...). Elles mobilisent leur outils personnels et professionnels d'accès à l'information afin de conserver une certaine pertinence dans la réponse apportée aux publics, faisant preuve même là d'une certaine inventivité à ce niveau face au contexte nouveau de l'action.

Ainsi certaines, dans leur stratégie d'action, et malgré une certaine reprise en main institutionnelle, contournent les procédures institutionnelles habituelles, jugées trop lourdes dans un tel contexte. On est là encore sur une prise de risque professionnel.

Ainsi cette éducatrice :

*« Moi, je ne me suis pas posée de questions, je suis allée sur les cellules... d'urgence de la Croix de Pierre, par exemple, sans me poser la question de savoir si je pouvais y aller ou pas! Par exemple, je - une dame avait appelé pour dire qu'elle n'avait pas de polyane ; je ne savais pas où en trouver; je suis allée à Croix de Pierre; je leur ai demandé; je me suis présentée comme éducatrice du Conseil général; ça n'a pas posé de problème: on m'a répondu, on m'a dit où. Je suis allée de l'autre côté de la ville chercher du polyane dans un gymnase; enfin... c'est après qu'on a appris que: « Hou-la-la! Il ne fallait pas travailler comme ça! Ce n'était pas bien! Parce qu'on n'avait pas demandé l'autorisation! Moi, à ce moment-là, il m'aurait fallu demander une autorisation, pfff... ça m'aurait... on n'avait pas le temps, quoi! Et puis, qu'est-ce que ça voulait dire? On était dans une situation d'urgence, on avait... on était pris par le tourbillon. » - E3.*

De la même façon, dix jours après la catastrophe, c'est spontanément qu'une équipe de travailleurs sociaux du conseil général se rend dans une école, sur demande de la Directrice, pour être présents dans les deux premières heures de la rentrée.

*« La directrice de XX a appelé en disant : « Est-ce que vous pouvez être là le jour de la rentrée, on ne sait jamais. (...) On n'a appelé personne avec mes collègues, on y est allé, pour être là, discuter avec les parents. On a appris trois ou quatre jours après que notre institution ne voulait surtout pas qu'on travaille avec les écoles. On l'avait fait spontanément. » - E3.*

## **2.2. Des effets de contexte organisationnels jouant sur l'orientation des pratiques**

### **2.2.1. L'impact des critères d'accès au droit au fond d'urgence**

Dans la mise en évidence de ces stratégies compensatoires, ont été évoquées certaines contraintes émergentes liées à l'organisation institutionnelle de l'aide. Il est intéressant maintenant de considérer plus précisément cette dimension.

L'organisation générale s'appuyant sur une coordination interinstitutionnelle semble avoir effectivement procédé par remaniements organisationnels successifs qui remettaient en cause régulièrement les procédures ou les règles, au fur et à mesure des réajustements opérés. Ces réajustements, le travailleur social y est confronté de manière directe de par sa position d'intermédiaire. Quels en sont les effets ?

Un premier impact fort se donne à voir dans l'application des critères d'accès au droit au fond d'urgence. S'il touche la pratique dans la définition technique de l'acte (nous l'avons vu), à un autre niveau, ce sont les conditions mêmes de travail qui vont être transformées, en premier lieu, par cette situation d'incertitude organisationnelle associée à celle de l'urgence sociale déjà présente. Les critères sont évolutifs dans le temps, et au départ même variant d'une institution à l'autre. Le mode d'organisation de la distribution par secteur a lui aussi ses effets pervers : *« Et puis on a eu aussi des gens sinistrés qui n'étaient pas des zones, d'autres quartiers, par contre qu'on a refusé. On avait tellement de monde et qui étaient, là nous avions beaucoup de mal à les orienter. La aussi manque d'information pour nous parce qu'il y a eu quand même des gens sinistrés en dehors des zones, on sait qu'il y a des quartiers, des rues qui ont été sinistrés, mais en dehors des zones Empalot, Bagatelle, et qui souvent ont eu de la difficulté à se faire aider, à trouver la bonne porte ou taper. » - E6.*

Le problème se présentera de la même façon pour ce qui concerne les procédures de distribution des chèques. Reposant sur un accès au droit sans véritable appréciation des besoins réels, cette aide financière, dans l'organisation de la distribution qui est faite, traduit de fait pour nombre de professionnelles *« les incohérences du système »*. Elles doivent compenser les effets bureaucratiques de cette gestion financière : *« En plus du flot de gens qui arrivait, il fallait régler les litiges, les noms mal orthographiés, les gens qui venaient chercher un chèque au nom de..., à qui on pouvait pas le donner parce qu'il fallait le donner à main propre. Les gens expliquant que cette personne était malade... Il fallait demander en plus aux gens de revenir avec un papier enfin, il y avait plein de choses à gérer, du stress, de l'angoisse, des gens qui faisaient la queue pendant une heure, et arrivés on leur disait : votre chèque n'est pas là. » - E2.*

### **2.2.2. Un rôle professionnel qui se modifie**

Nombre d'arguments sont évoqués dans les discours qui révèle un glissement évident du rôle professionnel tel qu'elles le conçoivent et l'exercent dans l'ordinaire de leur fonction ; Ainsi,

tout d'abord, les professionnel-le-s doivent faire face aux abus de tout ordre, les gérer. Le témoignage d'E6 est particulièrement éloquent, qui dénote une face particulière du rôle de contrôle joué dans le contexte de la crise, et le flou organisationnel qui domine à cet égard :

*« Oui au départ on avait pas réalisé comment ça allait se passer, et on s'est aperçu très vite que, moi par exemple, comme on avait le Conseil Général à cent mètres sur la place de La Farouette. Je voyais des gens qui sortaient de chez nous et qui allaient au CG faire des demandes. A La Farouette, par exemple, comme je connais pas mal de gens de Bagatelle, je voyais des gens de Bagatelle que je connaissais, et je leur disais : pourquoi vous n'avez pas fait vos demandes à Bagatelle, en fait ils me répondaient pas, après je m'apercevais qu'ils l'avaient fait aussi à bagatelle. (Et là ça a marché ?) Non pas tous, il y a eu beaucoup de dossiers arrêtés. Il y en a qui ont touchés deux trois fois, je pense au départ. Après il y a eu quand même, on le sait, des dossiers qui ont été arrêtés. Puisque dernièrement encore j'avais une dame qui venait depuis deux mois me demander : j'ai fait la demande au centre social de Bagatelle., je n'ai pas touché. J'ai téléphoné, son dossier était enregistré normalement, et puis, c'est vrai que je lui aurais donné le bon Dieu sans confession mais peut-être qu'elle, que je me suis trompée. J'ai fini par faire une démarche avec elle au trésor public, parce que c'est une dame étrangère qui ne parle pas très bien le français. Donc je suis allée avec elle au trésor public, je voulais me rendre compte comment ça fonctionnait. Mais on m'a dit : Madame, ils ont regardé sur l'ordinateur, le dossier a été constitué le 26 octobre. Je dis, mais non, je sais qu'elle a pas touché, puisque c'est sur la banque, vous allez me porter les relevés d'identités bancaires et on va faire appel. On va aller jusqu'au bout de la démarche. Et en fait, quand elle est revenu me voir elle m'a dit : mon mari a touché le chèque le 26 octobre, il a fait une demande au CG, mais c'était lui, c'était mon mari, c'est pas moi. Voilà. Bon mais ça prenons le quand même comme des cas marginaux plutôt. Je veux pas qu'au travers de ce que je dis, on en fasse une ....voilà mais c'est vrai que ça existe. »*

L'information donnée à l'utilisateur devient également plus « aléatoire » et c'est ici une caution professionnelle qui tombe, remettant en cause le travailleur social dans ses compétences mêmes, une certaine image donnée à l'utilisateur. Les stratégies d'accès à l'information développées par les professionnelles constitueront, entre autres, une forme d'adaptation à cette situation. *« Ma critique est plus dans l'organisation, c'est vrai qu'il aurait fallu prendre tous les jours une demi-heure pour briefer les gens, que nous soyons tous au même niveau d'info.. » - E6.*

La demande des publics évolue, qui vient se calquer sur les procédures institutionnelles de réponse à la crise, situant les professionnelles sur des registres de rapports qui sont loin d'être professionnellement satisfaisants et auxquels elles doivent s'adapter rapidement : *« Au départ, ils venaient chercher une écoute, une présence, puis essentiellement, « je viens chercher mon chèque » (...) A partir du moment où l'argent a été débloqué, je crois que ça a coupé une certaine solidarité entre les gens. Il y avait ceux qui avaient instruits leurs chèques ou ceux qui ne l'avaient pas fait, ceux qui l'avaient déjà reçu, ceux qui avaient abusé, qui l'avaient demandé à la CAF, au CG. » - E1.*

La prise de conscience d'une transformation des rapports d'aide viendra ensuite pour certaines dans le retour à une activité normale, au sortir des cellules de crise, avec le sentiment de « faire marche arrière » dans les modes d'action professionnels. La gestion de l'urgence semble avoir un impact certain sur les pratiques à plus long terme, et non pas contenu, comme on pourrait le penser dans le temps de gestion de l'urgence en cellule de crise.

*« Tout ce qui avait été mis en place. Dès les 15 jours passés, on s'est rendu compte combien en 15 jours on avait fait marche arrière de 20 ans sur l'action sociale. Moi je crois qu'on a fait vraiment marche arrière là, parce que tout ce qui a été donné comme ça, les petits pots pour les enfants, alors qu'on était pas en période de famine, les colis alimentaires, les couvertures, ça a été ici trop. Il y avait des besoins pour certains, pas pour tout le monde. Alors c'est vrai que dans l'urgence c'est très difficile, ou on fait dans l'urgence et on fait pas d'enquête je veux dire, mais c'est vrai que c'est peut-être dommage. Je ....là il y a eu quand même beaucoup de demandes et de dons faits un peu n'importe comment, voilà. Mais ça les 15 premiers jours, j'en avais pas conscience, j'étais dans mes enquêtes, c'est après en revenant ici à Bagatelle qu'on a commencé à se rendre compte. Les conséquences ? Ben c'est que depuis deux mois maintenant, les gens viennent demander. Alors parce que ce phénomène, il a continué sous d'autres formes » - E6.*

Bien qu'inscrit pour partie dans le registre de l'assistance, le mode d'action de certains travailleurs sociaux oeuvrant sur les quartiers s'inspire aussi d'autres modèles visant la « responsabilisation », l'accès à l'autonomie des individus et des familles, allant même pour certains dans la situation d'urgence créée par la catastrophe de considérer les publics comme des « pairs » disposant de ressources, et susceptibles de se mobiliser. Refusant pour nombre d'entre eux déjà dans leur activité quotidienne d'être réduits à un rôle de guichet social et d'assistance, ils tentent de développer depuis plusieurs années des modes d'action plus diversifiés, en accord avec un sens de l'intervention. Ils sont en cela aidés par des dispositifs d'action sociale participant de cet « esprit ». Ce qui pèse finalement fortement dans la mise en œuvre de l'aide institutionnelle, c'est cette logique de la réparation qui conforte le modèle de l'assisté, figure dominante ici. *« Dans la gestion de la catastrophe, ce qui a pesé très fortement, c'est ce modèle dominant, presque hégémonique de l'assistance qui construit dans l'action l'autre comme une victime à aider et à laquelle il faut apporter réparation. »*<sup>55</sup>

Ce modèle d'action et la figure du « sinistré » qui s'en dégage viendront mettre en question celui qui tente d'être développé sur le terrain et surtout celui émergent à la faveur des premiers moments de la catastrophe, telle que décrits dans certains témoignages.

*« J'ai fait appel à la solidarité, la mise en relation, c'est-à-dire qu'on n'était plus à faire à la place des gens mais essayer de voir comment les gens pouvaient s'entraider entre eux aussi, sachant qu'ils ne vous avaient pas attendus pour le faire. En tous les cas pour nous, il y avait des évidences qu'on perd peut-être de vue quand on est dans des pratiques... » - E1.*

Cette organisation mettra ainsi en question des pratiques professionnelles et leur légitimité dans les actions entreprises. *« La dynamique de solidarité, de la population ou des gens qui vivent dans le quartiers par choix, qui disent : on avait jamais vu le quartier dans ses élans de solidarité. Jamais. Le fric arrive, ça pète ça, c'est-à-dire les gens se remettent dans un système d'assistanat. Les collègues elles sont affolées par ça. Techniquement, les travailleurs sociaux, assistantes sociales, éducateurs, au lieu de dire : venez à ma permanence, vont faire du quadrillage systématique de tous les bâtiments, pour mettre en réseau, pour voir : tiens la petite mamy elle peut être mise en rapport avec ce jeune là, qui lui est bricolo pour aller l'aider. Et que la famille machin, elle a encore du polyane qu'elle pourra filer au jeune qui pourra aller aider la mamie. Et que ça on sait faire le travail de réseau. Et bien là dès le mardi, quand tu rapatries les travailleurs médico-sociaux pour distribuer les chèques, tu pètes tout ça. » - E25.*

---

<sup>55</sup> Actes de la journée d'étude 23 mai 2002, M..C. Jaillet, op. cit. p 32.

Deux visions de l'aide s'affrontent, dont l'une émanant des professionnels de terrain qui n'est guère prise en compte. L'interprétation qu'ils font à ce moment là de la « véritable » demande des publics entre en inadéquation avec l'organisation mise en place « *Une certaine amertume par rapport à l'organisation des aides matérielles quelque elles soient. moi je pense qu'on a fait marche arrière par rapport à : on va donné en tout sens, on va donner des séjours en vacances, on va donner des séjours à Disney land, des chèques alors que peut-être l'essentiel, moi je me dis que certaines familles, quitte à payer les artisans un peu plus cher, mais il fallait d'abord réparer leur appartement, qu'ils soient bien chez eux parce que rentrer dans un appartement sinistré c'est extrêmement difficile, donc j'ai de l'amertume par rapport à l'organisation financière, matérielle. Alors les 15 premiers jours, je pouvais l'accepter en disant : on a fait ça dans l'urgence, mais maintenant qu'on continue comme ça, je suis, je suis... je veux dire oui, je reprend, les petits pots, les colis alimentaires, les chèques, même les séjours gratuits, on donne. Alors pourquoi on donne, c'est là la vraie question.* » - E6.

De manière plus générale, ces différents constats énoncés ici traduisent les effets de délégitimation professionnelle marquant les pratiques. Associé à cela, leur position « charnière » d'intermédiaire, dans un tel contexte, les fragilise. Elles sont les témoins directs des effets d'une telle organisation sur les publics sinistrés, et ici « spectatrices » impuissantes qui ne peuvent que gérer et contenir les situations conflictuelles et d'agressivité qui ne manquent pas de se développer. Dans un tel contexte, l'idée d'une position « tampon » prend toute sa réalité.

« *On a été vraiment les instruments d'une décision prise ailleurs. On n'avait vraiment pas grand chose à dire. Les consignes n'ont pas été données de la même manière ... et les gens étaient en sentiment d'injustice.* » - E6.

« *.... Je crois que ça a créé entre les gens des conflits, des rancoeurs. Certains ont été aidés, n'ont pas compris pourquoi le voisin a eu un peu plus ... En plus, il y a eu des erreurs sur les barèmes appliqués, des consignes qui sont mal passées. Je crois que ça c'est fait dans la précipitation, honnêtement et à tous les niveaux. Et après, quand on a les gens en face .... Après on est pas bien quand même et ça c'est inadmissible et c'est très grave, très grave.* » - E4.

### **2.3. Une position d'intermédiaire difficilement tenable : des travailleurs sociaux non « formés » à affronter une situation de crise de cet ordre**

Les conséquences de l'explosion ont entraîné pour certaines une remise en question personnelle profonde dans des domaines professionnels mais également plus intimes. Nous restituons ici quelques uns de ces témoignages de travailleurs sociaux (éducatrices, assistantes sociales, conseillères) car ils traduisent de manière éloquente le choc vécu de l'évènement :

« *Il y a des gens qui ont craqué et même dès la deuxième semaine, on a demandé à notre chef de service, pour les collègues qui n'avaient pas la force d'y aller, d'arrêter. (...) Il y en a qui ont arrêté. Alors ça a renforcé la culpabilité, ça a renforcé beaucoup de choses quand même. Il y a eu beaucoup d'effets pervers à ça d'ailleurs. Parce que comme toujours, comme je disais tout à l'heure, il y a eu les hyperactives, et celles qui étaient plus nuancées, et celles qui ne voulaient pas y aller. Mais il ne faut pas faire d'échelles de valeur, c'est ça que je veux dire. L'hyperactivité ce n'est pas forcément le bon comportement. Ca a même empêché*

*d'autres de s'exprimer vraiment, donc, c'est parfois difficile. Comme si ça correspondait à un besoin du moment, de réparer je ne sais pas quoi.» - E12.*

*« Je continue à travailler très mal, et ne vais pas bien, mais je continue à travailler. Je ne suis pas sûre de pouvoir continuer à travailler...Ma vie, en ce moment, c'est un grand point d'interrogation... sur plein de choses qui me semblaient acquises (...) J'ai l'impression que ça ne pourra pas recommencer comme avant sur plein de choses, ma vie familiale, avec ma famille élargie...moi j'ai l'impression que tout est touché dans ma vie.» - E3.*

*« Il y a eu une telle peur au moment de l'explosion... Alors je ne sais même pas si c'est de la peur, je ne sais pas si j'ai eu peur de mourir, en tout cas, ça a été tellement violent que de fait ça a fait ressurgir après pleins de questionnements qu'on pensait peut-être enfouis ou qu'on pensait plutôt bien gérer, et qu'on se rend compte qu'on les gère pas si bien que ça en situation de grande fragilité, et de grand traumatisme. » - E1.*

*« Pendant la formation, c'est vrai qu'on nous parle toujours, il faudra vous adapter, je me rend compte que oui. Là s'adapter. Alors l'enseignement oui, c'est de voir très rapidement, en très peu de temps, en trente secondes, un travail, moi ça faisait trois ans que j'étais sur le site et je commençais à voir pas mal de choses, et bien finalement tout est rapidement remis en question parce qu'il vous arrive un phénomène comme j'ai vu. Mais ça me montre aussi, moi je vous assure que depuis je dirai bien qu'il y a le travail, mais il y a aussi la vie à côté quoi. J'ai une petite fille de quatre ans, j'ai envie de la voir grandir. (...) C'est vrai que les premiers matins, j'avais très mal au ventre quand j'arrivais sur la rocade, qu'aujourd'hui je me dis : allez encore un peu de gravats enlevés, et plus il y en aura d'enlevé mieux ça va être parce qu'on aura plus cette vision. De toute façon cette vision on l'aura toujours quoi. » - E7.*

Concernant la politique de gestion du personnel dans cette situation de crise, les travailleurs sociaux ont, en général, le sentiment d'un déni par l'institution des efforts réalisés et l'occultation des questionnements qui en résultent des dysfonctions qui ont pu être observées. Si ce sentiment est alimenté par les effets pervers engendrés par l'organisation de la distribution de l'aide, et le sentiment d'injustice qui a pu se développer chez des habitants des quartiers, il est aussi alimenté par un phénomène de non information qui est encore présent au moment de l'enquête, et qui contribue à ne leur donner qu'une vision parcellaire, floue du fonctionnement du système de distribution d'aide (sur l'origine des fonds par exemple).

Dans la crise, les travailleurs sociaux, sont en première ligne dans l'action, donc susceptibles d'être plus particulièrement fragilisés. Mais l'expérience de cette position d'intermédiaire social, difficile à tenir ici, semble avoir été peu prise en compte par les institutions. Ils sont en effet aussi les témoins des situations vécues par les habitants sur le terrain, et conduites à se substituer à eux dans les démarches entreprises, situation vécue avec d'autant plus d'acuité, que certains d'entre eux ont été confrontés au sinistre. C'est un certain rapport à la souffrance vécue des personnes et familles rencontrées qu'il sera plus ou moins difficile d'assumer pour certains. *« Après sur le moment même, moi j'ai été très affectée, comme la population, peut être que je me suis collée à la population avec un gros sentiment d'abandon, après l'explosion, puisque quand on arrive le samedi à 14 h 00 sur la cité la plus touchée et que les gens n'ont vu personne, on se dit, « mais ils sont où ? ». Alors ils étaient sur le site en ce qui concerne les pompiers mais je ne crois pas qu'ils y étaient tous. Et puis ils se sont arrêtés à la pointe de la route d'Espagne et ils n'ont pas poussé un peu plus loin. Et que ça a passé beaucoup de temps avant qu'il y ait vraiment des secours organisés, les trottoirs nettoyés, alors qu'en centre ville, je crois que le lendemain ou le surlendemain tout était*

*nickel. Bon voilà, c'est le décalage entre... ça serait arrivé en centre ville de Toulouse et bien je ne crois pas que l'aide aurait été la même. » - E1.*

Tous formulent, au moment des entretiens, la nécessité d'une prise de recul. Ainsi, face aux conditions de travail qui leur sont faites, les travailleurs sociaux sont, dans la période de l'enquête, dans une demande forte de « retour », de « supervision » qui leur permettraient de faire le point sur les événements récents, les situations difficiles vécues, « partager ensemble ce que l'on a vécu. ».

*« (Instruction, remise des chèques) On avait toujours pas pu entre nous évoquer le choc qu'on avait pu vivre, soit à titre personnel, soit à titre du travail, parce que c'est vrai que pour certains lors des visites on a vu des choses difficiles..., recueilli des témoignages, des choses très très dures. Et nous là-dessus, on n'avait pas eu de soutien, et puis en plus une panique totale, une mauvaise utilisation des compétences.... » -E2.*

*«Assez rapidement on a souhaité avoir une aide extérieure à l'institution pour poser le paquet et pour pouvoir ne serait-ce que discuter entre nous de comment chacune avait vécu les horreurs d'AZF. Parce qu'on était pas tous ensemble quand ça a pété et que même quand on était ensemble, très rapidement on est parti, qui à l'hôpital, qui récupérer ses mômes, et qu'on a jamais eu le temps, je dirais pendant très longtemps, au moins deux mois, parce qu'on était dans de l'urgence, de l'urgence, on a jamais eu le temps de partager tous ensemble ce qu'on avait vécu. Il y a quelque chose de très frustrant finalement de ne pas savoir si la collègue est sinistrée, ce qui a pu lui passer par la tête à ce moment là» - E1.*

D'un point de vue professionnel, également, certains sont en demande d'un retour d'expérience, d'une réflexion à mener sur les pratiques mises en œuvre dans ce contexte d'urgence sociale.

*« On n'a pas eu le choix de faire ce qu'on aurait peut-être voulu faire, même dans une circonstance comme ça. Moi je trouve qu'il fallait répondre à l'urgence sans état d'âme, mais on a pas utilisé les outils du travail social. Alors peut-être qu'ils n'étaient pas du tout adaptés à la situation du reste. En tous cas, on n'a pas eu d'analyse là-dessus, et qu'on n'a pas eu de réflexion autour de ça, ni pendant, ni après. Et à ce jour on n'a toujours pas reparlé...Alors ça c'est étioilé et maintenant c'est fini, mais on n'a jamais fait le bilan de ça. Et ça c'est très surprenant » (...) En terme de pratique, moi je me pose beaucoup de questions parce que quand même on n'a même pas fait de bilan. Moi c'est une expérience qui est tronquée. C'est une expérience qui n'est pas finie. Il faut qu'on puisse faire le deuil aussi de ça. Et pour le moment... » - E12.*

Dans certaines institutions cependant, un psychologue sera mis à disposition pour traiter individuellement le choc subi. Mais, semble-t-il, c'est la nécessité de reconnaissance collective de l'expérience vécue qui est demandée, en partageant, « on évacue ». Cette reconnaissance institutionnelle attendue de l'action menée et des conditions de travail qui l'ont accompagnées ne vient pas, situation appréhendée là aussi comme une violence supplémentaire.

*« Non, moi, je n'ai vu personne de mon institution, venir me demander, ou me passer un coup de fil, disant : « Ecoutez, Madame X, comment ça va là, dans l'équipe (...) Non, rien, rien .... Et les gens s'en sont rendus compte, et c'est dur quand même, ce n'est pas .... Je ne sais pas s'ils imaginent, maintenant ... et l'équipe avec moi. Alors, jusqu'à présent, je leur disait mais*

*non, vous allez voir, je commence à entrevoir la sortie du tunnel. Mais, non on s'aperçoit qu'ils ne se rendent pas compte de la situation dans laquelle on se trouve. C'est à dire, sans ....Cela va faire trois mois, maintenant, trois mois et demi. Comment, maintenant, c'est plus qu'une histoire de carreaux à remettre en place, c'est que ça. Maintenant pour les équipes, ce n'est pas que ça. Un truc aussi, bon. Il n'y a pas de reconnaissance, la reconnaissance, enfin, on attendait un coup de fil au moins ça. Les gens sont sensibles à ça. Et sûr, les équipes terrain attendent ça. Elles se plaignent souvent d'un manque de reconnaissance institutionnel. Ecoutez, là vraiment c'était flagrant, quand même. Il n'y a pas eu, ces gens qui ont donné de leur temps vraiment jusqu'au bout, y'a eu rien. Cela s'est manifesté, à la mairie, je crois qu'ils ont eu quelques jours supplémentaires, d'autres une prime .... Rien. On voit bien, on l'a un petit peu en travers. » - E4.*

Ce soutien attendu, certains travailleurs sociaux le trouveront finalement autour d'une solidarité d'équipe interprofessionnelle<sup>56</sup>.

#### **2.4. En conclusion : Une perte de sens de l'intervention et une identité professionnelle déstabilisée**

La question de l'éthique professionnelle et du sens de l'action est essentielle pour comprendre la question du malaise professionnel ici développé.

On sait que la question du sens de l'intervention constitue un des éléments moteurs de l'action professionnelle des travailleurs sociaux, tenant notamment de la nature de la position structurelle tenue et la nature du travail (relationnel). Le sens mobilisé dans l'action s'articule de manière étroite aux modes de structuration des compétences professionnelles. Pour reprendre une proposition énoncée dans une étude précédente, et issue de l'analyse des pratiques menées auprès d'assistantes sociales<sup>57</sup>, l'ordre des logiques d'action repose sur un « *balancement entre logique de la technicité par la promotion des moyens, et logique de l'éthique par la promotion du sens ultime de l'intervention. C'est ce phénomène qui contribue à la définition d'une spécificité professionnelle et qui permet de dissocier cette activité de celle d'agents administratifs ou de conseillères en matière sociale. Le besoin de donner sens à l'intervention dans ce mode propre renvoie également, de manière sous-jacente, au risque majeur de perte de sens des finalités de l'action.* ».

---

<sup>56</sup> « *En fait on était une équipe qui fonctionnait bien, qui discutait beaucoup. Et en fait sur ce centre social si vous voulez on a la mission locale, le DSU, on a aussi des associations, donc en fait on se connaissait déjà tous. Et le fait de pouvoir être ensemble, on a continué aussi à discuter. Au départ j'ai quand même un collègue qui a perdu son appartement, une autre elle avait quand même ses fenêtres de cassées, donc on a pu toujours, voilà. Par contre, ce qui a été difficile pendant la cellule, même si après coup je me disais que j'en aurais peut-être eu besoin, c'était d'aller aussi vers les collègues du soutien psycho. Aller voir une psychologue à côté qui n'était pas sur la cellule, ça me dérangeait pas. Parce que en fait, je ne sais pas, est-ce que c'était se dévoiler, faire part un petit peu de sa faiblesse quelque part, bon je n'ai pas eu, ça m'étais plus difficile. Par contre on a eu après la possibilité de rencontrer quelqu'un qu'on nous avait mis en place sur le service, c'est vrai que ça a permis de lâcher un certain nombre de choses. On m'aurait dit : il faut que aille voir quelqu'un, je crois que j'aurai laissé tomber quoi. Et en fait, si moi je les senti après quoi. Quand la cellule a stoppé, on en a beaucoup parlé en équipe, on a une responsable qui a toujours été là du début jusqu'à la fin. Sur le week-end, le vendredi soir qu'on commençait à reprendre un petit peu, sans se le dire on s'est appelé les uns ou les autres, est-ce que tu as des nouvelles d'un tel, et en fait pendant tout le week-end on a réussi à prendre des nouvelles des uns et des autres comme ça. Et en fait, c'est là ou je dis, c'est là ou on c'est rendu compte que la solidarité a été grande. Et puis peu importe que ce soit des collègues de la CAF ou quoi.* » E4

<sup>57</sup> C. SAINT MARTIN, Etre assistante de service social, op. cit., p. 249.

Il existe donc une ou des conceptions dominantes s'organisant autour de principes éthiques et techniques qui jouent comme support et fondement dans la mise en œuvre de la pratique professionnelle.

On sait aussi que la pratique du travailleur social repose, d'un côté, sur une formalisation du procès du travail, et la nécessité d'engager celui-ci à ajuster lui-même ce procès grâce, en partie, à un ensemble de savoir-faire de type expérientiels (permettant d'organiser le choix des outils de l'intervention par le professionnel), et d'autre part sur un processus d'autonomisation qui les conduit à ne pas être sous contrôle complet (la délégation s'imposant). La nature même de leur fonction et de leur position afférente dans les organisations de travail nécessite en effet des marges de manœuvre particulières leur permettant d'agir dans un contexte d'indétermination organisationnelle, toujours très prégnant dans le champ du social (du fait des évolutions conjoncturelles).

Ici, nous l'avons vu, c'est un aspect fort de l'autonomie professionnel qui est remis en question en sollicitant les compétences des travailleurs sociaux d'une manière quelque peu réductrice.

L'identité professionnelle reste de fait structurellement « fragile » car fondée sur cette indétermination qui jouant comme ressource certaine face à la complexité et l'incertitude, peut être aussi une contrainte lorsque l'action n'est plus relié à un certain sens professionnel, et donc source de trouble identitaire.

C'est aussi ce qui tend à se développer dans un tel cadre d'intervention dans lequel ne sont plus reconnus certaines capacités professionnelles ; un cadre qui, dans ses processus même d'aide, tend à exacerber une perte de sens de l'intervention, en heurtant les conceptions professionnelles établies.

### 3. Partie III – L’action des associations dans la crise : perspective comparative

Le quartier du Grand Mirail est caractérisé par un réseau associatif très conséquent reposant, entre autres, sur la présence des classes moyennes sur certains quartiers. En effet, comme l’étude de M.C. Jaillet et M. Peraldi l’explique, les classes moyennes n’ont pas déserté physiquement le quartier, logeant moins dans le parc HLM depuis 1975 que pour une grande part à la périphérie du quartier dans les lotissements, groupements d’habitations individuelles et petits ensembles résidentiels qui sont sortis de terre depuis une vingtaine d’années. 586 des 669 associations existantes ont été créées depuis 1981. *« Les plus anciennes par des rapatriés d’Afrique du Nord, lesquels, s’ils ne sont plus directement actifs, restent présents dans les conseils d’administration parce que leur présence s’avère utile. (...) Quand aux plus récentes, celles créées depuis 1981, peu ou prou dans le sillage du développement social urbain, elles sont à mettre en relation avec l’intérêt croissant porté par les médias, l’opinion et les pouvoirs publics à la banlieue et à ses cités. Elles sont le fait de professionnels de l’éducation, de travailleurs sociaux, et de militants catholiques ou protestants, peu nombreux mais très présents. Ils siègent le plus souvent au côtés des jeunes du quartier, dans plusieurs associations parfois de types très différents (...) Beaucoup de ces « nouvelles » associations légitiment leur droit et leur devoir d’agir au nom de l’anomie sociale : démission parentale, carence éducative, déficit institutionnel et échec des dispositifs d’intégration et d’insertion. Ce tissu associatif se trouve pris de fait dans les plis des dispositifs du DSU. »<sup>58</sup>.*

Nous présenterons ici successivement trois types d’associations ayant œuvré dans cette conjoncture particulière : une association caritative peu implantée jusque là sur les quartiers mais mandaté pour agir directement en situation d’urgence sociale, des associations diverses d’action sociale ayant agit plus indirectement, en prenant l’initiative de l’action, des associations et collectifs créés dans le contexte même de l’après catastrophe, qui en représentant les intérêts des habitants sinistrés, se sont finalement imposés comme les véritables interlocuteurs dans la gestion de la crise face aux Pouvoirs Publics. Enfin, nous traiterons d’une association de travailleurs : représentants du syndicat de la CGT, dont l’action s’est institué à partir d’un lieu « l’Union Locale » installé sur le quartier de la Reynerie, et défini comme cellule de crise par l’action de ses bénévoles syndicaux.

L’intérêt, de manière plus générale, ici sera d’identifier la nature des logiques d’action mobilisées dans la gestion de la crise, et plus particulièrement la place tenu par ces acteurs spécifiques, non mandatés en tant que tel, dans le processus d’aide mis en œuvre sur les quartiers, comparativement à l’action mené par les travailleurs sociaux des institutions publiques. Nous verrons encore ici de quelle manière le contexte d’action organisationnel, mais aussi la nature des positions tenues, a pu favoriser ou limiter certains modes d’action sur le terrain. Ce que l’on note d’ores et déjà c’est que pour ces acteurs les propos tenus dans les témoignages recueillis sont fortement axés sur l’action. Même si la critique affleure ici sur certains points identiques à celle recueillie précédemment, elle se situe sur un autre registre : on ne relève pas ou peu des indices de malaise ou de fragilisation des positions comme cela pu être le cas pour les travailleurs sociaux dont nous avons analysés les propos dans la partie précédente, du fait de conditions très différentes (statutaires, organisationnelles, identitaires...). Ici la chronologie des évènements et des situations relatives à la gestion sociale de la catastrophe traduit d’autres logiques dans les processus d’aide à l’œuvre, jouant ainsi sur la représentation et l’identification des phases de l’urgence déjà évoquées précédemment.

---

<sup>58</sup> M.C. Jaillet, M. Peraldi, « Un terrain d’aventure pour les classes moyennes », dans *En marge de la ville, au cœur de la société : Ces quartiers dont on parle*, op. cit. p. 134.

Nous les avons donc ici mise en avant dans notre présentation pour chacun des types d'acteurs concernés, en prenant le risque de la répétition. Mais nous le verrons, ces phases sont définies dans leur contenu de manière distinctive, construits à partir des contextes d'action dont la spécificité peut être révélatrice, entre autres, des mécanismes de construction du phénomène de l'urgence.

### **3.1. Les associations humanitaires dans la crise : l'exemple du secours populaire**

Nous l'avons évoqué dans la partie précédente, différentes associations caritatives et/ou humanitaires sont intervenues dans la gestion de la crise liée à l'explosion d'AZF, dont certaines se sont inscrites dans un partenariat étroit avec les travailleurs sociaux du secteur public. Celles qui sont évoquées le plus souvent dans les témoignages des travailleurs sociaux sont : le Secours Catholique, le Secours Populaire, Emmaüs, la Croix Rouge Française. Mais d'autres sont sur le terrain également : la Banque alimentaire, Aidons nous, les Petits Frères des Pauvres, l'Entraide Protestante, les Restos du cœur, la Fondation de France.

Nous traiterons ici de manière détaillée de l'intervention développée par le Secours Populaire dans ce contexte d'urgence sociale, en mettant plus particulièrement en relief dans notre analyse la spécificité des pratiques mises en œuvre, les formes de la collaboration avec les autres acteurs de terrain.

#### **3.1.1. Présentation de la structure**

##### **Situation de l'association, ses missions générales<sup>59</sup>**

Le Secours Populaire Français a vu le jour en 1945. Cette association est composée de 98 fédérations départementales. La Fédération de Haute Garonne, dont nous traitons ici, a été déclarée à la Préfecture le 1<sup>er</sup> juin 1961. Ses activités se sont progressivement élargies, touchant aujourd'hui des secteurs diversifiés. Ses activités s'articulent autour de deux axes : la Solidarité internationale, divisée en Développement et Urgence, la Solidarité France, comprenant également une cellule d'urgence et l'accueil social.

Cette association par ses missions, est familiarisée avec l'aide d'urgence. Elle concerne le plus souvent les conflits armés ou des catastrophes naturelles, à l'étranger comme en France. Ainsi, par exemple, la Fédération de notre département a apporté son soutien en Algérie, en partenariat avec l'Association Algérienne pour l'Action Sociale, lors des secousses sismiques intervenues dans l'année 2002. Elle est intervenue en France lors des inondations.

Lors de l'explosion de l'usine AZF, *« l'intervention immédiate de près d'un millier de bénévoles a permis d'assister 3000 familles sinistrées, les dons qui ont afflué (les dons financiers et matériels représentaient respectivement 1,9 et 3,5 millions d'euros) ont permis d'aider 2000 familles, d'apporter un soutien au redémarrage de 43 entreprises et de participer au rééquipement de 30 écoles et associations »*.

Au moment de l'enquête, les professionnels et bénévoles de l'association travaillent à l'instruction des dossiers : *« On a quand même instruit, je ne sais pas moi, on doit être à 160,*

---

<sup>59</sup> Je m'appuierai ici sur des données relevées dans le mémoire de maîtrise de sociologie intitulé : *« Evolution du secteur associatif. L'exemple de la professionnalisation de la Fédération de la Haute-Garonne du Secours Populaire Français. »* soutenu par S. ECOLE sous la direction de N. FILION, Université de Toulouse Le Mirail, Sociologie des Organisations, Année universitaire 2002-2003.

*170 dossiers de faits en fait, parrainage, accompagnement ou aide ponctuel. Et on a encore énormément de visites à faire et de dossiers à instruire, ça c'est sûr. Mais bon. 233 dossiers instruits en fait.* » - E19, et font des permanences et visites à domicile.

Par ailleurs, la fédération de notre département soutient également de nombreux projets au Sénégal, dans le cadre de la mission de soutien au développement durable.

Concernant leur mission de lutte contre l'exclusion, les permanences d'accueil et de solidarité constituent le pivot de l'accueil social, de ses actions de lutte contre l'exclusion au sens large.

Ces permanences « ont pour rôle d'orienter les familles en difficulté vers divers secteurs : aide immédiate offerte par l'Espace Solidarité (libre-service alimentaire, vestiaire, brocante...) mais aussi vers des secteurs spécialisés, où sont notamment proposés :

des informations sur la santé,

des informations juridiques,

des aides financières,

un soutien scolaire à domicile pour les enfants,

mais aussi, l'accès à la culture et aux loisirs.

De manière générale, ces permanences sont organisées selon des principes forts, à partir desquels une restructuration du fonctionnement de la fédération a été mise en œuvre.

L'accès aux services se fait désormais à partir de la décision exclusive des accueillantes bénévoles de la Fédération, lors d'un entretien individuel avec la personne demandeuse.

Auparavant il se faisait sur décision des assistants sociaux.

Il s'agit d'une part, au travers de cette réorganisation, de favoriser un meilleur échange avec le public reçu et une réponse pertinente face aux problèmes rencontrés, mais également, de lutter contre des effets pervers de l'aide : les abus possibles, et les formes d'assistantat que peut générer la distribution d'aides sur un long terme, lutter contre le favoritisme ou le clientélisme. Un outil a ainsi été mis en place prenant la forme d'un barème fixé pour l'accès aux services, construit comme « outil d'aide à la décision », et d'une fiche d'accueil qui lui est associé et qui vise à simplifier le traitement des demandes.

Le libre-service qui sera largement évoqué dans notre enquête, est accessible quatre demi-journées par semaine, par une trentaine de familles bénéficiaires, sur rendez-vous. « La majorité des articles, les plus primordiaux, sont mis à disposition contre la seule participation aux frais de solidarité ; les autres, considérés comme des compléments (bonbons, produits d'hygiène...) nécessitent une participation supplémentaire ». Situé près du Centre de collectage régional de Fenouillet, il a été ouvert au mois de mai 1997. Les produits proposés sont en partie offerts par la Communauté Européenne. La majorité est cependant le fait de collectes, ou acheté par l'association auprès de centrales d'achat.

## **L'organisation générale dans la crise**

Dans ce contexte d'action précis, les fonctions principales de l'association qui seront mobilisées sont principalement une aide alimentaire, par la distribution de produits de première nécessité, des couvertures, une aide financière par la participation aux procédures d'octroi de fond d'urgence, une aide au logement par la distribution de mobiliers, le suivi des dossiers de relogement, etc.

Les principes d'organisation de l'action suivront de près l'intervention institutionnelle. En effet, La distribution d'une aide matérielle qui se fait au départ dans une situation forte d'urgence sociale, donc sans véritable organisation, va rapidement se structurer en interne,

afin de lutter contre les « abus » possibles, et garantir une certaine équité. Le travail de l'association dans cette période va donc s'inscrire en creux d'une organisation plus vaste composée des différents partenaires institutionnels obéissant aux mêmes ordres de préoccupations de rationalisation de l'action.<sup>60</sup>

Une structure est créée par les Pouvoirs Publics, la « cellule de coordination sociale », qui est définie comme une structure exceptionnelle de distribution de fonds, et qui est commandée par une commission spéciale « sinistrés », qui intervient comme instance de régulation dans l'action menée. Cette organisation, voit le jour début octobre, de la même façon que la cellule sociale du CCAS Mairie dont nous avons explicité l'organisation plus haut. Elle introduit à un partenariat nouveau pour l'association autour de cette préoccupation de gestion de la distribution des fonds. Celle-ci travaille en partenariat plus précisément avec les institutions de l'action sociale telle la CAF, le Conseil général, la DDASS, le Secours catholique, l'Entraide protestante, la CPAM, le CCAS (Mairie).

Des procédures sont définies, dans lesquelles l'association prend une place précise. Elle se fait ainsi le relais des demandes formulées lors des visites à domicile ou à l'occasion de l'accueil social, demande transmise ensuite aux référents territoriaux et divers travailleurs sociaux qui instruisent les dossiers sur le terrain. Ces dossiers sont ensuite évalués en commission, celle-ci ayant pour mission d'organiser leur ventilation entre les différents partenaires en fonction des missions institutionnelles : « *Quand il y a un organisme institutionnel qui ne peut pas aider une famille, parce que, par exemple la CAF ils n'ont pas de numéro d'allocataire, ils ne sont pas inscrits chez eux, bon et bien on essaie d'intervenir nous.* » - E19.

Des critères d'octroi de l'aide seront définis à partir des ressources des familles. Le système de distribution d'aide CORAFIN<sup>61</sup> est maintenu.

En parallèle, l'association continue d'assurer des aides ponctuelles visant à répondre au mieux à l'afflux de la demande, grâce à un budget propre qui assure une relative indépendance d'action. Voici un exemple de procédure d'accès au don, tel qu'il est décrit par un acteur bénévole de l'association : « *Dans les appartements, à ce moment là, on portait toujours de l'alimentaire, des couvertures et du plastique s'ils en avaient besoin. Et puis après se sont mis en place les dossiers. Alors les gens nous écrivent et nous demandent une aide (montre des documents) et après quand les gens viennent ici, c'est ce que nous complétons, avec les enfants, avec tout, leurs revenus. Quelquefois on a vite garni, les loyers, les crédits puisque certains sont submergés. Voilà. Ça passe à la commission le mercredi qui s'est mise en place assez rapidement quand on s'est vu débordé de demandes. Et donc là, il y a le comptable et puis elles sont quatre ou cinq qui étudient le dossier. C'est une commission secours populaire. Et puis entre temps s'est mis en place aussi, avec des magasins, alors il y a But, Carrefour et il y en avait un autre. Les gens y vont, choisissent ce dont ils ont besoin. Le*

---

<sup>60</sup> Le point de vue de cette bénévole qui décrit son organisation l'illustre à sa façon : « *Par rapport au Fond d'urgence qui a été débloqué par le Conseil général tout au début, ils se sont rendus compte qu'en fait il y a eu de l'abus et pour éviter cela, en fait ils ont sollicité toutes les associations et tous les organismes institutionnels et travailler en coordination, en fait ensemble, et éviter que les familles sollicitent trop, trois fois voire quatre fois une aide auprès de toutes les associations ou institutions. Donc en fait on a souhaité faire partie de ce groupe, enfin de cette cellule de coordination parce que bon ça nous évite si vous voulez d'avoir du travail supplémentaire. Et puis bon je pense que c'était important vu la grandeur de la catastrophe, de travailler ensemble, ce qu'on ne fait pas souvent.* » - E19.

<sup>61</sup> « *Cette commission, qui se réunit deux fois par semaine, centralise les demandes des assistants sociaux. Les dossiers sont étudiés, la Commission fixe ensuite le montant qu'elle souhaiterait que la Fédération du Secours populaire Français attribue et enfin, transmet. Les deux bénévoles se réunissent deux après-midi par semaine et vérifient que les demandes correspondent bien aux critères d'attribution et décident ou non d'aller dans le sens de la Commission* » - Maîtrise op. cit.

*magasin nous téléphone, donc suivant la somme qui est allouée, on prévient les gens, on leur fait le chèque et ils vont payer. Mais c'est un chèque à l'ordre de But, enfin le magasin qui va leur vendre le meuble. C'est surtout gazinière, réfrigérateur, lave linge, armoire, lit, table, chaises, mais on n'intervient pas quand c'est audiovisuel, ça non. Parce que ça, on distribue comme ça, l'argent, les dons. Donc on ne fait que ce que fait toujours le Secours Populaire. » - E20.*

L'association met en œuvre un accompagnement social des familles, action qui fait également partie de ses missions traditionnelles, ainsi qu'un « parrainage des familles sinistrées ». Dans cette situation d'urgence, est assuré également un accueil social, grâce auquel elle peut, entre autres, organiser le relais avec d'autres institutions de l'action sociale, permettre l'accueil et l'orientation des familles ou des personnes sinistrées n'ayant jamais fréquenté d'institutions d'action sociale et étant démunies sur les procédures à suivre.

Ce qui change, et qu'il est important d'ores et déjà de souligner, c'est que l'association organise son action avec des bénévoles venus de tous horizons, et doit donc prendre en charge et réguler les pratiques d'aide qui se développent dans ce contexte précis le plus souvent de manière anarchique. Les responsables tentent de mettre en place une organisation cohérente autour de la mise en place d'un soutien moral des habitants (en tous les cas dans les premiers temps de l'urgence).

*« Nous du soutien moral oui, psychologue, non, parce que la psychologie c'est un vrai métier. Il faut faire très attention, on marchait vraiment sur des œufs parce que les gens étaient abîmés et nous on ne voulait pas encore accroître le traumatisme. Il fallait être très prudent. Donc on s'est contenté de parler avec chaleur. Le soutien moral chez nous a été prépondérant parce qu'on est allé à leur rencontre en leur parlant beaucoup. Première difficulté c'est donc de trouver des personnes qui ne viennent pas accroître les traumatismes. Nous avons eu énormément de bénévoles, c'est une difficulté aussi à juguler hein parce que le fait d'avoir plus de cent bénévoles par jour, des gens que nous ne connaissions pas, des personnes de bonne volonté qui arrivaient, qui voulaient faire quelque chose, qui se mettaient à disposition... Tous les matins, devoir leur faire comprendre qu'on arrivait chez les gens pas pour faire de la distribution anarchique mais qu'il fallait déjà à l'époque un accompagnement que ce soit convivial, chaleureux. Les gens étaient tout prêt hein à faire ça mais la difficulté c'était de le redire chaque matin. Après de trouver des gens qui veulent bien prendre la responsabilité en équipe d'un quartier. J'ai eu énormément de difficultés moi personnellement à manager des bénévoles qui n'avaient pas l'habitude. » - E18.*

### **3.1.2. Les phases de l'urgence**

Les processus évolutifs propres à la situation d'urgence vécue ici s'articulent de manière étroite avec certains types de problèmes auxquels sont confrontés les habitants « sinistrés » des quartiers, tournant essentiellement autour des besoins matériels et liés au logement.

#### **3.1.2.1. La première phase de l'urgence : secourir, répondre aux besoins immédiats des habitants**

On distinguera ici deux « moments » importants, évoqués dans les témoignages, celui relatif aux premières heures qui suivent la catastrophe et qui est marqué par l'organisation des premiers secours et ici aussi une certaine incertitude sur la marche à suivre, auquel succède un deuxième moment clé : celui de l'organisation plus structurée de l'intervention sur le terrain.

## **Les premiers secours, une compétence de l'association mais un cadre nouveau qui déroute**

Il est important de stipuler que contrairement au travail social, l'action des acteurs associatifs ici s'inscrit dans un cadre faisant parti de leur mission. Leur intervention dans la crise s'appuie directement sur le plan rouge déclenché par la Préfecture le 21 septembre et levé le 28 septembre.

*« C'est un évènement particulier, sauf qu'au Secours Populaire, en France, nous avons déjà subi des urgences de ce type, telles que des inondations, des éboulements. (...) le déclenchement de l'urgence c'est que des personnes, des familles vont avoir besoin de nous. Et en fait on fait un peu ça systématiquement (...) au travers de ce plan rouge nous sommes quand même tenus d'intervenir, de venir en aide aux personnes qui sont, qui ont besoin de nous immédiatement. » - E18.*

C'est donc munis d'un badge Secours Populaire, qu'ils se rendront rapidement après l'explosion sur les quartiers sinistrés. Mais là aussi, malgré leur expérience de ce type d'évènement, ils sont rapidement débordés par l'ampleur de la catastrophe. Sur le terrain, tout se bouscule. Ils vont directement sur les lieux qui « leur semblent » les plus vulnérables, sans de fait de plans véritablement établis. Ils ont ainsi le sentiment, avec le recul, d'avoir agi « un peu de manière anarchique comme l'ont fait pratiquement tous les partenaires de cette catastrophe. » - E18.

Ce sentiment de débordement, E18 l'attribue au fait d'une proximité trop grande avec le lieu d'intervention qui interdit ou rend plus problématique une prise de recul ou de distance dans l'action. Comme celle-ci l'exprime : *« Je vais vous dire que même lorsque nous développons des actions de solidarité, d'urgence mais qui sont éloignées de votre site d'action habituel, vous avez un recul, d'ailleurs objectif, qui peut, c'est rassurant hein, c'est pas seulement rassurant pour nous, c'est rassurant pour les familles parce que justement ce recul vous permet d'aller au plus proche, au plus près des préoccupations. Nous, nous étions dedans. Et la difficulté était de ne pas rester dedans, il fallait tout de même s'obliger à prendre du recul pour pouvoir intervenir de manière précise. En plus il fallait intervenir beaucoup. Il faut quand même dire qu'on était sollicité : on nous disait « tous ces gens-là, tout ce quartier là n'a pas été couvert ». Enfin je veux dire qu'on était, il y a une pression que vous ne vivez pas dans le caractère de l'urgence quand c'est éloigné. Et habituellement c'est vrai que nous luttons contre l'exclusion, mais nous nous donnons le temps d'avancer avec les familles qui en sont victimes. Nos avons des plans d'action, nous avons le temps d'avancer avec les familles. Là nous n'avons pas le temps. Pas le temps parce que l'urgence c'est l'urgence, mais aussi parce que localement vous avez cette proximité qui fait que vous n'avez pas de temps de réflexion hein. On n'avait pas le temps de se prendre, même si on se faisait des petites réunions et on se faisait des ... parce qu'on était en difficulté pour avancer, c'est pas évident du tout, alors ça, j'espère que avant longtemps nous n'ayons pas ce genre de catastrophe en France hein. » - E18.*

Ici, tout est à faire, c'est-à-dire intervenir sur différents registres à la fois : prévoir l'aide alimentaire, matérielle de premiers secours, écouter les personnes, secourir les blessés..., ce à quoi l'association n'est pas véritablement préparée dans ses savoir-faire expérientiels, et ses moyens à disposition (par manque de personnel à ce moment là) : *« Manque de personnel un peu, manque de bénévoles. Un peu comment dirais-je, un petit peu de panique, parce qu'ici on aide, l'aide au Nicaragua, enfin on envoie des dons, mais on n'avait pas vécu ici une*

*catastrophe comme ça, où tout est à faire, tout est à faire, il faut rassurer les gens, prévoir l'alimentaire, prévoir les couvertures, prévoir... Et puis il y a des gens qui sont complètement perdus à qui il faut parler, qui ne demandent qu'à parler, et heureusement que ce sont mises en place après sur les quartiers des écoutes psychologiques, déjà ça nous on a pu diriger les gens vers ces équipes là. Parce que d'abord on n'est pas formé et puis que c'était impossible. On pouvait pas être dans le matériel et être dans l'écoute psychologique, les conseils quoi. L'écoute oui, chaque fois qu'ils viennent, on les écoute et c'est vrai que certains sont encore extrêmement choqués et demandent ça beaucoup, de pouvoir parler et raconter Xième fois. » - E18.*

Ils réagissent donc au fur et à mesure de la perception des problèmes tels qu'ils se présentent à eux, et des besoins émergents. La première difficulté ici, c'est la confrontation à des attitudes « d'inertie » liées aux chocs, qui les obligent à aller « à la rencontre des besoins » des habitants des quartiers. E18 évoque son expérience ici : « *Il n'y avait pas de demandes, pas de demandes. En tout cas, le soir, il n'y avait pas de demandes, les gens étaient choqués, ils étaient, ils ne savaient pas où aller dormir, ils ne savaient pas... Ils ont été assez rapidement pris en main par les structures institutionnelles hein. Mais les gens étaient hébétés (... )Des gens qui n'avaient pas, à la Cité du parc le droit de rentrer chez eux. Mais ils ne demandaient rien au début et c'était un petit peu la difficulté puisqu'il fallait déclencher les mots pour qu'ils nous disent « on va avoir besoin de ça, les enfants ils n'ont pas ça, et c'est tout, ils attendaient. » - E18.*

E19, quant à elle, se rend le soir même au foyer de l'UNESCO, où sont relogées des familles, et surtout des structures monoparentales. De la même façon des gymnases serviront de lieux d'hébergement provisoire pour les familles privées d'habitation. « *Par exemple à la Cité du Parc, nous ne sommes pas intervenus, la Fédération Haute Garonne, sur les gymnases et tout ça. »*

Leur action principalement dans ce cadre est de pourvoir les habitants en aide alimentaire, en produits de première nécessité : « *Nous avons juste amené de la nourriture au gymnase pour pouvoir assurer l'intendance, comme ça, un petit peu à l'arraché hein, avec des produits de première nécessité, du lait, des choses qui pouvaient être avalées immédiatement, du café, des choses chaudes, des céréales pour les gosses. Et nous sommes allés dans ces appartement où ils les ont relogés, moi je connais pas trop, je ne suis pas Toulousaine, alors je ne sais pas exactement où c'est, mais c'est, c'est un foyer de l'UNESCO, où on avait relogé des familles monoparentales » - E20.*

Notons que la plupart des acteurs associatifs interrogés ne sont guère familiers de ces quartiers, et les situations auxquelles ils sont confrontés constituent un véritable choc : « *j'ai vu des mamans qui s'étaient sauvées avec trois enfants, j'ai vu les gosses assis sur le lit, j'ai été très choquée. Les trois enfants sur le lit et la maman complètement perturbée et les gosses ne comprenaient pas, mais la maman était complètement, elle était partie, sans rien, un gilet sur le dos, les gosses pareil, et sa carte bleue. Et j'ai été très choquée, il n'y avait pas de lait pour les enfants, il n'y avait pas de couche, rien. Mais en fait de toute façon elle était incapable de gérer quoi que ce soit, les gestes, tout. Le simple fait de nous voir, on lui a ramené du lait, on lui a ramené des couches que nous sommes allés acheter hein, on s'est dépanné, station service pour les couches, la pharmacie de nuit pour le lait, le biberon. Partir sans rien, j'étais complètement hébétée, j'étais très choquée par ça. Après on a simplement fait de la livraison alimentaire quoi, le soir même. » - E18.*

## Le week-end qui suit : mise en place et organisation concrète de l'action

Parallèlement, dès l'après-midi, l'association s'est organisée. Elle rapatrie tout le matériel jugé utile dans ce type de crise (couvertures, etc.), « au vu » des besoins tels qu'ils apparaissent chez les premiers sinistrés rencontrés. Elle met également en place une écoute téléphonique et une permanence sur le lieu même de l'association. Attendant des directives de la Mairie qui ne viennent pas, l'association décide d'organiser le stockage des produits de première nécessité<sup>62</sup> ainsi que leur distribution rapide sur les quartiers : « *Ce qui a motivé l'action ?) C'est le secours populaire ça, nous sommes absolument dans tous les cas de grande détresse, d'accident. Ça a eu lieu le vendredi et déjà le samedi nous étions prêts à accueillir, à recevoir. Nous attendions les ordres de la mairie puisque c'est eux qui centralisaient, qui ne sont arrivés que le lundi. Et moi j'ai été dans les premières partir avec un camion, distribuer du côté d'Empalot. Je ne connais pas très bien, je mélange un peu les coins dans ces quartiers, la dalle, c'est quoi ? Bellefontaine.* » E19

Le samedi, ils s'occupent des matériaux (plastiques, polyane) visant le calfeutrage des fenêtres toujours en fonction des demandes exprimées : « parce qu'il y a des gens qui ont téléphoné ». De part ce fait même, les acteurs associatifs ont conscience ici, avec le recul, qu'ils ont d'abord « secouru » les personnes qui connaissent l'association, les réseaux d'aide sur le quartier, ne touchant finalement et « malheureusement » qu'une partie infime de la population.

Cette population pourtant est diverse dans ses caractéristiques, ce qui surprend là encore les acteurs associatifs habitués à certains profils de publics reçus : « *Oh c'est quand même tous azimuts. Suivant les quartiers, il y avait... On est allé à Papus immédiatement, et Papus c'était des retraités de l'ONIA. Ce sont de toutes petites maisons, ce ne sont pas des châteaux. On avait affaire à des petits propriétaires qui ont trimé toute leur vie pour avoir une petite maison, quatre murs et une toiture, et là c'était tous les retraités de l'ONIA<sup>63</sup>. Quand on est intervenu, évidemment après à la Reynerie, et bien là nous avons une population avec beaucoup d'enfants, en bas âge. Alors on a des frères de 18-19 ans et puis on a des enfants dans un couffin. Vous voyez, je veux dire... Et puis beaucoup de structures monoparentales. Là on a découvert des structures monoparentales, qui sont suivies socialement par des travailleurs sociaux, qui sont pas forcément démunies dans la demande et qui étaient tout aussi choquées que les familles, les personnes âgées dont je vous parlais précédemment.* » - E18.

Une des spécificités de l'action, dans ce cadre, telle que le perçoit E20, bénévole de l'association, c'est de faire de la distribution alimentaire uniquement, en laissant de côté un aspect fort du travail relationnel qu'est la mise en place d'une écoute, action qu'elle considère comme étant au cœur de son travail de bénévole : « *J'accueillais les gens et je distribuais, mais toujours avec leurs papiers parce que sinon, c'était trop, non, non, ça n'allait pas du tout. On ne pouvait pas du tout parler avec les jeunes, enfin. Ici il y avait une accueillante, moi j'étais à la distribution, mais on arrivait à parler quand même, avec les gens* ».

Cette distribution se fait sans véritable critère, les bénévoles là aussi repèrent rapidement les abus. « *Et là je suis allée pour distribuer de l'alimentaire, mais ça a été une telle panique, une pagaille, tout le monde. Et puis alors on s'est aperçu que la mère venait, le fils aîné revenait, enfin de la même famille il y en avait plusieurs.* » - E20.

<sup>62</sup> Les directives ne viendront que le lundi (E20)

<sup>63</sup> Ancienne dénomination de l'usine AZF, mais la plus usitée encore.

Mais au départ, les acteurs bénévoles associatifs préfèrent prendre le risque de se tromper sur l'évaluation de la validité de la demande que d'oublier des personnes : *« Enfin matériellement, ce que je suis en train de vous dire c'est qu'il y a des gens qui essaieraient de profiter, au détriment de certains qui eux ne demanderons jamais ça. Et notre difficulté c'est de cerner ça. Alors quand vous avez peu de personnes à voir, et que vous suivez peu de familles et bien on dit tant pis, on accepte de se tromper. Il vaut mieux accepter de se tromper dans un sens, c'est-à-dire accéder à la demande d'un maximum de personnes plutôt que d'en laisser un sur le bord de la route. » - E18.*

On retrouve ici le mode de distribution généreux adopté dans les premiers temps de la catastrophe. Mais rapidement, face aux effets pervers engendré par un tel mode de distribution, les préoccupations de l'organisation associative évoluent. Distribuée « à la demande » au départ, l'aide s'inscrit par la suite dans une procédure définie, soumise à la décision d'une assistante sociale, procédure qui avait été supprimé par l'association dans sa phase de restructuration. Des visites à domicile organisées par les bénévoles et les référents territoriaux (nous en avons parlé) permettront, en parallèle, de vérifier la validité des demandes.

### 3.1.2.2. La deuxième phase de l'urgence : structuration de l'organisation liée à l'aide matérielle et au logement

Dès le lundi, l'organisation interne évolue relativement aux dysfonctionnements qu'introduit le principe de distribution de l'aide alimentaire adopté. L'association prend l'initiative de mettre en place une procédure plus stricte visant à opérer une première évaluation de la demande : *« Donc le lundi ça a été stoppé et les gens venaient ici avec un papier de l'assistante sociale et là on donnait un colis de dépannage parce que là-bas c'était impossible, impossible de travailler. Et puis alors on ne pouvait pas lever la tête pour parler un peu aux jeunes, c'était... Ils étaient là pour avoir à manger quoi ». - E20.*

Du côté de la distribution alimentaire sur le terrain, l'aide se structure également : *« Alors là ça a été plus structuré. Donc il y avait des équipes qui venaient ici le matin, qui chargeaient le camion, avec le plastique, l'alimentaire, qui avaient des listes. Un coin avec les escaliers et voilà. Et ils allaient visiter. Ils faisaient un dossier, d'ailleurs on en a partout, on faisait un dossier. » - E20.*

Il convient également de s'adapter aux demandes nouvelles exprimées par les populations touchées. Beaucoup de personnes prennent conscience de l'ampleur de la catastrophe et des risques qu'ils ont couru. Beaucoup « s'effondrent » psychologiquement. Les habitants sinistrés ont des difficultés à exprimer leurs besoins, faire part de leur souffrance. Face à de telles attitudes, le Secours Populaire s'adapte et fait des propositions systématiques d'une aide alimentaire ou autre. Ils vont à leur rencontre *« et les font parler » - E18.* Ils proposent de les aider à établir les premiers constats matériels : *« On leur a donné des appareils photos pour qu'ils puissent photographier » - E18.*

*« C'est une situation qui a duré dix jours. On a rencontré le samedi matin, immédiatement. On a fait de l'urgence pendant dix jours. Le gens ne sortaient pas de chez eux, ne bougeaient plus, mais pas parce qu'ils avaient peur de se faire voler, c'est pas ça. Ils sortaient plus, ils savaient plus acheter le pain. Mais de toute façon les commerçants avaient eux-mêmes été*

*abîmés. Mais ils étaient dans un état, hébétés, et puis là encore, pas de demande, pas de demande. On ne peut pas dire que dès le départ nous ayons véritablement eu une demande. Même la nourriture, c'est nous qui l'avons systématiquement proposée. » - E18.*

Les premiers dix jours seront ainsi marqués par des interventions très fortement empruntées de l'urgence sociale. Dans les premiers jours, rappelons le, certains habitants n'ont plus ni gaz, ni électricité pour se chauffer ou préparer les repas. Selon E18, les personnes les plus fortement touchées restent les personnes âgées et les mères de familles : *« Suivant les quartiers quand même, parce que cette catastrophe a couvert tellement largement Toulouse, suivant les quartiers ils n'avaient plus rien pour se chauffer. Les personnes âgées ça a besoin de chaleur, besoin qu'on aille leur faire leurs courses aussi parce qu'ils ont des petits handicaps. Il y a les mamans avec les petits, les jeunes enfants, ce sont des populations qui sont déjà fragilisées parce qu'il faut quand même être clair, ils ne sont pas en possession de tous leurs moyens. Une maman qui est à la fleur de l'âge mais qui n'a pas de petits enfants, elle ne peut pas sortir de chez elle, elle ne peut pas faire ce qu'elle veut. En plus les enfants ça a des besoins auxquels il faut répondre, les enfants ne comprennent pas si on ne peut pas répondre immédiatement. »*. Les bénévoles ne disposent que peu de ressources à ce niveau.

Ce n'est qu'après cette période de dix jours, selon les discours des interviewés, que les demandes diverses commencent à s'exprimer réellement, plus particulièrement pour les habitants non usagers des institutions d'action sociale : *« Et puis après ils ont recommencé à sortir, on était déjà en phase de post-urgence où là il y a eu des demandes, voire des exigences pour certains... » - E18*. Il faut donc s'organiser pour répondre à une population non familiarisée avec le fonctionnement des associations humanitaires. Il faut pouvoir créer du lien, organiser les relais nécessaires. La situation de « sinistré » oblige certains habitants à faire appel aux services de l'action sociale humanitaire, ou au service social, qu'ils ne connaissent pas ou peu. L'association ici va jouer un rôle de contact et de relais important vers les organismes intéressés :

*« Souvent on a eu des appels, voilà, « je suis sinistré, je ne sais pas quoi faire... ». En général ce sont des familles qui n'ont pas l'habitude de faire des démarches, des démarches pour les aider en fait. C'est des familles qui avaient leur petit train train habituel, qui travaillaient, qui avaient quand même des revenus, qui n'avaient pas l'habitude de solliciter une association ou une assistante sociale et qui nous appellent des fois pour avoir des informations seulement. Et ensuite, en discutant avec elles on se rend compte que bon, elle a été sinistrée, qu'elle est quand même touchée, au moins moralement en tout cas. Et on demande à les rencontrer. (Leurs attentes) En général savoir ce qu'ils pouvaient faire comme démarche parce qu'ils ne savaient pas quoi faire.. Souvent ces familles n'avaient pas sollicité l'aide qui a été débloquée les premiers jours parce qu'ils pensaient qu'ils travaillaient, qu'ils ne pouvaient pas en bénéficier. Souvent elles disent « on est perdu, on ne sait pas quoi faire, on peut pas tout racheter, j'ai fait ma déclaration mais qu'est-ce que je peux faire. Voilà, souvent c'est ça. » - E20.*

L'action est aussi axée fortement sur les difficultés liées à la réhabilitation des logements, et aux droits afférents : *« Très vite dans la réhabilitation. Parce que des gens plus ou moins touchés, il y a des gens qu'on a pu conseiller déjà par rapport à des assurances, par rapport à ce fond d'urgence solidarité. Bon il y avait un tas de démarches à mettre en place et très vite après, une bonne semaine, la demande a évolué de cette façon : non seulement nous on proposait, mais eux aussi demandaient « et comment va-t-on faire, et qui doit-on contacter ». A mon avis ils avaient déjà été renseignés. » - E18.*

De manière plus générale, l'intervention du Secours Populaire, dans ce contexte particulier, relève d'actions multiformes : aide alimentaire, aide matérielle, distribution de plastique pour les fenêtres, participer à l'instruction des dossiers administratifs, en donnant de l'information, en favorisant l'accès aux démarches de déclaration du sinistre, en informant sur les droits divers afférents au sinistre. Mais c'est aussi du travail relationnel, par l'écoute principalement. Il est important de rassurer et d'organiser les relais vers les professionnels plus compétents. C'est enfin aussi intervenir auprès de populations particulièrement fragilisées : « *On est arrivé par contre chez des personnes âgées, dix jours après, qui n'avaient encore vu personne, pas vu rien du tout, le facteur passait plus, plus rien, il faut le savoir ça hein.* » - E18.

### 3.1.2.3. La troisième phase ou l'action au moment de l'enquête : faire face à des attentes et des situations sociales qui se fragilisent fortement

Dans la période de l'enquête (début décembre 2001), l'association s'occupe toujours de la distribution de l'aide financière, alimentaire, mobilière. Pour E19, la première demande des populations reste cette aide financière. « *On fait par exemple financer le départ des travaux de certaines familles. Bon maintenant on essaie de voir avec les propriétaires ou autres, où ils en sont, ce qu'ils vont faire parce que moi ce n'est pas facile, je ne pense pas qu'un chauffage va remplacer une fenêtre mais bon... C'est un souci.* » - E19. Les attentes des publics ont cependant évolué, le fond d'urgence distribué et l'enclenchement des démarches auprès des assurances ayant permis de contenir les problèmes les plus urgents d'ordre financier. Elles commencent maintenant à traiter des situations relevant de dysfonctionnements administratifs, tels des dossiers perdus auxquels on ne peut trouver de solutions institutionnelles ou des réclamations de familles qui n'ont pas perçu la prime versée aux sinistrés.

Du point de vue du suivi administratif, elles ont également à traiter des dossiers dans un contexte très contraignant, en prise avec la pression des délais : « *Je pense en tant qu'association ou une institution a des comptes à rendre quand même mais on ne peut pas donner une aide sans rien savoir. Le plus long c'est ça, de constituer un dossier et de faire en sorte qu'il soit complet puisque après l'aide est débloquée immédiatement. Donc, c'est surtout faire remplir les dossiers aux familles. C'est le plus difficile.* »

Du point de vue du logement, comme les référents territoriaux, elles prennent également en charge les actions de relogement qui sont mises en route dans cette période. Les actions sont là aussi dominées par une préoccupation forte, celle de prévoir les conditions de ce relogement pour les personnes hébergées en mobile home, de réguler les situations afin d'éviter les inégalités possibles en matière d'accès au logement. Il s'agit, là aussi, d'éviter d'engendrer ou de favoriser des situations de paupérisation plus grande des familles déjà précaires (interviennent dans la gestion de distribution matérielle).

« *Nous sommes nous dans la réhabilitation et l'équipement mais c'est quand même la fin, je dirais avant un autre, une autre étape. Elle concerne les personnes qui ont été relogées de manière un peu précaire par rapport aux mobiles home, tout ça, et ça moi je m'engage à y veiller parce qu'on ne va quand même pas nous faire en périphérie des villes, on va pas nous refaire des bidonvilles, parce que les Arènes, moi je vous invite à aller voir aux Arènes les bungalows, c'est quand même... Nous sommes au 21<sup>ème</sup> siècle hein, là il faut vraiment que nous réfléchissions - Et là, les familles qui sont là, quand elles repartiront elles auront besoin d'un coup de pouce parce qu'elles ne sont pas structurées non plus pour supporter des rééquipements qui leur prendront tout leur argent. Ce sont des gens qui seront dans la*

*précarité à vie si on les laisse faire. Nous, nous nous attacherons à les suivre et à les accompagner sur l'équipement. Nous avons budgété un million de francs pour les accompagner lors de leur relogement » E20*

On le voit ici comment ces acteurs associatifs participent à leur niveau de la gestion bureaucratique des aides institutionnelles, de manière indirecte certes, mais comme pour les travailleurs sociaux en prise avec les lourdeurs et dysfonctionnements issus de l'organisation de la distribution matérielle dans les premiers jours qui ont suivi la catastrophe. Les demandes continuent d'affluer porteuses de toujours plus de travail administratif. *« (Arrêt de l'action) Ah non ! Pas du tout, tous les jours il y a des gens qui vont visiter les gens chez eux. Et qui reviennent avec les papiers, celui-là que vous avez là. Et on continue parce que ces gens qui ont été visités on les convoque, donc ils nous apportent un certain nombre de papiers, ça c'est toujours, c'est obligatoire ces papiers, il nous faut bien avoir quand même un regard sur eux, parce que... on continue. » - E20.*

On comprend également de quelle manière ce type d'acteur vient se substituer au rôle social des travailleurs sociaux sur certains aspects (suivi des dossiers, aide aux démarches administratives...) développant un pouvoir certain à cet égard, tout en restant aussi sur une complémentarité dans les procédures structurant l'action : relais à maints égards (logement, matériel, financier...). Cet acteur s'érige dans cette conjoncture particulière comme incontournable, situation en partie induite par le choix institutionnel d'œuvrer dans une logique de la réparation.

Leur position également peut devenir paradoxale. Ils sont eux aussi, confrontés, en tant que témoins, à la réalité des situations vécues. Ils travaillent, la plupart, avec le sentiment d'une aggravation de la situation de précarité de ces populations : *« C'est dramatique, dramatique parce qu'il y a beaucoup de familles surendettées. J'ai l'impression que ça a empiré leurs problèmes parce que c'est vrai que nous, la plupart des familles qui ont été touchées par le sinistre c'est des familles qui étaient déjà en difficulté. On a l'impression qu'on a vu ressurgir en fait tous leurs problèmes qu'ils ne nous racontaient pas quand on les rencontrait, parce que bon le surendettement ils ne nous en parlaient pas quand on les rencontrait, certains, mais il y a beaucoup de familles surendettées et on ne pensait pas autant. Pour moi oui c'est dramatique. J'ai l'impression qu'ils ne vont pas s'en sortir, ce n'est pas évident hein. Et le peu qu'on leur apporte déjà ça les rend heureux. ».*

Dans leur action, ils tentent donc d'agir sur les situations susceptibles d'engendrer ou d'entériner un déséquilibre familial devenu très préoccupant. Malgré le fait qu'ils touchent une population diverse par son milieu social, ils restent très axés dans leur action sur les populations les plus fragilisées. Il s'agit d'éviter l'accélération d'un processus de précarisation déjà présent avant l'évènement. Assurer l'aide matérielle définit leur intervention dans ce cadre précis, car étant évalué comme un élément clé de l'équilibre familial mais également psychologique individuel. Mais ils se sentent particulièrement démunis face aux problèmes liés à des catégories de situation spécifiques, telles celles faites aux sans-papiers par exemple, comme l'exprime ce témoignage :

*« Maintenant par rapport aux problèmes qui ont ressurgi, parce que ce sont des problèmes qui existent, qui ont toujours existé et qui existeront toujours, c'est bon les personnes qui sont en France mais qui n'ont pas de papiers et qui étaient soit hébergés ou qui occupaient un appartement. On ne sait pas comment mais ils occupaient un appartement, et qui avaient déjà des enfants hein, qui n'avaient pas de revenus, et qui étaient vraiment, qu'on a mis à la porte*

*parce que l'OPAC s'est rendu compte que quelqu'un occupait un appartement illégalement, ou parce que la famille ne pouvait plus les prendre en charge. Et là les institutions ne peuvent pas les prendre en charge. Alors les associations vont faire le nécessaire mais c'est vrai que ce n'est pas facile. Parce que nous on ne peut pas les gérer au niveau logement parce qu'on ne peut pas, on n'a pas le pouvoir pour intervenir là-dessus et ce n'est pas facile. » E20*

A la fois proches des habitants mais distancées de part leur rôle tenue, les personnels bénévoles absorbent les effets induits par cette logique de la réparation portée par les organisations institutionnelles<sup>64</sup>, desquelles, de part leurs missions propres, elles peuvent se sentir « idéologiquement proches également. Les personnes interviewées dénoncent ainsi les abus et les formes de demandes qui se développent chez certaines familles ou personnes du quartier. Tout leur est dû désormais, elles ont ainsi le sentiment qu'une confusion s'installe sur l'ordre des besoins et des demandes qui peuvent leur être afférentes. Certains viennent avec des demandes de remplacement de matériels, tels les postes de télévision, les chaînes hi-fi, des appareils DVD « *parce que les gamins demandent ça* ». Diverses stratégies sont mises en place qui visent, à la fois, à réguler au mieux cette distribution afin d'éviter des abus chez des familles de plus en plus exigeantes, et continuer à s'inscrire dans une préoccupation de maintien de l'équilibre familial : « *Maintenant notre difficulté, c'est d'avoir affaire à des familles qui ont des exigences, aussi bien envers les institutions qu'envers les associations qui les suivent, très démesurées, démesurées et pas du tout de l'ampleur de ce qu'ils vivent quoi.* » - E18.

Leur proximité avec les publics aidés s'exprime dans le ressenti d'un sentiment d'injustice lorsqu'elles sont en prise avec les situations à régler. Autour de la réhabilitation des logements par exemple, où il s'agit de « *soutenir dans leur combat* » les personnes qui demandent une indemnisation : « *Bien sur il y a continuité, je pense qu'on est encore, on y est encore pour un mois ou deux parce que maintenant les maisons commencent à être réparées, les appartements, un peu hein, pas partout ! Je viens d'avoir deux gros dossiers de petits propriétaires qui d'abord sont dans des difficultés pas possibles parce qu'ils ont d'abord commencé à faire des petites réparations chez eux et puis maintenant la maison est à raser, ou l'appartement est à raser, enfin bon c'est infernal. Ils sont bien entendu, au niveau de l'indemnisation il y a des inepties et il y a des choses qui sont honteuses. Tout ce qui a été annoncé : bas de vétusté, enfin c'est un tissu de mensonge, enfin bon ultérieurement on verra... En tout cas, nous nous avons vivement encouragé toutes les familles qui subissaient ce genre d'injustice et franchement de mensonge éhonté, de continuer, de poursuivre.* »

Soutenir ici c'est « rassurer » (comme pour les référents territoriaux), c'est aider à la constitution des dossiers, faciliter les démarches d'accès au droit, toujours dans une perspective de traitement individualisé de la demande.

Sentiment d'impuissance également sur la question du calfeutrage. A la période de l'enquête, les fenêtres ne sont toujours pas remplacées, et plus globalement le manque de moyens se fait cruellement sentir.

*« Nous, pour l'instant, c'est surtout ce qui est rachat de mobilier ou électroménager ou autre, parce que c'est vrai que la plupart des familles attendent d'avoir des fenêtres. Là,*

---

<sup>64</sup> Par les associations humanitaires également (de part leur mode de distribution de l'aide sur les quartiers : opéré sans véritable coordination, chacun oeuvrant « dans son coin », ce que leur reprocheront certains travailleurs sociaux) – leur seront reprochée également l'instrumentalisation de l'action menée au profit d'un positionnement sur les quartiers.

*malheureusement on ne peut pas intervenir parce que c'est soit le propriétaire, soit l'office HLM qui s'en occupe. Alors on essaie d'intervenir comme on peut. Voilà. (...) Ça c'est fait lentement, on a l'impression qu'on a pas fait grand-chose. On a fait ce qu'on pouvait, au départ c'est vrai qu'on a agit dans l'urgence, un peu au jour le jour par rapport aux demandes des familles. C'était surtout couvertures, vêtements, parce que la plupart ont perdu leurs vêtements. C'était des petits chauffages parce qu'il commençait à faire froid, des problèmes d'assurances parce qu'apparemment on a rencontré beaucoup de familles qui n'étaient pas assurées. Mais c'est vrai que ça s'est fait dans la lenteur. On est à trois mois mais il y a encore des gens qui n'ont rien, qui n'ont pas de lit et qui ne se sont pas faits connaître. Certains se sont faits connaître mais il y a tellement de demandes que ça se fait... on a l'impression qu'on va doucement. Enfin je ne sais pas, des fois je me sens impuissante, j'aimerais faire plus mais on ne peut pas parce qu'on n'a pas assez de main d'œuvre, mais bon. » - E19.*

Elles sont également confrontées à d'autres types de situations, comme ces petits propriétaires qui connaissent de graves problèmes pour récupérer leurs biens immobiliers. A ce niveau là encore, elles ne peuvent que constater, et n'ont que peu de pouvoir d'aide. « *Je suis intervenue auprès des petits artisans, des petits commerçants, et petits propriétaires, ça reste très préoccupant parce qu'il y en a quand même qui ont été pénalisés pendant un certain temps, et par rapport au bâti, moi je suis surtout inquiète par rapport à ça.* » - E18.

L'association intervient également dans le domaine des loisirs. Des mesures exceptionnelles sont prises qui permettent à « des » habitants de partir en vacances de Noël. Cette action, menée conjointement avec les services sociaux, si elle soulève des critiques fortes chez les travailleurs sociaux sur la question des critères mobilisés<sup>65</sup>, ne semble pas poser question ici, l'important étant la réparation du préjudice subi : « *Mais au-delà de ça, quand on vous a dit qu'on les accompagnait, on souhaite les accompagner un peu de manière ludique. Nous nous étions engagés à les emmener un peu à la neige pour leur changer les idées. On les a amenés pendant les fêtes sur Paris où ils ont été reçus un peu partout, alors bon, ça leur change les idées quand même. Parce que le fait d'être bloqué, et ses immeubles qui ne sont pas réparés, c'est triste ! Il faut savoir que la misère est moins dure au soleil, j'y crois moi, mais heu, heu, d'abord là on est en hiver et je pense que ça ne va pas aider le moral des familles. Donc on*

---

<sup>65</sup> Voici le témoignage d'une assistante sociale à ce propos relatif aux critères sur lesquels reposent ces aides aux vacances : « *Il y a eu des départs en vacances gratuits pour les enfants de familles sinistrés, notamment de la CAF, il y a eu une opération pour Noël pour des familles, qui vont partir pour les vacances à Noël, gratuitement, en pension complète. Mais ce qu'il faut savoir, c'est qu'il y a eu un effet d'annonce à la télévision, alors qu'il y a 54 familles qui vont partir pour 11000 familles sinistrés. Comment gère-t-on ça, et ça on nous a laissé carte blanche. C'est bien la carte blanche, mais là, je peux vous dire que c'est très difficile. Pour Empalot, Le Mirail, Bagatelle et La Farouette, 54 familles vont partir sur 11000 familles sinistrées. Donc c'est à vous à définir ? En fait ça a été les premiers qui ont fait les demandes, en justifiant d'une attestation d'assurance comme quoi ils avaient été sinistrés. Ca c'est des incohérences, c'est bien à la fois ces familles qui vont partir, elles vont être bien, je suis pas pour...minimiser la portée, mais pourquoi ces 54 familles plutôt que les autres ».( Et les autres, vous avez eu beaucoup de demandes ?) *Oui on a eu beaucoup de demandes. Il y a eu des listes d'attente de, on a connu des gens sur liste d'attente, et bien sur cela a provoqué de l'amertume et de la colère. De nouveau. Parallèlement à ça on sait que dans les quartiers par exemple, ça c'est il y a 15 jours, certaines familles ont reçu une lettre les informant qu'ils pouvaient partir à Disney land. Alors je sais pas exactement qui l'a financé, c'est par le DSU qu'ils ont eu l'information. Donc moi par exemple, en recevant des familles pour l'opération vacances, j'ai une famille qui me dit : » mais je suis vraiment génée, je suis parti ce week end à Disney land, c'était super, c'était très bien », et la minute qui suit, une autre famille qui venait qui ne pouvait pas partir en vacances parce qu'il n'y avait plus de place, qui disait : « Moi je passe à coté de tout je n'ai rien ». Je trouve ça, les gens ne comprennent pas parce qu'il n'y a pas d'informations données, on a l'impression que, c'est un peu une critique que je fais, mais c'est au coup par coup, pourquoi les uns plus que les autres. » - E6.**

*va les aider dans un parcours ludique. Les vacances, on essaiera de favoriser le départ des familles en vacances. » - E18.*

### **3.1.3. Conclusion**

#### **- Un partenariat dans l'action fondé sur des principes de coopération établis**

Du point de vue du partenariat sur le terrain, on retiendra qu'il a pu exister un mode de coopération formel et formalisé avec les autres associations caritatives intervenant sur le terrain. Mais dans le réel des pratiques, ces modes de coopération se déclinent en fonction des affinités relationnelles entre bénévoles, ou pointent dans certains cas des formes de compétitions.

L'instauration d'un système de listes permettra de redonner cohérence à l'action sur le terrain, et une meilleure coordination des interventions des bénévoles entre eux. Le partenariat avec la Croix Rouge est considéré quant à lui comme problématique. D'autres acteurs en parlent de la même manière. La Croix Rouge, qui est restée largement autonome dans son fonctionnement, ne développe pas de coopération étroite avec les autres intervenants du terrain. C'est le cas avec l'association humanitaire, ce le sera également pour les associations de quartiers, comme nous le verrons plus loin : *« Avec la Croix Rouge nous avons beaucoup moins travaillé en coordination parce que la Croix Rouge de toute façon déjà, elle travaille autrement. Je veux dire que nous ça nous a permis de... ça n'empêchait pas que nous puissions respecter la façon dont nous avons à travailler et même temps pouvoir communiquer sur les dossiers, sur les suivis. Nous ne nous sommes pas répartis territorialement les sinistrés. Mais par contre nous avons échangé sur les familles que nous suivions. Ça nous a permis par exemple de ne pas faire des doublons par rapport au FUS, par rapport à tout ça, c'est pas possible. On a vraiment suivi nominativement les familles. » - E18.*

Mais, en dernier ressort, ce partenariat, et les modes de coopération qui le déterminent, restent avant tout une affaire de personnes et reposent sur certains principes à respecter. Ainsi la collaboration avec la Mairie par exemple, qui nous l'avons dit constitue un élément nouveau dans ces conditions mêmes, mais incontournables, devient possible car certains principes sont respectés : complémentarité d'action mais aussi indépendance : *« On a pas mal travaillé avec la mairie parce qu'on a eu affaire à une fonctionnaire exceptionnelle. C'est une histoire de personne quoi, qui nous a mis en relation et qui ne s'est pas, qui n'a pas essayé ni de nous récupérer, ni d'être partie prenante dans la façon dont nous menons nos actions. » - E18.*

Avec la Préfecture, les relations sont plus difficiles, où l'on retrouve ici le constat d'une coupure entre l'espace décisionnaire et le travail de terrain : *« Mais moi je trouve que la Préfecture a vécu ça de très haut, de très loin. Ceci dit ils avaient besoin de nous parce que personne n'était capable de faire le travail de proximité que faisaient les associations. Ils nous ont donc pris comme relais sur bien des points. Par contre nous n'avions, ils nous informaient vraiment... c'est nous qui nous sommes imposés dans les réunions, nous n'étions pas invités et tout, on l'a fait savoir hein, on l'a écrit et on l'a fait savoir. Donc les associations que j'ai citées précédemment, nous nous sommes élevées contre cette façon. Après on nous a invité mais... Si vous voulez, l'information qu'on nous distribuait nous concernait vraiment de très loin. Ce n'était pas une information de terrain. » - E18.*

De manière plus générale, le partenariat avec les institutions restent inscrits dans un cadre formalisé que constitue la cellule de coordination Mairie. Sur le terrain, les coopérations s'opèrent essentiellement avec les associations du quartier : « *Des institutionnels, on en a pas trop à part les assistantes sociales, mais sinon le terrain on a toutes les associations de quartier qui nous sollicitent, qui nous disent voilà, on a une famille, est-ce que je peux vous l'envoyer, soit pour des vêtements, soit pour des couvertures, est-ce que vous pouvez venir les rencontrer. En général... C'est vrai que nous on n'a pas d'antenne dans les quartier, mais on a quand même déjà nos partenaires, des associations de quartier, on a des bénévoles ici qui font partie de certaines associations qui nous remontent un peu les problèmes alors après on essaie d'agir en conséquence.* » - E19.

### **Des phases de l'urgence commandées par la nature des « attentes » matérielles, financières et morales des personnes sinistrées**

Relativement à cette chronologie de l'action, nous noterons que les éléments structurant l'action s'organisent principalement autour d'une certaine demande des publics « habitants » des quartiers touchés, demande à laquelle les associations ont plus ou moins vocation à répondre. Cette demande, évolutive, structure et organise le type d'action associatif, et commande d'une certaine manière son évolution dans le temps. Mais notons là encore le poids des institutions dans cette structuration de l'action et dans son évolution : On est vraiment là, et de manière concomitante à l'action des pouvoirs publics sur une logique de réparation du préjudice subi mobilisant des réponses individualisées, basées principalement sur une aide matérielle, financière et « morale ». L'éthique vocationnelle est fortement mise en avant ici dans les discours qui s'articulent de manière étroite au registre matériel de l'aide. Du fait de l'ampleur de l'évènement, ces acteurs sont eux aussi pris dans cette gestion des « flux » de la demande, gestion bureaucratique et rationalisée à laquelle ils n'échappent pas et qu'ils vont justifier ici de maintes manières :

- Faire face en aidant matériellement constitue une forme de réparation.

« *Et toute cette population fragilisée, quand on a réenclenché immédiatement la réhabilitation, on a enlevé les gravats, on a bâché les fenêtres, on a recouvert les toitures, on a beaucoup travaillé avec les pompiers, la sécurité civile bien sûr, qui ont été très actifs comme tout le monde. Nous immédiatement on a commencé à ramener des gazinières, des frigos. Nous quand on est arrivé, vous savez ce qu'on a donné en premier chez les personnes âgées et chez les mamans qui avaient des enfants ? On a donné des cafetières, des bouilloires électriques, parce que l'électricité a été remise plus vite que le gaz, des petits chauffages d'appoint et des télévisions. Au départ ça a été sujet un petit peu à débat chez nous aussi parce que les télévisions, les personnes âgées comme les enfants ça peut leur permettre de s'évader quelques instants. Même si après le, la souffrance reprend le dessus.* » - E18

gérer les situations « d'abus » telles qu'elles peuvent les définir dans un tel cadre, ces familles qui ont « su » profiter des failles du système mis en place (est peu évoquée ici cette conséquence relative à l'organisation institutionnelle, à savoir les situations d'injustices liées à l'absence de critères clairs d'accès au droit) :

« *Je pense que oui, il y a eu de l'abus. Nous on s'en est rendu compte parce que bon on a décidé de mettre un fichier en commun avec le Secours Catholique, avec qui on travaille énormément en fait, et l'Entraide Protestante en fait, parce qu'il y avait des familles qui nous rencontraient pour nous dire « voilà j'ai eu des dégâts chez moi, j'ai plus de machine à laver,*

*de gazinière », on a envoyé une équipe les rencontrer à leur domicile. Bon c'est vrai que c'était des familles qui avaient plus rien en fait hein, mais qui ont sollicité en même temps le Secours Catholique, la Fondation de France par exemple, on les a retrouvées sur tous les fichiers, qui ont demandé le même mobilier, le même électroménager, etc.. Donc elles ont bénéficié deux ou trois fois d'aides, alors que bon, elles nous ont pas dit « ben la gazinière j'en ai plus besoin je l'ai eu par le Secours Catholique ». voilà. Et ça on l'a rencontré quand même assez souvent. On a des familles aussi qui ont eu des gros dégâts et on leur a fait des bons d'achat pour Conforama ou But et qui sont allées acheter de la Hi Fi alors qu'ils avaient plus de lits pour les enfants. Pour moi c'est de l'abus. Voilà. » - E19.*

De cette distribution « sans discrimination », ils font le constat des conséquences induites sur leur propre organisation, sans remettre en cause le principe de cette distribution dans un tel contexte. Ainsi à propos de la distribution des colis de Noël :

*« C'est différent des premiers jours. Ils sont, je les trouve certains très aigris, parce qu'ils voient que certains, alors que... Ici moi je ne fais pas, on ne fait pas de discrimination, tout le monde a droit, tout le monde a quelque chose. Mais par exemple, à partir de demain jusqu'à vendredi, on a la distribution du colis de Noël. On devait en faire 450, on en est déjà à mille. On a été débordé. Il a fallu ajouter des jours de distribution, et malgré ça, il y a des gens qui n'en auront pas, c'est trop tard. Parce qu'on a même travaillé la nuit, enfin, ça c'est impossible » - E18.*

Proches mais aussi distincts des logiques institutionnelles, les pratiques reposent bien ici sur des caractéristiques propres, qui induisent un rôle précis joué dans la crise.

### **- Des marges de manœuvres certaines dans la gestion de la crise, mais des acteurs pris dans les contraintes de la gestion institutionnelle**

Quelles positions tiennent finalement ces acteurs associatifs ? Nous les avons appréhendés au travers du rôle social tenu, qui tend à définir une place précise dans l'organisation plus générale de la gestion de la crise. A la différence des travailleurs sociaux ils tendent à inscrire plus immédiatement leur pratique dans cette logique de la réparation. Mais, comme les travailleurs sociaux d'une certaine façon, ces acteurs se retrouvent pris dans la contradiction du système et l'expriment ici à leur manière dans les critiques formulées à l'égard de l'action des pouvoirs publics :

- Une action qui reste sur du court terme :

*« Oui, j'ai l'impression que c'est des oubliés, voilà. Moi ce que j'en ai ressenti, c'est qu'ils ont donné une aide pour les calmer et puis bon maintenant la catastrophe AZF c'est passé, et ils vont attendre, ils les auront, quand je ne sais pas et j'ai pas l'impression que ce soit un souci, c'est pas leur but. » - E19.*

- Des enjeux politiques qui nuisent à l'organisation de l'aide :

*« Oui et puis ce n'est pas un scoop non plus de penser que lorsque vous avez comme interlocuteur la mairie vous n'avez pas systématiquement le Conseil général et vice-versa, bon, les choses sont ce qu'elles sont. Je pense quand même que les travailleurs sociaux à la fois du CCAS, à la fois des centres médico-sociaux, ont quand même rempli leurs fonctions même si ils avaient des divergences d'instruction. Parce que je sais aussi que le Conseil général et la mairie étaient partagés sur le FUS, tout au moins la façon de le débloquent, à*

*juste titre ou pas à juste titre, ça moi ce n'est pas forcément mon problème, mais ça a quand même beaucoup nuit au départ à l'organisation. Les cellules de crise étaient quand même sinistrées, c'est-à-dire qu'elles étaient elles-mêmes sinistrées dans la façon d'instruire les dossiers ».*

Les associations ont dû, à ce niveau, imposer leur point de vue, et définir précisément leur position dans la gestion de la distribution des fonds, face aux risques d'instrumentalisation qu'elles ont pu percevoir à ce moment là. Pour elles aussi, implicitement un rôle leur était assigné :

*« Au départ c'était difficile hein. On leur a quand même expliqué que nous association on n'était pas là pour, comment dire, pour arriver en appoint, même pas en appoint, que nous on était pas là pour prendre tous les déchets entre guillemets (petit rire). Tous ceux que la CAF ou le CCAS ne pouvait pas prendre en charge parce que il n'y a pas de structure ou qu'ils sont hors critères ou autre quoi. Donc on a quand même imposé notre, notre position. Mais c'est vrai qu'au départ... De toute façon ça a toujours été, on a toujours des difficultés à travailler avec des institutions. On leur a bien expliqué que nous au Secours Populaire on était indépendants, on décidait de faire ce qu'on avait envie nous. Enfin bon, on a réussi à se faire comprendre hein, au Conseil Général en tout cas puisqu'on travaille avec les assistantes sociales. On leur a expliqué qu'on n'était pas là pour faire ce qu'ils nous demandaient en général. » - E19.*

De manière plus indirecte certes, mais comme les travailleurs sociaux, elles doivent aussi gérer certains dysfonctionnements induits par l'organisation de la distribution des fonds : *« Donc en fait au départ, c'était surtout des dossiers de réclamation. Donc là on pouvait pas, c'était assez difficile. Ensuite bon, les dossiers étaient mal montés aussi parce que les assistantes sociales la plupart du temps notaient « oui », fond d'aide d'urgence, fond d'aide d'urgence, c'était pas des dossiers qui étaient vraiment travaillés puisqu'on n'avait pas, elles n'expliquaient pas la situation de la famille. Voilà. Donc après il a fallu les revisiter, les rencontrer, c'était une perte de temps et ça reculait l'aide qu'on pouvait apporter tout de suite. » - E19*

Là aussi, certains principes d'action sont mis à mal, du fait des enjeux induits dans la gestion de la catastrophe par les pouvoirs publics. Parallèlement, au moment de l'enquête, ces acteurs associatifs sont aussi très touchés par l'évolution de la situation des habitants telle qu'ils peuvent l'appréhender à partir de leur point de vue. Si les travailleurs sociaux font le lien direct avec le développement d'une logique d'assistance pour évaluer la situation des sinistrés, ici on se penche plus particulièrement sur les effets directs induits par les dégâts matériels, et sur la situation de paupérisation des populations qui va grandissante :

*« J'ai rencontré une dame qui était arrivée d'Algérie, qui occupait un appartement avec des enfants. Elle a eu de la chance, elle a été relogée dans un mobile home, mais il y en a plein qui sont à la rue, enfin qui sont hébergés à droite à gauche parce qu'on va pas les mettre dehors avec des enfants, mais c'est pas facile. Je crois que ça a empiré la situation (l'intervention des institutions) Alors ça c'est pas leur problème, ils veulent pas... à la Commission CORAFIN ils nous ont dit, enfin nous on a dit « il y a un problème, c'est les personnes seules sans papiers », ils nous ont dit « on ne peut rien faire, voilà, point. ». C'est tout hein. Et ça c'est un problème. Voilà. » - E19.*

*« Moi c'est ce que je ressens en premier, bon c'est peut être parce que j'ai une formation d'aide infirmière donc moi tout ce qui est comme ça, les gens apparemment ça se voit pas et*

*puis si on creuse un peu en posant des questions on a des gens qui explosent quoi. On le sent quand ils répondent ou la façon qu'ils ont de regarder, on ne vous regarde jamais, ils sont comme ça, ils regardent ailleurs. Il y en a beaucoup, beaucoup. Je pense qu'ils sont touchés physiquement parce que quand on perd tout... Moi je vois, j'ai qu'un rideau à remplacer, bon c'est pas grave, et bien déjà sur le moment je me suis dit « mince, celui-là j'y tenais... » Mais quand c'est comme ça tout ! les souvenirs... ça les gens qui ont perdu des souvenirs, des enfants, des choses de la fête des mères, enfin vous voyez, des choses insignifiantes mais auxquelles les gens sont attachés. Je crois qu'on est tous pareil, il y a des petites bricoles auxquelles on tient. Et ça, ça je crois que c'est ce qui est difficile pour eux. » - E20.*

Ces acteurs soulignent également la modification du rapport d'aide. Le type de demandes formulées par les publics remet quelque peu en question le travail relationnel du bénévole :

*« Oh oui, oui. Encore maintenant. On parlait des difficultés, donc évidemment je vous ai dit ce que ce que nous déplorions quand même le plus c'était les familles qui sans cesse étaient dans la demande. Insatisfaction dans « mon voisin à eu ceci, mon voisin a eu cela », bon. Mais il n'y a pas que ça fort heureusement parce que nous associations, si il n'y avait que ça on détruirait nos bénévoles et il n'y aurait plus de motivations. Non. On a eu une évolution, une ouverture sur les familles qui ont pris toute la mesure du dévouement des bénévoles lambda dans toutes les associations, qui ont pris pour certain une semaine de congé pour venir en aide, boucher les trous, les fenêtres, les toitures. Je pense que si ça doit correspondre à quelque chose maintenant, ce sera, comment dirai-je, si après quand ils seront sortis de cette histoire là ils se rappelleront que de la chaleur humaine s'est dégagée de tout ça, des propos, de la convivialité. » - E18.*

Ils l'envisagent surtout en terme de conséquences pour leur activité et leur mission. C'est en dernier ressort un fort sentiment d'impuissance qui domine. Impuissance face à l'ampleur de la catastrophe et aux réponses disponibles pour répondre efficacement : *« D'abord moi j'ai un sentiment d'humilité parce que on s'est senti tout petit, et moi je me suis sentie toute petite, impuissante parce que d'un coup de baguette magique on ne peut pas régler les problèmes des gens même si on en a très très envie. Je, encore maintenant, c'est un petit peu dans ma nature, je pense tout le temps qu'on en fait pas assez, mais c'est très personnel, très personnel. » - E18,* avec une culpabilité presque d'être une privilégiée par rapport aux personnes touchées. ... *« Moi je me sens très très privilégiée quand je rentre chez moi, je me sens normale quoi. JE me dis que pour eux ce doit être terrible ».*

Enfin, c'est encore avec un sentiment d'impuissance qu'ils traduisent l'augmentation des populations en situation de précarité :

*« Ce que je ne vous ai pas dit précédemment, c'est que depuis cette catastrophe, nous recevons dans notre accueil social 31, on a fait des statistiques sur les 4 mois qui ont suivi, 31 % de familles en plus. Je ne veux pas croire que c'est quelque chose qui va continuer à augmenter. Ceci dit, actuellement nous sommes confrontés, alors que nous sommes d'ores et déjà dans des périodes hivernales, nous sommes confrontés à une demande de plus en plus exigeante des familles qui sont dans cette difficulté. Alors que les associations tels que les Restos du Cœur, qui normalement prennent un peu une intérim et nous permettent souvent un petit peu de souffler pendant leur quatre mois d'activité plus intenses, là malgré cela on a eu 31% de familles en plus. Donc moi je ne veux pas croire qu'à Toulouse nous allons continuer à nous enfoncer dans ce, cette paupérisation quoi. J'espère que nous allons nous relever de ça. Je pense que ce sera long. ».*

### 3.2. Les associations de l'action sociale oeuvrant sur les quartiers

Nous porterons le regard ici sur les diverses associations appartenant aux dispositifs d'action sociale. Ces associations, qu'elles soient socioculturelles, éducatives, ou liées à l'insertion sociale et professionnelle, composés à la fois d'acteurs professionnels salariés et bénévoles, et tentent, dans la crise, de coopérer entre elles. « *Associations et institutions, procédures et projets, professionnalisme et militantisme cheminient de concert, participant d'un même dessein, derrière les jeux de rôles parfois convenus de face-à-face et de l'opposition*<sup>66</sup> ». Une particularité relevée dans une étude menée par M.C Jaillet et M. Péraldi, et cité plus haut, définit des caractéristiques locales propres à ce monde social que constituent les associations sur le quartier du Grand Mirail. Les fonctions ici qu'elles soient professionnelles ou militantes reposent sur des « postures ouvertes », et un engagement qui donne la légitimité d'agir alors qu'ailleurs « l'action requiert professionnalité, diplôme ou mandat ». En général, ces acteurs sont d'origine sociale similaires et entretiennent une familiarité certaine avec les couches populaires des cités HLM. « *Militants politiques et syndicaux de la gauche, représentants de la démocratie chrétienne se côtoient, adhérant à une sorte de pragmatisme, soucieux de « faire » et revenus des affrontements idéologiques* ».

Nous porterons le regard plus précisément ici sur une association socioculturelle, la Maison de quartier de Bagatelle. L'intérêt ici tiendra à ses caractéristiques, du point de vue de son statut et sa dynamique d'activité. Il aurait évidemment été intéressant de cerner et analyser l'action des réseaux dans lesquels celle-ci s'insère. Les témoignages recueillis permettent simplement de situer quelques traits fort émergents dans les modes organisationnels sollicités. Nous aborderons ensuite plus succinctement l'exemple d'action menée par d'autres associations du quartier.

Il est important de noter ici que les phases d'urgence décrites, si elles sont encore là commandées par la nature des situations et l'ordre des besoins perçus sur le terrain par les acteurs ici évoqués, reflètent aussi fortement les formes inscrites dans les processus d'aide mis en œuvre, ici sur un mode coopératif et de solidarité de proximité.

#### 3.2.1. La Maison de Quartier de Bagatelle : présentation

La Maison de Quartier de Bagatelle est une association loi 1901, existant sur le quartier depuis une trentaine d'années. Créée par des habitants du quartier, elle s'est progressivement structurée autour d'un projet fondateur, toujours d'actualité aujourd'hui : « *Fondé sur un bénévolat légitimant sa nature désintéressée et ses vertus civiques, il permet aussi du même coup, un engagement non rétribué, ni en franc ni en euro, mais en terme de satisfaction morale et symbolique. Toujours au service de la collectivité. Un idéal qui mérite que l'on se batte. Un idéal qui nous a été transmis par nos aînés, ceux qui ont créé cette maison de quartier, des gens simples, des passeurs, des humanistes, des utopistes, des rebelles, des gens qui ne trichent pas, ne marchandent pas, le tout se passant dans la confiance, quand le mot confiance avait un sens.* »<sup>67</sup>

Concrètement, l'association vit quasi-exclusivement sur les cotisations de ses adhérents. Cette situation donne effectivement une certaine marge de manœuvre à la différence d'autres associations oeuvrant sur les quartiers, tributaires de financements des pouvoirs publics.

<sup>66</sup> M.C JAILLET, M. PERALDI, dans *En marge de la ville, au cœur de la société : ces quartiers dont on parle*, op. cit.

<sup>67</sup> Maison de quartier de Bagatelle, Rapport d'activité 2001, le mot du Président, p. 2.

Cette association est très ancrée dans la vie du quartier. Ses activités principales reposent principalement sur le dynamisme des bénévoles de l'association. Elles reposent également sur la constitution et l'entretien d'un réseau social fort composé d'associations oeuvrant dans les différents quartiers, et d'acteurs plus extérieurs, universitaires, enseignants, formateurs-trices. Ces derniers sont signataires d'un Comité de Parrainage créé depuis trois ans, l'objectif étant : « *d'élargir nos horizons et profiter d'un regard extérieur, bénéficier des compétences et du réseau de chacun pour animer la Maison de quartier, garantir l'avenir de la Maison de quartier pour leur soutien à leur niveau.* »<sup>68</sup>.

La maison de quartier organise régulièrement des soirées débats, met à disposition le lieu aux familles du quartier, aux associations et services. Elle prête des salles (location) durant le week-end pour l'organisation de fêtes, d'évènements forts comme les mariages, baptêmes, fiançailles ou une veillée funèbre. Un repas mensuel de quartier est organisé avec la participation de différentes autres associations. Ce sont ces activités qui impriment une image de forte convivialité à ce lieu.

### **3.2.2. Les conditions d'organisation dans la première phase de l'urgence**

#### **- Présence d'un lieu ressource pour les habitants**

La Maison de quartier s'est organisée rapidement après l'explosion de l'usine, grâce à la présence sur le terrain des membres de l'association. Dès le week-end, l'équipe décide d'ouvrir la structure et d'accueillir les habitants du quartier. Cette décision est prise dans un contexte où s'impose l'absence des Pouvoirs Publics, puisque la Mairie dans les débuts de la crise concentre son action sur le centre-ville<sup>69</sup> : « *Rien n'est fait sur Bagatelle, tout a été centralisé sur la mairie de Toulouse au centre-ville, et nous on s'est dit : on peut pas attendre comme ça, on est allé voir les habitants pour leur dire qu'on ouvre, et le principe c'était d'ouvrir la maison de quartier uniquement pour prendre le thé et le café et que les gens puissent venir au moins parler, parce qu'on a senti ce besoin. Ca, c'était le dimanche.* » - E29.

Le lundi suivant est organisée une réunion, ouverte aux différentes associations et acteurs intervenant sur le quartier. L'idée de départ est de créer un espace de rencontre et d'écoute pour les habitants du quartier. Dès le mardi des permanences sont organisées et les habitants affluent rapidement. Les habitants ont, avant tout, besoin d'être rassuré. La maison de quartier va jouer ce rôle là, car le lieu est familier, et synonyme de convivialité pour les gens du quartier. « *Un endroit où les personnes peuvent se regrouper, venir boire un café tout simplement, souffler. Un endroit qui n'avait pas été trop touché, pas détruit où l'on était ensemble. Il y a ce côté chaleur humaine qui était important.* » - E30.

Pourtant une cellule de crise est installée sur un quartier à proximité du quartier de Bagatelle, mais elle ne répond pas aux attentes des habitants. Il existe des limites symboliques entre ces secteurs relatifs aux modes d'appropriations de l'espace qui ne sont effectivement pas pris en

---

<sup>68</sup> op. cit. p 22.

<sup>69</sup> « *Sous l'impulsion du Maire, se constitue une cellule de soutien médico-psychologique, au Capitole. Simultanément, un standart téléphonique d'une vingtaine de lignes est ouvert, pour répondre aux centaines de demandes d'informations sur la catastrophe et orienter les propositions d'aide spontanée.* ». (Brochure Mairie de Toulouse, « Toulouse, un an après... »), op. cit.

compte dans la sectorisation administrative établie. Comme l'exprime E30 : « *Le seul endroit où il y avait une cellule de soutien c'était à la Mairie annexe de La Farouette. Et les gens ne vont pas là-bas. C'est assez cloisonné, les quartiers. Et les gens n'avaient pas le réflexe de traverser la rue, finalement, puisqu'il ne s'agit que de ça. Mais dans leur tête c'est vraiment le barrage, ces trucs. Traverser la rue pour aller à cette cellule de soutien.* ».

L'association devient ainsi un lieu ressource pour les habitants désorientés, choqués par l'ampleur de l'évènement : « *parce que les gens connaissent la maison de quartier, parce que pour les gens la maison de quartier c'est un lieu où on fait la fête, c'est un lieu où on se rencontre régulièrement, c'est un lieu où on fait les repas de quartier, donc il y a cette culture que la maison de quartier a mis en place depuis 6, 7 ans ou c'était régulier. Donc des fêtes et des soirées-débats, des soirées musicales, donc pour eux quand on leur dit maison du quartier, ils savent aussi qu'ils trouvent une écoute.* » - E29. Ce sont ces caractéristiques qui constitueront une ressource clé, un outil pertinent dans l'action menée à ce moment là.

### **Une organisation de l'action sur le mode coopératif**

Si les premiers jours, les bénévoles agissent relativement seuls, répondant uniquement à l'urgence des situations vécues par les habitants de Bagatelle, rapidement, cependant, des associations viennent investir le lieu et mettent en place des actions qui, dans leur principe, se veulent complémentaires de l'action menée par les acteurs de la Maison du Quartier. Ce sont surtout d'abord les associations caritatives et humanitaires, ici le Secours Catholique et la Croix Rouge Française, qui investissent le lieu, un lieu qui devient là aussi un point stratégique favorisant le contact avec les habitants : « *Après le secours catholique est venu, en nous disant puisqu'il tournait dans le quartier, il n'avait pas de lieu stratégique, voyant que la maison de quartier drainait du monde, ils sont venus. La croix rouge pareil ils sont venus, et ils se sont installés à la maison du quartier. Puisque que les lieux étaient disponibles, on n'a refusé personne, on a voulu que ce soit aussi cette ouverture à toutes les structures qui souhaitaient faire quelque chose dans le quartier.* » - E29.

Des équipes s'organisent qui vont sur le terrain nettoyer les débris de vitres cassées, poser le polyane aux fenêtres, recenser les besoins les plus urgents. Les bénévoles, les psychologues sont là pour répondre aux différentes sollicitations : « *C'est la Croix rouge et le secours catholique, mais il y a aussi des gens chez nous qui viennent pour recenser les besoins. Ils vont dans telle ou telle cage d'escalier. Parfois quand on a des informations par quelqu'un qui nous dit : il y a une dame qui n'est pas sorti depuis trois jours, qu'on a pas vu, et bien on va la voir. Il y a quelqu'un qui était à l'hosto, on l'a plus revu, toujours un groupe qui se constitue de deux ou trois personnes. S'ils ont besoin de mettre du polyane à la place des vitres, il y a un groupe qui se charge de faire ça, et il y a un autre groupe qui se charge surtout de suivre en cas où il y a problème de papier ou il y a problème d'écoute.* » - E29.

Ici aussi, différents bénévoles oeuvrent dans l'association du quartier et participent à ce porte-à-porte, investissant leur temps et leur énergie dans l'aide et le soutien. Ce sont aussi des habitants qui viennent rejoindre l'action, comme Claude, 55 ans, travailleur indépendant, qui habite depuis six ans sur le quartier avec ses enfants : « *Il s'est pointé et nous a dit : moi j'ai envie de faire quelque chose. Il commençait le matin à huit heures et demi, et rentrait que le soir, mangeait. Il venait chercher le polyane, prendre le nom des personnes, leur adresse et allait les voir. Et ce monsieur, il a quand même passé trois semaines sans boulot, sans travailler, gratuitement.* » E29. Le témoignage direct de cet habitant permet de relever effectivement la force de l'investissement dans cette situation d'urgence, à la mesure du choc

subi individuellement<sup>70</sup>. Utilisant ses ressources expérientielles propres, lié à son parcours (pompier volontaire pendant 15 ans), il s'organise rapidement dans l'action, et à maints égards fera preuve d'inventivité pour rendre le meilleur service tel qu'il le conçoit à ce moment là. Ce cas parmi d'autres, illustre cette solidarité concrète mise en œuvre. La structure ici vient se faire le relais de ces « bonnes volontés », et permet d'installer une certaine logistique. L'objectif fort à ce moment là, repérer les personnes isolées, fragilisées ou âgées, leur porter secours, favoriser l'accès à l'information (affichage et réactualisation régulière dans les locaux), permettre la distribution d'une aide alimentaire et matérielle de premier secours (Des colis alimentaires, des vêtements, du lait, des couches pour bébés sont distribués).

Bien que réticente au départ sur l'action menée par la Maison de Quartier, la Mairie accepte finalement de donner une légitimité à cette structure. Elle l'aide ainsi à installer le téléphone, car confrontée à l'afflux des demandes d'informations, et des relais à établir dans l'urgence avec les différents services, l'association doit s'équiper. Là aussi est mise en place une cellule de soutien psychologique. Les bénévoles sont, en effet, confrontés à des situations souvent très dramatiques. Comme ailleurs, l'idée du maintien d'une présence constante d'écoute « encadrée » s'avère nécessaire.

*« C'était important de montrer qu'il y avait quelqu'un qui était là, qui pouvait écouter, qui pouvait soutenir. A ce moment là, notre attitude était presque maternelle, je dirais parce qu'on avait affaire à des petits enfants, des personnes perdues, qui avaient perdues leur repère, des parents aussi qui arrivaient avec leur enfants mais qui finalement étaient ...au niveau de leur identité de parents... : «Je sais plus comment faire, là tout d'un coup moi je craque... ». Enfin bon c'était vraiment besoin d'être très maternel, de rassurer, de reconstruire un cadre. » - E30.*

---

<sup>70</sup> *« Donc j'avais perdu tout mon matériel : le portable, l'ordinateur de bureau, le matériel photonumérique...tout cassé...les appareils photonumériques cassés. Et je n'étais pas assuré. Je comptais tout déménager, je ne voulais plus être locataire HLM...Tout ça cassé, alors que je m'étais décarcassé pendant trois ans. Je restais là, hébété. Le lundi, passent deux assistantes sociales. Je leur dis que je n'ai pas trop de dégâts, on n'est pas blessé. Mais je voudrais aller aider quelqu'un. A qui demander?...Pour pas gêner quand même ...parce que je sais comment c'est dans les accidents, les badauds...Elle me dit d'aller à la mairie annexe de Bagatelle. De suite, j'y vais voir une personne pour la bonne cause. Une secrétaire me dit d'aller à Faourette. J'y vais. On me dit que ce n'est pas ici, c'est une cellule de soutien mais il y a une sous base à la maison de quartier. J'arrive là du monde partout, des gens qui regardaient... Je dis « je suis sinistré mais je n'ai rien. Il n'y a pas de blessés. Je viens pour aider ! » J'ai dû tomber sur A (le président) (Claude n'était jamais allé à la Maison de Quartier bien qu'habitant du quartier). Très bien, des gens avaient donné leur nom. Ils avaient besoin. Il me dit : « vous avez des outils » Non. Il me donne trois ou quatre trucs. C'était rue du Cher. Quand j'ai vu ces baies vitrées, j'ai dit que je ne pouvais rien faire avec ces outils. Je suis retourné à la maison donc pour avoir quelques outils de base. Pas de téléphone, pas grand monde...des gens attendaient pour les couvertures. Une dame de la mairie m'a dit : « vous pouvez attendre des gens qui vont passer et leur indiquer le lieu ». J'attendais mais personne n'arrivait. Je me disais il faut des moyens quelques rouleaux de scotch. Ils avaient coupé le noyau central de bobines de polyane avec les moyens qu'ils avaient. Ils le renroulaient sur des bobines pour les donner aux gens. J'ai fait pareil. Ce n'était pas sérieux. Je suis revenu. Je leur ai dit : « Il faut du matériel, des agrafeuses ». Le lendemain matin, une agrafeuse sans agrafes. J'ai été chercher mes outils au garage à Blagnac. Le lendemain, je leur dit : « ce serait bon d'avoir 2 personnes, 1 pour discuter. Les 2 3 personnes que j'ai vues, elles voulaient réparer avant tout. C'était plus important que de les abriter. Pour eux c'était capital. S'il y a une personne âgée, elle tiendra le crachoir et l'autre m'aide...on a fait tomber les verres. Les gens ils étaient livrés à eux-mêmes. J'ai dit : « il faut faire les personnes âgées, handicapées et les femmes avec des enfants à bas âge. Vous donnez du scotch, du polyane et hop. » C'était soit des étudiantes que pour deux heures mais le geste y était. Je faisais équipe avec des gens des Landes, des agriculteurs, des infirmières. Son mari était à l'hôpital, une collègue à eux était venu pendant 2 jours, elle venait du lyon's club... c'est pas n'importe quoi. Elle ne comprenait pas que les gens ne puissent pas se débrouiller...ça a duré 3 semaines. » - E31.*

Dès la première semaine, cinq psychologues de formation proposent ainsi leur service, dont certain-e-s ne connaissent ni la structure, ni le quartier. Une organisation se met en place dans laquelle une psychologue assure des permanences sur le lieu de l'association, les autres intervenant directement aux domiciles des personnes.

*« On a essayé de mettre en place un système qui permettait d'avoir toujours un psychologue présent sur la Maison de Quartier, à savoir du matin 9h00 jusqu'au soir 20h00/21h00 même parfois. Donc, ça demandait beaucoup d'investissement dans le temps, des efforts avec un défilé permanent de personnes qui venaient, qui étaient au bord des larmes, qui craquaient. Des situations parfois dramatiques mêmes, des détresses psychiques très importantes. Donc, ça était une chose importante d'être toujours présent et dans le continu. (...) Et il y avait toujours aussi en permanence des psychologues qui tournaient à domicile. On essayait de se répartir un petit peu : un qui reste en permanence, un qui aille à domicile ou plusieurs si c'était possible. Donc, soit c'était des gens qui carrément contactaient la Maison de Quartier en disant «Je ne peux pas me déplacer, mais je voudrais que quelqu'un vienne parce que j'ai besoin de parler », soit c'était des personnes repérées par les bénévoles qui tournaient. » - E30.*

Une consultation juridique est également mise en place, organisée et tenue par des jeunes bénévoles du quartier, disposant d'un diplôme en droit.

Les locaux servent aussi de lieux d'accueil et de réunions pour d'autres associations, et particulièrement des associations militantes créés dans le contexte de la catastrophe, comme « Plus jamais ça », ou l'association des sinistrés du 21 septembre », dont nous évoquerons l'action plus loin. Ceci montre l'effet de maillage associatif présent fortement sur ce lieu devenu ressource pour des actions relevant plus de l'initiative « citoyenne » et militante qu'institutionnelle.

Ainsi, des dizaines de personnes se rendent aux permanences quotidiennement pour « une information, une démarche, un conseil, une aide psychologique ou juridique parfois pour prendre un café ou un thé ou tout simplement parler ». Dès la fin de la première semaine, de nombreuses actions sont déjà en place.

### **3.2.3. Deuxième phase de l'urgence comme installation d'une organisation au cœur de la crise : la Maison de Quartier, une cellule de soutien**

Même si les membres de l'association refusent l'appellation de cellule de crise au profit de « cellule d'accueil et de soutien », celle-ci en prend cependant l'allure si l'on considère les réponses apportées aux populations du quartier. Ce qui change, c'est « l'esprit » dans lequel intervient cette aide, dans la manière dont elle est définie et perçue. Il est à noter que le ou les moteurs de l'intervention procède à la fois de cette dynamique associative déjà installée et du sentiment fort vécu d'un abandon des populations par les pouvoirs publics : *«Elle est venue de la base, ce sont des gens de Bagatelle, elle n'est pas venue des autorités (...) La population est fragile, elle se sentait complètement abandonnée. Et les personnes de la maison de quartier qui connaissent bien, qui sont au fait, sont vraiment implantés ici, ont constaté qu'il n'y avait pas d'aide des pouvoirs publics. » - E30.*

Cette position volontaire de l'association, le rapport de proximité de ces acteurs avec les habitants décidera certains bénévoles à venir proposer leur service sur ces lieux. Ainsi E30 ayant participé activement à l'action des cellules de soutien psychologique sur le quartier, qui au départ, avait le choix de se rendre sur d'autres lieux<sup>71</sup> : « *Je dirais que d'un point de vue personnel, c'est aussi une chose qui peut-être m'a motivée particulièrement. Le fait qu'il y a eu vraiment une volonté, une volonté de base des personnes.* ». C'est donc une effervescence quotidienne à l'intérieur des locaux qui domine, marquée par des rapports de solidarité : « *Il y a eu vraiment une volonté de base des personnes, de s'aider mutuellement, Donc au début, il y a eu vraiment beaucoup de monde, beaucoup de bénévoles qui ont circulé. C'était un lieu foisonnant.* » - E30.

Notons un fait intéressant également. Situés dans d'autres rapports d'aide, les habitants « investissent » le dispositif en le faisant un peu « leur ». La figure de l'habitant « pair » et « responsable » domine en effet ici, porteurs d'attitudes particulières dans le rapport d'aide. L'abus ne sera pas évoqué ici par les acteurs associatifs : « *Chez nous les gens nous connaissent, ils savent très bien que on a ces relations, on sait très bien ceux qui ont besoin, ceux qui n'ont pas besoin. Les gens quand ils savent que les gens sont là pour les aider, ils n'exagèrent pas. Ce qui est marrant c'est que tout le monde dit : « nous on arrête, on le fait pas ». Mais nous on a dit : on fait avec les gens qu'on connaît, on sait très bien qu'il y a une population qui vraiment ne sort pas, qu'il y a des gens qui vont jamais osé venir demander quoi que ce soit. Mais cela on sait très bien qu'on envoie des gens pour savoir s'ils ont besoin de quelque chose, ce qui est très important.* » - E29.

Solidarité dans le quartier mais aussi à l'extérieur. L'aide et le soutien afflue, en effet, de l'extérieur, grâce au réseau préalablement établi : « *On a eu des amis qui sont venus de partout, pour aider, soutenir. On a eu le lycée Raymond Naves, quatre profs qui sont venus avec leurs élèves pour aider dans le quartier à mettre du polyane, à rencontrer les gens. On a eu deux assistantes sociales du Gers qui nous ont appelé pour nous dire qu'elles veulent nous soutenir, et elles ont même demandé à leur, au Conseil Général du Gers de venir nous aider. Il leu a dit : mais oui, il faut que ça soit quelque chose de demandé par le Conseil Général de la Haute Garonne, qui n'est pas contre et tout ça, donc pour faire ça, c'était pas évident parce qu'il y avait des gens venus de plusieurs départements. Et ces travailleurs sociaux ont essayé de monter quelque chose pour les gens de Bagatelle. Donc ils ont récoltés des vêtements pour enfants, des couches, des petits pots, tout ce qui est pour les enfants et pour les bébés. Et on a eu la mairie de Castanet, le premier jour ils nous ont amené une soixantaine de bacs d'eau minérale. C'était parti, pour dire qu'on a du passage.* » - E29.

La coopération établie entre les différents partenaires sur le quartier repose sur un échange réciproque, et la prise de relais dans les actions entreprises. Ainsi, concernant le travail de soutien psychologique, les psychologues sont en contact permanent avec les assistantes de service social, les médecins, certaines associations et avec les bénévoles de la Maison de quartier : « *Les gens ont très vite repéré qu'il y avait des psychologues ici en place, que certains étaient plus ou moins présents. Le type de rapport, c'était une relation de confiance*

---

<sup>71</sup> « *Le maire de Toulouse, P Douste-Blazy, a lancé peu de temps après l'explosion, par le vecteur des médias, un appel à contribution aux psychologues (comme à d'autres corps professionnels pour d'autres missions) pour apporter aide et assistance aux victimes. Ainsi au-delà des structures existantes (hospitalières et autres), une cellule de crise rattachée à la mairie de Toulouse a été créée dès le 21 septembre, environ 500 psychologues toulousaine mais aussi venus des quatre coins de la France, s'y sont rattachés spontanément et bénévolement pour des temps de présence variables...* » (Revue Tome 126-6 -18-02-2004).

*c'est : « je repère quelqu'un qui ne va pas bien. Je vais le dire à la psychologue en me disant cette psychologue, elle ira ensuite voir la personne ». C'était, au fait, une espèce de triangle, c'est-à-dire une mise en lien. C'était une ...Tous ces acteurs avec qui on a travaillé nous ont permis de bien cibler, au fait, quand on allait à domicile on savait que c'était quelqu'un ...qu'il y avait un besoin.(...) nous ont aidait aussi à faire émerger la demande, finalement comme ils étaient là sur place.. Ici c'est un lieu convivial. Il y avait toujours des gens qui accueillait, qui étaient là qui parlaient avec les gens » - . E30.*

De la même façon, la psychologue peut renvoyer à la fin de l'entretien la personne vers un bénévole pour des problèmes matériels divers, dans un travail de complémentarité.

Le partenariat, les modes de coordination de l'action à l'intérieur de l'association reposent sur un réseau d'interconnaissance, avant tout, mais aussi sur un principe fort : *« d'essayer de trouver un moyen de travailler ensemble. »* - E29. Ainsi en est-il dans le travail de porte à porte, par exemple, qui repose sur un effort de contact, et de communication entre les acteurs impliqués, mais également de la coopération effective avec les associations caritatives. Ce principe est cependant mis à mal dans certains cas. Si certaines associations s'y prêtent facilement comme le Secours Catholique, l'échange devient plus difficile avec des représentants d'ONG, comme la Croix Rouge qui tendent à adopter *« une position de toute puissance »*.

*«Il sont arrivés dans une autre démarche, c'est-à-dire déjà de l'uniforme. La place de l'uniforme sur le quartier, ça représente quelque chose de particulier. C'est pas forcément facile (Rire). Et au fait, ils sont arrivés avec une position de toute puissance. On disant : « Nous on sait, vous vous ne savez pas ». Du coup, pas facile de commencer à travailler ensemble quand on est confronté comme ça à un autre groupe qui se met en position de supériorité. Alors que finalement on est tous au même niveau. On essaie d'agir pour la même chose. »* - E30.

Leur mode d'intervention et d'organisation reste cloisonné et organisé de manière autonome, avec des changements d'équipe donc de personnels fréquents. Cette situation provoque certaines difficultés d'organisation pour la Maison de quartier, car ces différents bénévoles sont des acteurs omniprésents. D'autres acteurs associatifs feront un témoignage similaire, montrant comment l'écart entre des modèles d'intervention, mais aussi les modalités de la concertation, peuvent jouer sur les règles de la coopération dans un tel cadre. Si les objectifs sont similaires, porter secours, les formes varient grandement sur un même lieu d'action, introduisant à des blocages de l'action dans certains cas. On voit encore là l'impact que peut avoir la non prise en compte de l'expérience des acteurs de terrain par des organismes extérieurs venus *« s'imposer »* sans concertation aucune, sans tenir compte de l'expérience, les connaissances acquises par ces derniers, confrontés déjà quotidiennement à une certaine réalité de ces quartiers. C'est en tous les cas en ce sens que les témoignages le formuleront. Ces organisations, par leur modèle d'intervention, imposent là encore une certaine figure de l'habitant : *«En fait les habitants ils sont complètement dépouillés de leur rôle d'acteur dans leur quartier, puisque y a des grandes ONG qui arrivent avec du matos, des idées toutes faites de ce que c'est que d'animer un quartier, et de ninninnin rendre le sourire aux gamins, et voilà, et que les habitants se mettaient très à l'écart de tout ça quoi. Et nous, je crois pas, enfin Ben, y avait Médecins du Monde, je crois notamment, le Croix Rouge etc, qui sont arrivés avec des tentes pour faire des animations auprès des enfants...., qui correspondaient pas à l'attente des gens, forcément, et qui ....et qui arrivaient avec des wagons, équipes de bénévoles qui savaient déjà ce qu'ils devaient faire et qu'on n'a pas assez écouté les habitants*

*pour savoir ce dont ils avaient besoin, eux, et ce qu'ils avaient envie de faire. Et qui se sont débrouillés d'ailleurs pour faire comme ils ont pu en plus.» - E32.*

Les logiques d'action reposent également sur des dynamiques différentes. La vision sur le long terme dont se réclament les associations du quartier s'oppose ainsi au court terme des grandes organisations.

*« Réussir à se coordonner et finalement réussir à sortir de l'urgence parce que se coordonner c'est ça. C'est ne pas faire bêtement pour agir, mais se dire : « Ce que je fais ça va servir à quoi ? Et par rapport aux autres. Que font les autres ? Comment on peut mettre en place quelque chose le plus efficace possible ? ». Et ça c'est la chose la plus difficile. Et bien, ça aussi je trouve que ça s'est relativement bien mis en place. » - E30.*

### **3.2.4. Troisième phase : vers une évolution de l'intervention par la mise en place de projets innovants**

Quelques semaines après l'explosion, l'action a évolué. Contrairement aux cellules de crise qui stoppent leur activité au bout de trois semaines, ici l'activité se poursuit, marquée par l'élaboration et mise en place de projets divers reposant sur l'initiative des personnes présentes. Un atelier de dessin voit le jour, institué par un groupe de bénévoles et encadré par des psychologues ; ainsi qu'une initiation aux premiers secours organisée par la Croix rouge française.

Par ailleurs, une association est en voie de création : « les Psys dans le quartier ». Ainsi, plusieurs psychologues ont pris l'initiative d'organiser un suivi psychologique de ces populations avec le souhait de répondre en mobilisant d'autres outils que ceux adoptés dans la crise. Une certaine conception de l'action professionnelle, et le caractère même de l'expérience vécue sur le terrain de la maison du quartier, contribuent à dessiner les contours mêmes d'un projet sur le long terme. Dans leur action quotidienne des dernières semaines, elles ont été confrontées, comme les travailleurs sociaux, à une modification certaine de leurs pratiques professionnelles, et souhaitent en tirer un parti positif.

Quelles sont ces modifications ?

- du point de vue du cadre en premier lieu : celui-ci ne peut être identifié au cadre psychothérapeutique classique où la relation de face à face s'exerce dans le huit clos d'un bureau à l'ambiance « feutrée ». Ici le travail se fait dans l'espace collectif, car c'est le seul moyen de toucher les gens, d'entrer en contact avec eux : *« Le cadre de l'intervention ça n'a rien à voir avec un cadre psychothérapeutique classique. Ça nous demande beaucoup d'adaptation. On travaille parfois entre 2 portes, c'est-à-dire qu'il n'y a pas un super petit bureau mignon avec le cadre habituel ou.... Là, non. Parfois, moi, il m'est arrivé de rencontrer des gens un coup de ce côté, un coup là, parfois au bout d'une table parce que c'était foisonnant de tous les côtés. Ce qu'on essayait de faire en tout cas, quelle que soit la façon ... C'était de recréer un petit espace, même s'il était tout petit, de sécurité. C'est à dire d'accord il y a plein de gens autour, mais on va essayer de se faire un petit cocon et on parle ensemble. » - E30.*

- une image du professionnel « psy » qui est modifiée, perçue dans les rapports qui s'instaurent avec les habitants. D'autres acteurs l'ont relevé également, les assistantes sociales en

particulier, qui notaient ce phénomène à l'intérieur des cellules de crise, à savoir une certaine dédramatisation des habitants à l'égard du « psy ». Le contexte dans lequel s'inscrit la demande permet de ne plus associer la visite chez le psychologue à des problèmes « personnels » donc à des causes individuelles : *« Ce que j'ai trouvé et ça c'est quelque chose de nouveau, mais vraiment complètement nouveau c'est que du fait de cette explosion et du fait que ça eu touché près de tout le monde. Il y a eu une dédramatisation du fait d'aller voir un psychologue. Le psychologue a été quelqu'un..., n'était pas la personne qui s'intéresse au fond, parce que les gens souvent ont cette peur là. D'ailleurs je vais voir un psychologue, un psychiatre c'est parce que je suis fou. Et là, non, c'était tout le monde ne va pas bien. Donc, finalement ça a dédramatisé et ça a permis à certains d'avoir une relation de confiance c'est-à-dire que le psychologue, c'était la bête noire. La personne qu'il ne fallait pas aller voir. Et de voir que finalement et ben ça pouvait leur faire du bien et que... Et je crois qu'à partir de là, il y a même certains ..., certaines personnes qui en avaient vraiment besoin, et même déjà depuis longtemps, longtemps. Et bien, ils ont compris que... Ils ont compris que ce n'était pas si dramatique. »* - E30.

- Des objectifs professionnels modifiés qui requestionnent les pratiques : comment travailler autrement que comme « un psychologue dans l'urgence » c'est-à-dire en ne donnant qu'une réponse sur du court terme, au regard de la fragilisation psychologique des habitants à ce moment là, des effets potentiels que peuvent induire un tel choc sur une plus longue durée<sup>72</sup>. Les psychologues pressentent à ce moment là les effets à plus long terme de cette catastrophe, et veulent tenter d'y répondre en organisant un suivi des populations touchées. Ces constats, d'autres acteurs associatifs les font également, qui légitiment l'idée d'une intervention sur le long terme. On retrouve là encore mobilisé un savoir-faire de terrain reposant sur une connaissance des comportements des habitants vis-à-vis des institutions, comme par exemple, les réticences que ceux-ci ont développées à l'égard de certaines procédures institutionnelles d'accès aux soins<sup>73</sup>.

*« La maison de Quartier pour les habitants c'est un lieu particulier. C'est un lieu convivial. C'est l'endroit où on vient se retrouver en famille. C'est un endroit où il y a de la confiance. C'est un endroit où on vient spontanément où il n'y a pas besoin de prendre de rendez-vous. C'est quelque chose d'assez naturel et qui correspond tout à fait au niveau culturel qui*

---

<sup>72</sup> Des études menées depuis l'explosion ont effectivement évalué les effets sur les individus montrant ainsi la persistance de troubles psycho-traumatiques durables. Une étude montre ainsi que 9 mois après l'évènement traumatique, 65% des victimes présentent des séquelles psychotraumatiques persistantes. Ils mettent en évidence également un ensemble de manifestations psycho-pathologiques qui ont perduré plus de trois mois et dont on ne sait pas à l'époque de leur évaluation quand elles disparaîtront (Revue Tome 126-6 -18-02-2004). De la même façon, un article paru dans « MétroToulouse » le 1<sup>er</sup> avril 2004 précise que les conclusions du Comité de suivi épidémiologique des conséquences sanitaires de l'explosion de l'usine AZF ont révélé que des symptômes de stress post-traumatique (cauchemars répétitifs et envahissants, irritabilité ou nervosité pathologique) persistent un an après, chez 12% des hommes et 17% des femmes qui travaillaient dans la zone de Toulouse la plus proche de l'explosion. Ces symptômes sont encore présents chez 9% des hommes et 19% des femmes résidant dans cette zone dix-huit mois après...

<sup>73</sup> Nous avons ainsi défini, dans une étude précédente menée principalement sur le quartier de Bagatelle, deux figures ou profils de professionnels oeuvrant sur ces quartiers : les « normatifs » et les « pragmatiques ». Ces derniers étaient caractérisés ainsi : *« A l'opposé d'une conception de l'Etat en surplomb, dans laquelle chaque administration poursuit séparément son action et n'en réfère qu'à Paris, l'esprit de la Politique de la ville consiste à mettre les administrations au service des citoyens ; à partir des besoins et des problèmes de chaque habitant (...) Ils cherchent beaucoup plus que les normatifs à comprendre les personnes et les groupes avec lesquels ils interagissent, leurs valeurs, leurs représentations, leurs croyances et leurs projets. »* dans C. DELCROIX avec la collaboration de D. BERTAUX, C. SAINT MARTIN, D. ROHI, S. ZEGNANI, - CADIS - « Enjeux prioritaires et types de conduites des familles populaires face à la précarité », Rapport final, décembre 1998.

*répond beaucoup mieux à ce que sont les gens de ce quartier que finalement une institution qui demande de prendre des rendez-vous 3000 ans à l'avance où c'est très codifié, très tac tac tac. Les gens, ils n'arrivent pas à rentrer là dedans. La culture ici c'est d'être spontané (...) Déjà y aller, en plus il y a une connotation sur les institutions en place qui est ...c'est-à-dire qu'ils y vont quand ils ont une demande à faire. Ils savent qu'ils sont plus au moins répertoriés, enfin, que leur nom va apparaître quelque part, que... Il n'y a pas d'anonymat, y a pas de respect de ce cadre là, un petit peu ...Ils savent qu'ils vont rentrer dans des fichiers, qu'ils vont rentrer ....Les gens, ils n'aiment pas ça. Ils veulent être libres » - E30*

Un élément intervient également dans la décision du projet, c'est la fermeture « trop rapide » des cellules de soutien psychologique hébergées dans les cellules de crise, qui interdit de fait tout suivi à plus long terme. Certains habitants sont en demande d'un véritable suivi, et ce sont les psychologues maintenues sur le terrain qui vont la réceptionner.

*« Ce qui était assez touchant, c'était de voir des personnes arrivaient disant : « Bon, moi je veux bien venir parler. Je parle, je vous raconte ma vie. Je vous raconte des choses. Mais demain est-ce que si j'ai besoin de venir, il y aura encore quelqu'un ? ». Comment répondre à cette question là ? Je voudrais bien leur dire : « Bon on est là pendant la cellule d'urgence après si vous avez besoin de venir il y a des structures en place ». « Mais j'ai déjà été dans cette structure et on m'a dit revenez dans 3 semaines, revenez dans 3 mois, revenez ... ». Des fois 3 mois c'est énorme. Bon ben, alors, que répondre à ça. Par rapport à ma place de psychologue, je me suis dit mais tu as affaire à des personnes en souffrance, en grande souffrance, une détresse. C'était même plus, c'était plus loin c'était de la douleur même. Et qu'est ce que tu peux faire ? Ne pas leur apporter une aide à ce moment là, c'est presque de la non assistance à personne en danger. Donc, on a essayé de réfléchir en disant : « Mais qu'est-ce qui pourrait être utile ? ». Ca serait intéressant de travailler dans quelque chose qui s'inscrit dans du long terme. » E30*

C'est ainsi en partant de cette expérience nouvelle du terrain, que les professionnel-le-s sont conduits à penser autrement leur intervention, tout en tenant compte des contraintes de leur position de bénévole. Ce projet, initié dans cette période, et plus largement l'ensemble des interventions mises en œuvre à la Maison de Quartier combrent aussi le vide laissé par l'arrêt des cellules de crise, donc l'action s'inscrivait dans une gestion à court terme de la situation de crise créée par la catastrophe. Ce type de structure, comme d'autres, vont se faire le relais d'un dispositif institutionnel, sans en avoir la légitimité formelle.

A côté de la Maison de Quartier, de nombreuses autres associations de l'action sociale sont intervenues sur les différents secteurs touchés. Ce qui distinguera ici la maison de quartier, c'est son statut face aux pouvoirs publics qui, par sa relative indépendance à leur égard, lui a donné et lui donne des marges de manœuvre intéressantes. Il n'en va pas de même pour d'autres qui, financés en partie par l'Etat et ou les collectivités territoriales, disposent de marge de manœuvre plus réduites. Leur organisation souple cependant demeure une ressource dans l'action, particulièrement dans cette situation d'urgence.

### **3.2.5. Autres exemples d'intervention associative dans la crise**

Les associations oeuvrant sur les quartiers se sont également fortement mobilisées, chacune à partir du lieu d'exercice et des missions traditionnellement mises en œuvre. De cette mobilisation et des ses formes prises, nous retiendrons quelques traits forts émergents issus des témoignages recueillis.

## Une perte de repères liée à l'absence des Pouvoirs Publics sur le terrain

Comme à Bagatelle ou sur le quartier de Bordelongue (témoignages des travailleurs sociaux), ce sentiment d'abandon, exprimé par certains professionnels de la Reynerie<sup>74</sup> également, est mis en avant pour décrire leur situation vécue dans les premiers jours suivant l'explosion : « *Le samedi, j'ai demandé à deux animateurs de quartier d'aller faire le tour des familles. Donc ils avaient réalisé la panique. Mais ils étaient sous l'état de choc. Ils se demandaient ce qui leur était arrivé. En plus, ils n'avaient vu personne du quartier. Les cellules d'urgence ont été mises en place, du moins sur les quartiers –là – en tous les cas, je ne parle pas du centre qui a eu ses carreaux de suite- ici cela s'est organisé le lundi.. Les familles ont quand même passé le week-end sans savoir ce qui allait se passer, ni comment cela allait s'organiser, ni qu'est-ce qu'il fallait faire.* » - E28

D'autres associations, disposant de locaux dans les quartiers touchés mais n'intervenant qu'indirectement sur ces quartiers, reprennent rapidement leur activité ordinaire. Travaillant dans des conditions précaires, car les locaux ont été endommagés, ils tentent de mettre en place un travail cohérent auprès des publics qu'ils ont en charge.

« *On a commencé par ramasser le verre, ce qui n'est pas une mince affaire finalement parce que c'est vrai que c'est assez impressionnant, ça va se mettre partout ; et puis nous on travaille avec beaucoup de paperasses et beaucoup de dossiers et qu'on retrouve des morceaux de verre encore aujourd'hui dans les dossiers qui étaient empilés sur les bureaux, donc heu...voilà et puis... ensuite il a fallu qu'on arrive à gérer quand même le service aux personnes, puisque bon c'est du conseil juridique, c'est à dire qu'on a des délais de recours pour un certain nombre de choses, il faut faire des démarches pour les gens dans les délais impartis etc. et donc il fallait bien de toutes façons qu'on s'occupe des personnes et qu'on fasse notre boulot, heu, comme on pouvait ; donc c'est vrai qu'on accueillait au début les gens sur le trottoir hein et qu'on leur passait des trucs comme ça par la porte, en leur demandant de ne pas rentrer, et puis finalement quand on a été un peu sécurisé par les ouvriers etc., qui sont passés voir l'état des locaux , on a commencé à reprendre petit à petit l'accueil. » - E32.*

### - Un recentrage sur ce que l'on sait faire et les ressources de l'action professionnelle classique

Face au vide institutionnel, chacun puise dans ses ressources professionnelles propres, une mission et une fonction, mais aussi un réseau associatif que l'on sait mobiliser rapidement « avec qui on a l'habitude de travailler », permettant la mise en place d'un système d'entraide. Une règle semble s'imposer a priori pour un certain nombre d'associations : ne pas empiéter sur le « territoire » ou les compétences de chacun : « *Au contraire de certaines associations (ONG visé ici)s, on n'a pas débarqué dans les quartiers qu'on connaissait, où on a des partenaires associatifs, par exemple le quartier de Bellefontaine qu'on connaît très bien, on n'est pas allé faire les Zorro à Bellefontaine, ni à Reynerie, etc., parce que il y a déjà des*

---

<sup>74</sup> Ce quartier occupe une place particulière dans la politique de la ville : « *banc de toutes les expérimentations possibles et vitrine de l'engagement municipal en faveur des quartiers, le quartier de Reynerie a des atouts objectifs qui peuvent le différencier des banales cités HLM et « justifier » l'attention particulière et l'investissement dont il a fait l'objet (...) Reynerie est sans doute le quartier qui a mobilisé le plus l'attention des classes moyennes.. » (M.C. Jaillet, M. Péraldi, « Un terrain d'aventure pour les classes moyennes », op. cit. p 136.)*

*associations qui existent, hein, qui sont bien organisées et qui connaissent bien les gens du quartier, et que j'étais pas sûre qu'ils aient besoin de nous. Par contre, ce qu'on avait dit très clairement, à ces associations là, et par exemple à MOTIVÉ qui s'est beaucoup investie sur ces quartiers à ce moment là, ou à THÉO7, d'autres structures, c'est qu'on était disponible, qu'on avait l'habitude des démarches administratives, que s'il s'agissait de faire des constats d'assurance, d'aller voir les familles pour les aider à remplir leurs papiers, se déplacer, on était complètement disponible, et qu'il suffisait qu'ils nous appellent et qu'on viendrait. » - E32.*

Les personnels associatifs, rapidement repérés comme personnes ressources par les habitants doivent s'organiser, à la fois, faire face à la panique, et à un problème de coordination des associations entre elles. Dans l'attente d'un mot d'ordre de la mairie, via le DSU sur le quartier, certaines prennent l'initiative de l'action et optent ainsi sur un recentrage autour de leur propre mission.

*« Tous les après-midi sur les deux quartiers, l'ensemble de l'équipe était mobilisée pour organiser des animations pour les enfants. La majorité n'était plus scolarisée. Plutôt que de faire tout et n'importe quoi, nous, on a préféré se recentrer sur ce qu'on savait faire. Voilà. Patinoire, cinéma, bowlings, essayer de discuter avec les gamins. Parce que bon, on touche une population maghrébine assez importante et les parents c'est pas ce qu'ils ont l'habitude de faire, discuter avec leurs enfants. Eux-mêmes, ils étaient choqués, ils n'ont pas vu l'urgence au niveau de leurs enfants. On a essayé de prendre le relais, sans vouloir se substituer aux psy, tout simplement s'asseoir autour d'un goûter et les laisser parler. Parce que les enfants qu'on touche, il y en a pas mal qui ont été amochés. Il y en a qui ont des séquelles, pour des gamins préados, c'est pas très sympathiques. Choses qu'elles peuvent pas évacuer à la maison, c'est culturel, on peut pas discuter si t'es choqué, ou je suis pas jolie, la maman elle a pas les mots pour ça. » - E28.*

De la même façon que nous l'avons montré précédemment, le contexte associatif dans lequel s'inscrit l'action, de part son mode d'organisation relativement souple, favorise l'émergence de projets, définis à partir des constats divers relatifs à la situation des habitants dans les quartiers touchés. Ces besoins bien souvent existaient déjà, mais l'évènement favorise leur visibilité : *« On s'est rendu compte qu'il y avait beaucoup de mamans isolées qui ne sortaient jamais de chez elles. On s'est rendu compte de ça quand ça a explosé. On a remarqué qu'il y avait effectivement beaucoup de mamans sur les quartiers qui ne bougeaient pas. Voyez ! Il y a des choses qui se mettent en place. Cela serait peut être intéressant d'utiliser le savoir-faire et l'expérience de chaque structure pour créer un lieu où les parents, les mamans sortent, peuvent boire un café, un thé, discuter de l'exclusion ou tout simplement se retrouver. Et à partir delà, essayer d'enchaîner une relation qui... » - E28.*

Ce qu'il faut noter également c'est que des opportunités se créent grâce aux moyens consacrés par les pouvoirs publics à la « réparation » du préjudice subi par les populations. Les associations s'en emparent car, pour eux, il y a là l'opportunité de travailler autrement. Mais, revient là aussi cette préoccupation du « long terme » dans les actions menées, le cadre de financement restant avant tout lié à la gestion de l'urgence sociale. L'incertitude règne à ce niveau, alimentée par des enjeux politiques forts liés à la reconstruction, et la mise en place du Grand Projet de Ville (GPV).

*« Je parle au nom de la structure mais pour les autres aussi. On est dans une situation délicate. C'est vrai qu'on a créé des besoins. On a pu nous proposer des financements exceptionnels suite à AZF pour faire sortir, le maximum, les enfants à l'extérieur et c'est tant*

*mieux. Que va-t-il se passer après AZF, en février 2002 ? Est-ce que, au contraire, on va se servir de ce qu'il s'est passé pour continuer à bosser sur du long terme ou c'est le court terme qui va primer ? On ne le sait pas encore. Ça va être lié à la réhabilitation des quartiers (réhabilitation construction), avec AZF, C'est fortement lié. Qu'on puisse travailler autrement ! Il y avait déjà un projet de réhabilitation qui rentrait dans le contrat de ville 20002. On était pas mal sollicité, avant que cela ne pète ; pour avancer dans ce contrat de ville, on est en plein. » - E28.*

Si ce modèle institutionnel de la réparation ouvre à des opportunités certaines, les moyens donnés restent cependant, en dernier ressort, liés au cadre même de l'urgence sociale qui l'a produit.

### **- Une critique de l'action institutionnelle concernant la distribution des fonds d'urgence**

La vision de l'action menée dans les cellules de crise fait là aussi l'objet d'une critique forte, car elle vient heurter une certaine conception de l'action sociale. Elle repose, comme pour certains travailleurs sociaux, sur une perception critique des enjeux afférents à ce mode de gestion de la crise : *« Et quand j'ai débarqué sur la Reynerie. Bon moi, j'avais beaucoup de peine pour ces familles- là. Parce que bon, cellules de crise, c'est quoi, une aide d'urgence. Ils ont speedé les familles pour aller remplir cette aide d'urgence : des courses alimentaires. Malheureusement, ça montre encore une fois, la misère des gens et on les y laisse. Alors qu'il y avait d'autres moyens, autres choses : des dossiers d'assurance, à remplir, des papiers, des familles, des enfants qui n'allaient pas bien. Mais c'est vrai que de manière à ce que les familles n'aient pas le temps de penser à ce qui est important mais plutôt à l'aspect pécunier. » - E28.*

Pour E32, c'est le constat d'un manque d'information institutionnel relatif à la distribution des aides qui a pu conduire à des situations de fragilisation plus grande pour des personnes ne disposant que peu de lien social sur les quartiers. C'est un état de fait qu'elle a pu constater sur le terrain : *« C'est bien de mettre cinq ou six assistantes sociales dans les tentes du Conseil Général pour remplir les dossiers, mais est-ce qu'on n'aurait pas pu en mobiliser deux ou trois pour aller mettre des prospectus dans les boîtes aux lettres ; parce que je veux dire tant qu'à être là assis trois heures à attendre des clients, autant aussi aller à la rencontre des habitants quoi, et ça, ça c'est pas fait du tout. Et donc c'est la que la solidarité elle a fonctionné, c'est à dire que les gens donnaient l'information, les habitants aux habitants se passaient l'information, parce que sinon c'était pas la peine de compter sur l'institution pour donner l'information. »*

On questionne le fait même de la distribution financière dans cette logique de la réparation car elle tend à développer une situation d'assistanat chez des populations déjà très précaires. Ce constat établi par les acteurs associatifs comme par certains travailleurs sociaux, repose sur une certaine image des habitants de ces quartiers : *« Vous vous rendez compte de la manipulation. Parce qu'on a quand même affaire à des gens qui ne sont pas capables de discerner le côté pervers du non pervers. On a affaire à des familles très précaires»*. On parle ici d'une figure de l'habitant « victime » du système.

*« Sur des journées entières, il y avait la queue de la CAF jusqu'ici. Bon, des parents qui se battaient parce qu'ils avaient peur de ne pas avoir leur aide. Bon bien, non, pas avec le public qui vit la précarité, non ! Parce que résultat des courses aujourd'hui, les fenêtres ne*

*sont pas remises, des familles ont du plexi glass, du contre-plaqué, vivent dans le noir 24 h sur 24. » - E28.*

Ces acteurs se retrouvent ici dans une position paradoxale face aux enjeux des Pouvoirs Publics, en cela proche de celle des habitants.

*« En même temps, je n'étais pas d'accord sur le principe. Ils en ont rien à faire. Bon je me suis dit : « Bon sang, on est ne train de reculer de 5 ans ». Mais, en même temps, quand on réfléchit, quand on a tout cet argent même pour les associations. On s'est quand même posé la question s'il fallait rentrer ou pas. Après des gens qui vivent la précarité, qui ont pour seul revenu le RMI, à qui ont dit : « Tenez, tenez, tenez » parce cela a explosé. Qu'est ce que vous voulez qu'elles fassent ? » Mes collègues m'ont dit « mais réveille-toi ! ». Ils demandent pas, on leur dit : Venez. Jusqu'à présent, des distributions de bons alimentaires, c'est là où je ne suis pas d'accord, c'est vicieux, c'est déguisé.... Je ne suis pas d'accord.... Voyez, on montre... Les gens en profitent. Mais ah oui, il y a un effet pervers. » - E28.*

### **3.2.6. En conclusion : des associations « relais » efficaces dans la gestion de la crise**

A l'intérieur même du secteur associatif oeuvrant sur les dispositifs d'action sociale, se confrontent des points de vue divers relatifs à la situation des habitants, leurs comportements, leur position (sujet acteur développant des comportements solidaires ou victimes passives instrumentalisées par les institutions). Bien que ne disposant pas de suffisamment d'éléments autour de ce point précis, nous pouvons cependant suggérer que la constitution de cette image du « sinistré », telle qu'elle se construit ici, réfère d'une certaine manière à des modèles idéologiques préexistants sur les quartiers, non homogènes dans leur contenu et ici préfigurant les modalités de constitution de la figure du sinistré. L'émergence de ces différentes figures renvoie effectivement une réalité sociologique d'ordre structurelle, que marque à la fois les parcours des familles vivant sur ses quartiers, leur culture et leur mode de vie, le mode d'investissement résidentiel articulée au processus de mobilité sociale dans lesquels ils inscrivent leur itinéraire social et professionnel.

Mais, elles sont également inspirées de catégories créées par les effets symboliques de la prise en charge de ces populations, à la fois, par la puissance publique mais également par les réseaux associatifs de proximité existant sur les quartiers<sup>75</sup>. Une étude effectuée sur ces quartiers (déjà citée) montre ainsi que l'action associative est traversée par deux types d'idéaux : idéal de disciplinarité à l'aspect correctif et normatif (mettre à niveau, élever les

---

<sup>75</sup> Ainsi cette acteur associatif oeuvrant sur le quartier de la Reynerie souligne-t-il cette attitude des habitants du quartier, qui « fatalistes » à propos de l'évènement d'AZF, et peu revendicatifs, se mobiliseront par contre d'une manière très active lors de la catastrophe Algérienne survenue quelques mois plus tard. « 800 colis récoltés – Une action relayée par la mosquée du quartier qui informa les habitants d'une collecte organisée pour les victimes de la catastrophe. « Tout le monde s'est mobilisé, explique l'animateur, que ce soit les familles d'origine française ou la communauté algérienne. Cette dernière, bien que majoritairement oranaise n'est pas restée insensible à la misère de son pays d'origine, qu'elle voit tous les jours à la télévision grâce à la parabole » (Extrait de La Dépêche – 13-12-01). Les formes de la mobilisation sont donc relatives, correspondant à des schémas-types véhiculés connotés par l'idée de « passivité ». On le retrouvera dans le discours des syndicalistes à ce propos. E28 doit ainsi constater que malgré le désengagement des familles relatifs à AZF : « Quand on était dans le besoin, on nous a aidé. J'ai vu des mamans aller à Géant Casino et nous amener des courses. C'était super, des papas à La Farouette en train de trier les habits. Ils sont capables de se mobiliser ! Cela m'a réconcilié. En tant que travailleur social, cela me faisait chaud au cœur ».

classes populaires) et idéal d'affranchissement émancipateur (leur permettre de s'arracher à l'ignorance de la tutelle). « *Tout se passe comme si, dans ces quartiers, une frange de la population, même minime, appartenant aux classes moyennes, étayée par les militants, les professionnels et la puissance publique, se portait garant de la bonne conduite et de la bonne éducation des couches populaires, s'efforçant de leur faire place, de les réincorporer à la figure de l'excellence, moins sur la base de leurs compétences professionnelles ou techniques que sur la base de leur « exemplarité morale. »*<sup>76</sup>.

Pour relativiser ces propos, nous pourrions faire l'hypothèse que l'arrivée sur le quartier de nouvelles populations a pu faire évoluer cet état d'esprit. Ce qu'il est important de noter ici est que la construction sociale de la catégorie de sinistré réfère à une réalité complexe car s'imbriquent différents systèmes d'action et des acteurs multiples se partageant la prise en charge de ces populations.

L'autre remarque que nous ferons concerne le mode d'imbrication de l'action entre les associations et les pouvoirs publics. Certaines associations comme la Maison de Quartier sont dans un fonctionnement organisationnel autonome, se substituant ainsi efficacement à une action publique défaillante. C'est cette efficacité qui, par ailleurs, la rendra légitime au regard des partenaires institutionnels comme la Mairie, « obligés » de prendre en compte l'existence de cette structure. D'autres restent plus dépendants des modes de gestion institutionnels mis en œuvre sur le terrain, de part leur statut. Des financements exceptionnels sont donnés à ces dernières pour développer des projets mais encore sur une logique du « court terme » qui rend incertains leur mise en œuvre sur le terrain. Des contradictions traversent également les pratiques du fait des enjeux politiques associés à la gestion des quartiers (comme le GPV sur le quartier de la Reynerie, par exemple) qui jouent comme contraintes à l'action.

Encore ici, et du point de vue de ces acteurs, l'intervention institutionnelle reste coupée des réalités du terrain, des habitants. Comme pour les travailleurs sociaux, les compétences et savoir-faire des acteurs associatifs ne seront pas sollicités dans la crise, marquant encore ici la coupure entre deux mondes : celui du terrain et l'espace décisionnaire administratif et politique, débouchant sur des conséquences diverses, nous l'avons vu.

Pourtant, c'est aussi ce travail effectué « près » des habitants dans une connaissance des réalités existantes, des publics (réseaux d'interconnaissance). C'est ce contexte d'une solidarité de proximité plus ou moins préexistante et ici fortement activée par la catastrophe qui a pu constitué une ressource certaine dans la gestion sociale de la crise.

### **3.3. Les réseaux militants : les formes de la mobilisation politique**

Nous allons aborder maintenant un autre aspect de l'action associative dans la crise, à savoir une action qui repose ici plus directement sur un engagement militant politique fort, et débouchant sur la création de nouvelles structures, comme le « Collectif Plus Jamais », ou l'association des sinistrés du 21 septembre. Il y en a d'autres, le Collectif des Sans Fenêtres, par exemple, qui jouera un rôle précis dans le système d'action qui se crée<sup>77</sup>. Toutes ont pour mission d'organiser la « défense » des intérêts des personnes touchées par l'explosion,

---

<sup>76</sup> M.C. JAILLET, M. PERALDI, « Un terrain d'aventure pour les classes moyennes », op. cit. p 136.

<sup>77</sup> Nous pensons notamment à d'autres associations comme « Agir pour les Oustalous », Bernadette en colère, Groupement ACE (Artisans, Commerçants, Entreprises) du 21, Collectif Portésien Plus Jamais ça, etc.

prendre le relais des pouvoirs publics sur les questions touchant au domaine social, politique mais également économique, dans une certaine remise en cause de la légitimité des espaces décisionnaires et de leur action dans la crise, la posture étant ici revendicative et politique. La figure de l'habitant sur lequel va reposer le modèle de l'action n'est plus celle de la « victime », mais d'un habitant qui se mobilise pour ses droits, et à qui l'on donne les moyens de se mobiliser, un habitant « citoyen » qu'il s'agit d'accompagner et non plus d'aider en assistant. Pour situer les acteurs qui les composent, ce sont essentiellement des jeunes et moins jeunes militants politiques de gauche, syndicalistes pour certains, oeuvrant dans les quartiers du Grand Mirail. Certains sont installés depuis peu, propriétaires de maisons individuelles ou en location, et faisant parti des couches moyennes, d'autres plus fortement ancrés sur les lieux car y ayant là leur origine familiale<sup>78</sup>. Laissons parler ce témoignage dans lequel ce militant se décrit et décrit son quartier, Papus, très proche de l'usine : « *Dans le quartier à Papus il y a soit des gens âgés qui sont les gens qui ont acheté les maisons quand ils étaient salariés d'AZF ou autres, leurs enfants ont fait construire en banlieue ou ailleurs et une fois que les personnes âgées décèdent, c'est des gens qui rachètent généralement pour habiter, parce qu'il y en a très peu qui rachètent pour louer, parce que c'est pas loin du Mirail. Par contre ça permet à des gens qui ont des revenus moyens d'acquérir des maisons individuelles avec un bout de jardin, en ville. Donc il y a une population sociologiquement repérable. On est à peu près du même âge, d'un milieu, soit des ouvriers assez qualifiés et un peu plus âgés, donc qui ont achetés quand ils avaient cinquante ans, soit des professions intermédiaires qui comme nous achètent à quarante. Donc on a les vieux, et les forces vives. On se reconnaît d'ailleurs comme ça dans le quartier, quelques locataires en plus pour ceux qui avaient fait construire les maisons, à l'époque, qui ont décidés de pas vendre, qui avaient construits ailleurs et qui sont des enfants d'AZF propriétaires loueurs sur le quartier.* »

Est exprimé ici ne filigrane la prégnance d'un certain monde social, identifié entre autres par l'existence d'un réseau militant structuré. Les associations qui vont se créer dans le contexte de l'urgence sociale repose sur cette ressource clé, et sont marquées par une fonction revendicative forte, motrice d'une action politique qui se revendique comme « citoyenne ». Nous avons porté le regard plus particulièrement ici sur deux structures particulières : un Collectif et une association créés dans les premiers jours de la catastrophe. Nous précisons ici que notre objectif n'est pas de faire une analyse approfondie des systèmes d'action mais de mettre en évidence certains traits forts émergents afin de situer, d'une part, quels furent le positionnement de ces acteurs dans la crise du point de vue des stratégies, ressources mobilisées, et modèle d'action sollicités, et les divers modes d'articulation avec le dispositif de gestion plus institutionnelle de la crise, articulation qui s'inscrira ici plus précisément dans un certain rapport de force.

---

<sup>78</sup> Référons nous ici à l'étude de M.C Jaillet et M. Péraldi menée dans les années 1990, qui indique certaines tendances générales indicatives des caractéristiques socio-professionnelles sur les quartiers : « *Les classes moyennes n'ont pas déserté physiquement le quartier au point d'en être absentes : elles représentent encore en 1990 près de 21% de la population totale du Grand Mirail, si l'on regroupe les catégories « professions intermédiaires » et « cadres, professions intellectuelles supérieures et professions libérales » du recensement, à peine moins qu'en 1975, lorsque le secteur était moins urbanisé. Les représentants des couches moyennes logent sans doute désormais moins dans le parc HLM qu'en 1975 ; ils résident, pour une grande part, à la périphérie du quartier dans les lotissements, groupements d'habitation individuelle et petits ensembles résidentiels qui sont sortis de terre depuis une vingtaine d'année. Les militants sont restés dans le quartier, parfois au cœur même de ses cités. (...) D'autres se sont installés, moins au centre du quartier que dans ses abords en raison des coûts raisonnables d'accès à la propriété et du bon niveau d'équipement.* » (« Un terrain d'aventure pour les classes moyennes », dans *En marge de la ville, au cœur de la société : ces quartiers dont on parle*, op. cit.

La chronologie restituée ici repose sur une autre représentation de l'urgence : les phases qui la définissent sont là articulées à l'action politique telle qu'elle est structurée par les différents enjeux se présentant dans la crise. Elles sont sous-tendues par des formes d'action revendicatives et de mobilisation évoluant au fur et à mesure des situations qui se développent à un rythme souvent rapide.

### **3.3.1. La première phase de l'urgence : le désarroi, l'entraide et la création de structures collectives militantes sur les quartiers (le Collectif « Plus Jamais Ça, l'association des Sinistrés du 21 septembre)**

#### **L'entraide**

Ces militants mobilisés dans cette situation de crise sont pour la plupart des personnes sinistrées elles-mêmes, qui ont dû faire face comme les habitants du quartier à la panique, la peur, l'incertitude pour leurs enfants, leur conjoint-e-s, ou et leurs ami-e-s. C'est donc dans un certain « état d'esprit » que va s'organiser cette mobilisation qui donnera naissance au Collectif « Plus jamais ça ». Tout d'abord, le week-end sera consacré à réparer, dégager, faire l'état des lieux des dégâts personnels, à s'organiser pour « vivre » dans ce nouvel environnement. Il est aussi consacré à l'entraide de voisinage, des amis souvent militants eux-mêmes.

*« Dès le soir, on est allé chez ma belle-sœur et mon beau-frère, la sœur de mon compagnon les aidé à rafistoler, pour éviter tout ce qui était pillage, voilà. Tout le samedi, ça a été ça, aider parce qu'on a plein de copains en plus sur Papus, propriétaires, locataires, de jeunes propriétaires qui venaient d'acheter, enfin voilà. » - E25.*

*« Le fait d'être militant ça crée des solidarités. Le lendemain matin, dès le réveil moi j'avais des coups de fils des gens du syndicats, des militants qui étaient sur le quartier, chez les copains, ils étaient là, tous le monde se rapatriait sur les quartiers en disant : « on fait des groupes de copains qui habitent sur le quartier et on file un coup de main » - E26.*

Au-delà de l'entraide qui se met en place, il s'agit aussi, comme E26 le définit : d'un premier contact militant des copains. Très rapidement, on s'organise. Une réunion est fixée le 23 septembre, qui se déroulera dans un local syndical. Cette réunion, reposant sur le « bouche à oreilles », est composée d'acteurs divers, appartenant à des organisations syndicales, politiques, associatives diverses, mais également d'individus particuliers. Cette capacité de réaction et d'organisation dans l'urgence repose sur l'utilisation d'une ressource forte : l'existence d'un réseau militant structuré, réseau unitaire organisé et agissant déjà autour de problématiques comme celle des sans-papiers, le logement, et d'autres thématiques supposant des capacités de réactivité rapide : *« Mais c'est marrant qu'en gros on n'a pas attendu 48 h quoi, parce que je pense que sur Toulouse il y a un vrai réseau militant particulier qui fait qu'on a une capacité de réaction très importante donc avec toute une bataille sur l'organisation, la structuration, la mise en place de commissions, la plate-forme politique avec des positionnements. » - E25.*

Certains travailleurs sociaux font également parti de ces réseaux et vont offrir leur temps bénévolement, en participant à l'organisation qui se met en place. Ainsi E3 raconte :

*« J'ai toujours été syndiquée... donc avec un investissement... pas de décharge syndicale mais toujours un investissement au niveau de ces réunions-là; et c'est vrai que depuis quelques*

*mois, depuis le mois de février, je militais sur un collectif de travailleurs sociaux, pour le logement des Sans Domicile Fixe. Voilà, donc qui s'est enchaîné par le Comité logement de Plus Jamais Ca. Mais c'est vrai que je suis quelqu'un qui... j'adhère à certaines... associations; je ne suis pas une militante féroce, je ne vais pas à toutes les réunions, mais sur les coups de poing, sur les actions, je suis là, oui... ».* E3.

Ce sont les mêmes qui dans le cadre de leur activité professionnelle, sillonneront les quartiers, en portant secours aux habitants (nous l'avons évoqué en première partie).

### **- Organisation du réseau militant sur les quartiers : la création du collectif « Plus Jamais Ca »**

Le collectif « plus jamais ça » voit le jour lors de cette réunion « improvisée » dans l'urgence. A partir de là, l'action s'organise. Des objectifs sont définis qui orientent les interventions sur deux axes forts au départ : « *Initié pour venir en aide aux sinistrés et désigner les coupables de la catastrophe qui s'est abattue sur Toulouse...* »<sup>79</sup>. Une orientation supplémentaire sera donnée également un peu plus tard, situé plus directement sur un registre politique : « *combattre celles et ceux qui, pour l'économie et le profit de quelques-uns, souhaitent la réouverture rapide du site chimique du sud toulousain* » marquant ici le positionnement idéologique des acteurs réunis dans le Collectif. Des commissions sont rapidement créées, structurées autour de pôles identifiés et engageant l'action dans des domaines spécifiques : tel l'environnement, le logement, le juridique, la santé, etc.<sup>80</sup>

L'action, si elle se veut « spontanée », passe également par une certaine réflexion. Une équipe de coordination se met en place qui se réunit régulièrement pour faire le point des actions en cours, une Assemblée Générale est organisée tous les quinze jours<sup>81</sup>. La difficulté, comme l'exprimeront certains c'est « *qu'on a réfléchi, on a passé des soirées à réfléchir, des soirées difficiles, parce que... ben là, on était un grand groupe, avec des gens qui venaient... de différents horizons, des gens qui avaient l'habitude de militer, là les gens qui avaient l'habitude de ces questions de logement, puis les gens qui n'avaient pas... qui étaient là parce que... ils avaient eu un tel coup de tonnerre dans leur tête au 21 qu'ils voulaient faire quelque chose, mais... qui n'avaient pas les principes requis au départ! C'était très compliqué de trouver, de pouvoir dialoguer... nous on réfléchissait depuis neuf mois sur le... sur ce projet-là!... et il fallait qu'on discute, et qu'on trouve... qu'on se fasse entendre, qu'on arrive à écouter les autres, des gens qui... qui n'avaient aucune connaissance du logement à Toulouse, des droits, de la population qui était touchée, enfin bon, voilà. Donc ça, ça a été de très nombreuses discussions... Ça a apporté beaucoup de choses!* » - E24.

---

<sup>79</sup> Extrait de la revue « Plus Jamais ça... », n°2, Février 2002.

<sup>80</sup> « *Le pôle « sinistrés » avec la commission inter quartiers et les associations de sinistrés pour le travail inter associatif : juridique, santé, matériel, administratifs..., le pôle « emploi » avec les réunions du groupe « Initiative Solidaire », le pôle « sécurité environnement » avec la commission Sécurité environnement et ses partenaires associatifs (Uminate, Amis de la terre, collectif Ginestous...), le pôle « communauté scolaire » avec la commission Communauté scolaire, les syndicats FSU, SUD et la FCPE.* » (Extrait de la revue « Plus Jamais Ca... » n°2, Toulouse, Février 2002, op. cit.)

<sup>81</sup> « *Il y a des outils transversaux : la coordination des commissions et des membres du collectif, la permanence au 2 rue des Bûchers, les groupes de travail temporaires, l'association de gestion du collectif « PJC Nina, les amis », le bulletin, la page PJC Nina sur le site Web « truc » et les listes de diffusion...* » op. cit.

Les discussions relatives à l'action ne peuvent empêcher effectivement des prises de positions inhérentes aux « origines » politiques et militantes de chacun. Là aussi, il y a une volonté d'imposer de nouvelles règles communes, des principes de départ.

*« Donc les choses se structurent, il y a une confiance entre les gens, c'est collectif, y compris avec une répartition politique, ce courant politique va faire plus ça, l'autre ça, bon il y a des près carrés qui sont réservés mais ça va, le collectif n'a pas explosé pour autant. Cela aurait pu parce que les courants à l'intérieur peuvent avoir des orientations différentes. Non il y a toujours eu des orientations consensuelles tout en restant radicales, qui permettent le collectif existant. Peut-être qu'il va être plus éphémère que les autres... » - E25.*

Un consensus s'installe donc malgré les dérives possibles d'instrumentalisation des débats, et de dissension politique, tels que certains ont pu les percevoir à ce moment là : *« Oui, il y avait une instrumentalisation. Et après moi j'ai trouvé d'autres partenaires dans le collectif qui eux m'ont semblé parfaitement cohérents là-dedans. C'est-à-dire qu'ils ont vu depuis le début que d'abord la question c'était la question des sinistrés dans toute l'amplitude hein. Qu'il fallait trouver un dénominateur commun et que c'était celui-là, que le devenir du site était aussi l'autre dénominateur commun. Et on s'est retrouvé sur ces deux points complètement en harmonie avec des gens qui m'ont semblé moi très honnêtes. (...) j'ai trouvé de la probité chez des personnes qu'a priori je n'avais pas forcément envie de rencontrer parce qu'a priori ça ne m'attirait pas forcément » - E27.*

### **- Mobilisation des habitants d'un quartier : la création de l'association des sinistrés du 21 septembre**

En parallèle, sur le quartier de Papus, naît l'idée de l'association des sinistrés du 21 septembre. L'initiative en viendra d'un habitant sinistré, qui souligne-t-il, ne se considérait pas, avant cela, comme un militant associatif. Notons cependant son appartenance, d'une manière affinitaire, au réseau militant et associatif du quartier. Dans ce cadre précis, c'est surtout le désarroi ressenti, et une prise de conscience de l'ampleur et des effets collectifs de la catastrophe qui sont des éléments déclencheurs de son action. Comme il l'exprime : *« Je crois que c'est là où j'ai commencé à me dire que c'était pas que mon affaire et que c'était une affaire qui avait une dimension que je ne mesurais pas du tout. Parce que pendant très longtemps je n'ai pas mesuré l'ampleur réelle de la catastrophe. Et j'étais dans la rue, il y a une jeune femme qui est arrivée vers moi, et elle semblait, comme tous en plein désarroi, l'incompréhension. Elle est venue vers moi et elle m'a dit « mais qu'est-ce qu'on va faire, qu'est-ce qu'on va faire ? ». Et je lui ai dit « on va faire une association. » J'ai répondu mais immédiatement, plus pour répondre que... J'avais rien réfléchi à ça, c'était pas prématur...médité en aucune manière et heu, immédiatement après j'ai dit « on fait une association » Je suis allé chercher du papier A3, un gros feutre, on a fait des affichettes qu'on a agrafées sur les platanes du quartier et... pour inviter la population du quartier à une réunion le soir même, devant la piscine, dévastée, du quartier Papus. ».*

Le soir même, samedi 23 septembre, une réunion est donc organisée qui comptera environ « 500 personnes », composées essentiellement d'habitants du quartier, de syndicalistes, d'acteurs politiques et de militants associatifs. Un sentiment domine alors : *« Il y avait la colère, beaucoup de désarroi, de la douleur, il y avait de la solitude (...) Ce sont les sinistrés non organisés qui ont pris la parole et qui l'ont organisées » - E27.*

Une deuxième réunion, le lendemain, organisé chez le futur président de l'association, permet une première structuration de l'action : « *Donc on l'a fait savoir un peu comme ça sans trop faire de pub et on s'est retrouvé quand même 150 dans le jardin, avec toujours le même mégaphone (rire), une table quand même. Ah oui, on avait quand même fait circuler des cahiers, des cahiers de brouillon de ma fille, le soir même de la réunion du samedi pour relever des adresses, des téléphones et des noms. Première... pour marquer quelque chose. Mais tout ça je le dis maintenant à froid comme si c'était conscient mais je crois que ce n'était pas conscient, c'était plus instinctif que conscient. Donc on s'est retrouvé avec ces 150 personnes le lundi soir. On a commencé à relever des noms, à avancer un peu et à se dire qu'il allait falloir structurer une association.* » - E27.

Les statuts sont déposés le mardi qui suit, « *dans un affolement effroyable* ».

« *C'est-à-dire que normalement quand on fait une association c'est parce qu'on en a besoin, parce qu'on en a envie, parce qu'on en a le projet. Nous, on avait pas de projet, anticipé en tout cas. Et à la Préfecture, tout le petit personnel s'est mobilisé de façon incroyable. C'est le chef de bureau, de cabinet ou de je sais pas quoi qui a tapé les statuts sur son ordinateur perso. Ce qui fait que les statuts ont été déposés quatre jours après et publiés au J.O. huit jours après. Donc c'était absolument exemplaire et ça témoigne de l'accélération dans laquelle on était.* » - E27.

Ce sentiment d'urgence s'inscrit effectivement dans une perception modifiée du temps qui organise l'action : rythme accéléré, intensité des moments vécus, en sont l'expression prépondérante. Les procédures sont là aussi interprétées pour assurer une plus grande efficacité. Les institutions, ici la Préfecture, coopèrent à ce niveau.

L'objectif premier est de prendre en compte les intérêts des sinistrés de la catastrophe, dans toutes ses dimensions avérées. La dimension politique n'en est pas exempte : « *Après c'est vrai que moi j'ai vite fait le lien entre AZF, Total, enfin vu une dimension politique à la catastrophe. On connaît le site hein, on savait combien il pouvait polluer. On l'a subi, donc on n'était pas pour autant des ignorants. Donc on a fait très rapidement des liens entre les causes et les effets quoi.* » - E27. Cet objectif, et cela apparaît clairement ici, se définit progressivement, dans le contact avec les réalités du terrain, des besoins émergents : « *Moi je disais au début que notre fonction c'est d'être une éponge, à l'association, c'est-à-dire de capter tout ce qui passe et d'en faire quelque chose.* » - E27.

L'action se structure ainsi à partir d'objectifs qui restent évolutifs, liées aux effets du contexte et à l'évolution des situations ; avec une évolution rapide dans ces premiers mois de la catastrophe car de multiples éléments viennent « s'entrechoquer » : l'action des cellules de crise et plus largement celle des pouvoirs publics marquées par des changements, réorganisations qui génèrent une certaine incertitude, les situations préoccupantes de relogement, d'indemnisation des personnes sinistrés, l'état psychique des individus qui sont sous le choc, des discours politiques qui se contredisent régulièrement. En prise directe avec les habitants, l'association doit pouvoir à la fois rassurer et générer des réponses aux problèmes au fur et à mesure de leur apparition.

L'action ici se structure malgré tout autour de principes forts permettant de maintenir une ligne commune et de donner une place claire à l'association. Celle-ci doit être marquée par la transversalité. C'est ce qui fondera son originalité relativement à l'existant sur ces quartiers : Il ne s'agit pas de jouer le rôle d'une association de quartier : « *J'ai très rapidement, mais très rapidement aussi, eu envie qu'on soit transversaux. On n'est pas une association de quartier.*

*Je crois qu'on est la seule qui ne soit pas une association de quartier. Les autres, il y a comité AZF du quartier de la route de Seysses, les Oustalous, Comité de quartier de ci, de ça, nous non. On est transcourants et transversaux. Et c'est vraiment une dimension importante parce que la dimension du quartier n'est pas une dimension qui m'intéresse particulièrement, a fortiori dans ce cas de figure. (...) C'est-à-dire qu'on a fait savoir qu'on n'était pas une association de quartier et les gens sont venus. D'Empalot, du Mirail, de Bagatelle, de Tabar... Bon ça reste des quartiers, ça reste un agrégat de quartiers, mais ce sont des gens qui sont venus je dirais. » - E27.*

De part les objectifs affichés et « l'idéologie » de départ inscrite dans les conceptions de cette action menée, là aussi l'association se positionne clairement : « ne pas larmoyer, dans la plainte », mais développer une dimension combative dans l'action, et de la nécessité par là même d'allier les forces en présence dans ce même objectif : « On savait aussi qu'on ne pourrait pas avoir, faire face à toutes les problématiques, mobiliser la population, organiser des actions, des manifestations seuls. C'était complètement impossible. Donc on a trouvé là un appui qui en terme de stratégie a complètement porté ses fruits. Ça nous a permis d'être partout aussi. D'être représenté partout puisqu'on est partie intégrante, même certains disent « pierre angulaire » du collectif plus jamais ça. Et c'est vrai qu'il y a, c'est un peu en terme d'échanges aussi. Nous on légitime en tant qu'association des sinistrés, le collectif. Et le collectif nous donne accès à une autre dimension d'un combat. » - E27. C'est ainsi que la coopération avec le collectif « Plus jamais ça » s'instaure presque naturellement : « Le collectif, dès qu'on en a eu connaissance, pour moi il était incontournable qu'on l'intègre, donc on est devenu... mais je ne saurais même pas dire comment ça c'est fait. Ça s'est fait de fait quasiment ». On retrouve encore ici cette idée de « spontanéité » dans l'action, mais il y a encore ici l'idée d'un existant posé ici en tant que ressource dans l'action : celui d'un réseau « affinitaire » de type amical ici, et d'une idéologie commune : « Alors je connaissais des gens qui composaient le collectif. Syndicalistes, partis, principalement. Mais moi je les connaissais sur une dimension relationnelle extra... de connaissance quoi, pas liée ni aux syndicats, ni au politique ». Le représentant de l'association intégrera ainsi plus précisément la commission « inter quartiers ».

Dans cette organisation de l'action, nous relèverons un autre ordre de contrainte non négligeable qui réside dans la gestion et la régulation des relations sociales à l'intérieur de l'association, rendue difficile par un fonctionnement au départ dans le chaos et l'urgence, et par une position des bénévoles (demandeurs d'emploi ou militants) en général eux même touchés par le sinistre :

*« ...Monter une association de sinistrés, c'est monter une association avec des sinistrés. Donc il y a eu dans un premier temps des tensions. Il y a des gens qui sont venus et puis qui sont repartis. Il y a eu une agression et de l'agressivité (...) j'avais le souci d'abord... enfin je crois que... de prendre beaucoup de recul, d'essayer d'être lucide par rapport à ce qui se passait, mais avec une exigence, c'est-à-dire d'être cohérent. On ne pouvait pas fonctionner comme une association de scrabble ou les amis du TFC, donc... On est né du chaos, mais Socrate disait que le chaos c'est ce qui précède l'organisation. Donc on a fonctionné vraiment dans le chaos, dans un fonctionnement chaotique pendant longtemps, pendant je vais dire deux mois. Avec cette pression de l'urgence en permanence, heu, recevoir la souffrance des autres, quand on y est préparé on peut le faire, quand on n'y est pas préparé, et qu'à fortiori on est sinistré donc blessé sinon dans sa chair au moins dans sa tête, heu, ça se passe pas forcément bien. » - E27.*

Une psychologue se joindra à l'équipe afin de travailler à cette régulation interne, dans une double dimension : « *aussi bien par rapport à l'équipe des bénévoles que pour le public accueilli, de manière à permettre un peu cette distanciation.* » - E27.

### **3.3.2. Deuxième phase : l'organisation des interventions par la mobilisation et la revendication**

Elles expriment la prégnance d'un modèle mis en avant ici : celui de l'habitant « citoyen », revendicatif de ses droits, et d'une justice équitable face aux préjudice subi. Les responsabilités collectives dans la catastrophe doivent être dénoncées et jugées. Un modèle qui va s'opposer fortement à celui développé par les institutions de l'action sociale, les pouvoirs publics, et plus particulièrement le champ politique national et local. C'est sur le mode du « combat » et du rapport de force que les actions sont menées.

#### **Le collectif « Plus jamais Ca »**

On assiste, ainsi dès le début, à la mise en place de stratégies de mobilisation des habitants des quartiers touchés. Elles sont traduites dans l'organisation de manifestations, dont la première aura lieu le mardi suivant la catastrophe : « *La manifestation a été énorme, donc c'est vrai que l'on n'avait jamais vu ça sur Toulouse, enfin si, on avait pu voir ça le 5 mars 95 pour LE PEN. Mais là, c'est vrai que cela a été énorme, rapide, enfin voilà. C'était très fort.* » - E25.

Un point important également pour le collectif, est de pouvoir maintenir cette mobilisation. Suivent ensuite des actions de commémoration du 21 septembre, qui ont la volonté de marquer, chaque 21 du mois, le rappel de l'évènement et la nécessité du maintien d'une mobilisation. Les militants se placent sur les ronds-points symboliques de la catastrophe, et bloquent la circulation, afin de continuer à sensibiliser, à mobiliser : « *On a bloqué, on a pu discuté, mais je sais que j'arrêtais les bagnoles, je leur disais : bon il y a... A partir du moment où tu posais cette question, ils comprenaient, pourquoi il y avait du monde qui était là, on était dans un autre rapport. Parce que je pense que cette catastrophe, elle a tout bouleversé, affectivement, l'effet de loupe il est là-dedans aussi, si tu veux, dans : comment tu as vécu le truc.* » E25.

Au moment de l'enquête, l'idée de la mobilisation est encore très prégnante, et le sera dans les longs mois qui vont suivre. Elle constitue un impératif face aux multiples pressions politiques qui se mettent en place, et aux modes de règlement adoptés par les pouvoirs publics.

« *La suite, c'est que justement, quand tu as eu une si forte mobilisation, comment continuer à mobiliser les gens, continuer la prise de conscience sachant que tu as l'effet soufflet qui retombe, ou les médias vont s'en désintéresser, etc...., alors que les problèmes vont surgir, avec l'arrivée du froid, donc avec la question des sans fenêtres qui a émergé, et en tout cas sérié un certain nombre de problèmes, en tous les cas pendant un moment on était vachement axé sur les questions de sécurité, d'environnement, d'évacuation du site, etc.* » - E25.

En effet, dans cette période, des informations se succèdent, pour certaines alarmantes, qui maintiennent une certaine incertitude sur la réalité de la « sécurité » du site, des rumeurs aussi pouvant entraîner chez les habitants des sentiments de panique. Le collectif joue un rôle fort d'apaisement à ce niveau, et de maintien en vigilance également, en tentant de délivrer une

information qui se veut la plus objective possible. Pour ce faire, le collectif utilise les outils à sa disposition comme les supports médias. Une radio est créée (mise à disposition par Radio France) pour la population toulousaine, qui permet de débattre, de poser les problèmes et de se confronter aux acteurs de la décision :

*« M'Toulouse a une fonction. Toute la journée, c'est des débats, une heure, une heure et demi, tu as le temps de te poser, de te présenter, d'exposer ton problème, de confronter (...) c'est une source d'info, comment faire pour les assurances, vous êtes propriétaires, voilà la nana ce qu'elle vous propose, vous... Bon, les assistantes sont en grèves, vous avez le plateau, avec une facilité d'expression, et avec derrière une heure et demi Douste Blazy, Izard, De Veyrinas.(...) Du coup comme les problèmes étaient vraiment bien posés elle a eu un effet d'agiter les choses, et avec une expression, tu avais le temps de t'exprimer quand généralement nous ceux qui luttons on est toujours en train de couper ce qu'on dit. Ca a permis de voir que les gens qui étaient dans le collectif étaient sérieux, que ce soit sur l'environnement, le logement, ou association des sinistrés. Du coup, en pouvant apprécier le sérieux de ces personnes là tu y donnent une autre authenticité, à ceux qu'ils disent, et donc une autre légitimité à leur action même si leur action dès fois va être un peu dure. » - E25.*

Le Collectif utilise d'autres supports également, avec l'usage d'Internet et de la messagerie électronique, les tracts, les affiches la parution d'une revue, visant à sensibiliser les populations, à les mobiliser en les informant. Une véritable organisation est en place visant à diffuser les informations auprès des habitants<sup>82</sup>.

Une action se structure progressivement également autour des questions liées à la fermeture du site. Les arguments invoqués sont multiples :

pour « raison démocratique » : *« Aucune industrie, aucun emploi ne peut se développer dans une démocratie si les citoyens encourent le risque non consenti de perdre leur vie »,*

pour « raison toulousaine » : *« Des milliers de toulousain-e-s sinistré-e-s et rescapé-e-s, encore fortement ébranlées psychologiquement et parfois physiquement touchées à vie ne comprendraient jamais qu'un site dangereux puisse redémarrer dans la ville.... »*

pour raison technique : *« Le site chimique, pour ses produits dangereux, serait fatalement un jour l'objet d'un nouvel accident majeur et meurtrier... »*

fermeture du site pour raison juridique,

pour raison économique et politique...

Il s'agit de provoquer les débats, une réflexion élargie autour de ces questions cruciales, telles qu'elles sont vécues à ce moment là par nombre d'habitants sur les quartiers ; débats qui vont introduire à des clivages forts entre groupes d'acteurs se partageant l'action sur le terrain. Ces prises de position vont aussi contribuer à structurer l'action sur le territoire des quartiers. Nous le verrons plus précisément en évoquant l'action syndicale de la CGT. Il convient de rajouter aussi que la mobilisation touche très diversement les habitants. Nombres d'entre eux restent enfermés, au dire de différents témoignages, dans un certain « fatalisme ».

En parallèle, les actions de défense, d'assistance et d'accompagnement des sinistrés se poursuivent, s'appuyant sur les commissions mise en place (travaux, préjudices matériels et/ou physiques, démarches administratives et juridiques, mais aussi « revitalisation/retour des commerces du quartier.)

---

<sup>82</sup> Voir note précédente.

## L'association des sinistrés du 21 septembre

Ce qui fonde la raison d'être de l'association des sinistrés, c'est avant tout l'organisation des dépôts de plaintes, en vue d'obtenir la condamnation des responsables de l'explosion :

*« On a mesuré très vite, peut être qu'on l'a induit aussi, que les gens ne voulaient pas rester au stade de la colère mais voulaient des explications et rapidement on a vu qu'un de nos missions se serait d'organiser le dépôt de plainte. Ça, ça a pris des proportions énormes puisqu'on a déposé 630 plaintes et on environ 2400 sous le bras encore. Que l'on déposera peut être. On les déposera symboliquement c'est certain, mais on les déposera peut être formellement si la démarche d'agrément qu'on a faite était rejetée par le Ministère de la justice, ce que l'on ne croit pas. Et là si on les dépose on va bloquer la justice sur Toulouse pour plusieurs années. Donc c'est devenu un outil pour peser. » - E27.*

Mais c'est aussi permettre un accès à l'information dans multiples domaines : sur le versant juridique, de l'assurance, des dommages corporels et moraux, etc...., répondre aux divers litiges liés aux assurances, aux loyers par des recours juridiques. Il s'agit d'accueillir et aider les personnes sinistrées dans les démarches individuelles de demande de réparation. L'idée de l'aide est ici définie comme « un accompagnement » dans les démarches.

L'association gagne rapidement en surface sociale. Au mois de décembre 2001, l'association c'est :

*« 600 adhérents sans compter les donateurs, les dotations  
100 coups de téléphones reçus par jour  
3500 personnes reçus dans les locaux  
1000 dossiers en cours de traitement, ces dossiers sont d'ordre juridique, social, psychologique, ou administratif.  
Des permanences : téléphoniques ou sur place, tous les jours  
Un accueil, une écoute et une orientation dans les démarches  
Des consultations spécialisés gratuites » (Onde de choc – décembre 2001)*

Pour les institutions (mairie, préfecture, ministère de la justice principalement), le fait « d'exister rapidement » et de devenir une grosse association la rend légitime et incontournable. Elle devient un interlocuteur potentiel, ce qui lui permet de s'inscrire, à partir de sa position originale dans certaines instances clés participant de la gestion de la crise, comme le Comité de suivi des victimes AZF ou le Comité de suivi épidémiologique, entre autres : *« C'est vrai qu'on a été très vite là aussi interlocuteurs, et puis qu'on s'est imposé, c'est-à-dire que les places on les a prises et surtout on les a pas lâchées, même si des fois c'est emmerdant parce que demain après-midi je suis au tribunal pendant quatre heures. J'aurais vraiment autre chose à faire, mais on tient, on tient les places. Voilà. Là c'est de l'occupation stratégique, pas que, parce que c'est important d'y être, qu'on amène des éléments, mais... (...) C'est-à-dire qu'il y a une vraie reconnaissance et pour moi il y a, il y a l'idée qu'avoir un interlocuteur c'est mieux que d'en avoir quinze. Et nous on est évidemment, effectivement pas évidemment, la plus grosse association, donc on est devenu incontournable. C'est une mayonnaise qui a pris quoi. » - E27.*

Cette coopération repose cependant là aussi sur des règles claires liées aux enjeux même de l'action poursuivie, la collaboration restera ponctuelle, notamment avec la Mairie : la fonction étant celle de l'interpellation. L'association définit là clairement son positionnement dans les enjeux et rapports sociaux issus de cette crise : *« On ne collabore pas dans la gestion de la*

*crise avec la mairie. On est le relais de toutes les problématiques mais ce n'est pas à nous de gérer la résolution de la problématique. N'empêche qu'on dit ce qu'il faut mais on ne le met pas en place avec eux. (...) (La mairie) Je lui ai dit aussi qu'on était là, on travaillait ensemble un jour sur une question, mais il était probable, plus que probable qu'un jour on soit adversaire au niveau juridique. Parce que qui a permis la construction de l'école dans le périmètre, qui a permis la construction de l'équipement, etc. Donc pour nous il y a cette dimension à prendre en compte tout le temps c'est qu'on veut aller loin dans le combat juridique et que voila, c'est... On sait qu'on a des adversaires, certains sont certains, et d'autres sont potentiels mais peuvent ne pas le rester. » - E27.*

Par contre, l'association n'entretiendra aucune relation avec le Conseil Général qui ne cherche pas à la solliciter. Ce contact ici se fera au travers des professionnels travailleurs sociaux qui, participeront aux actions à titre personnel, ou qui se serviront de certains outils de l'association comme d'une ressource « informelle » dans la gestion des problèmes rencontrés dans le cadre professionnel.

### **3.3.3. Troisième phase : des organisations qui se maintiennent et se structurent contre la banalisation de l'évènement**

Après quelques mois l'association, dans son fonctionnement, est finalement quelque peu entré dans le jeu complexe du politique, ce qui requiert, pour les membres associatifs des compétences spécifiques. Comme l'exprime E27, en tant que représentant de l'association dans certaines instances décisionnaires : « *Ce qui est important pour moi, c'est d'arriver à comprendre tous les acteurs de ce truc, y compris les politiques, et a fortiori les politiques, notamment le maire de Toulouse. Ce n'est pas forcément le plus facile à comprendre parce qu'il a pris le contre-pied, il est là où on ne l'attendait pas forcément. Il est important d'arriver à saisir comment... les stratégies des individus, des groupes, des organisations.* ». Son véritable atout finalement qu'il utilise pour agir dans ce système : c'est être partout et nulle part, de part son parcours propre qui ne permet pas de l'identifier en tant que représentant d'un syndicat, une institution, un groupe militant particulier. Cette situation se transforme en ressource stratégique, qui lui donne des marges de manœuvre indéniables dans l'action : il n'est pas repéré par les institutions : « *Ce n'est pas un titre de gloire d'être nulle part, mais ça a beaucoup déstabilisé et puis ça a facilité grandement. J'étais inattaquable.* » E27. Il n'est pas enfermé dans des relations sociales structurées et préexistantes sur le territoire des quartiers, il n'a pas une place à tenir, et se crée la sienne propre avec le collectif associatif, on l'a vu au travers des objectifs et principes forts de l'action posée.

L'activité de l'association, au moment de l'enquête, demeure très intense, avec des problèmes de plus en plus lourds à gérer : « *On est dans le quotidien, comme ce matin, une dame qui m'appelle qui a été licenciée, qui était en CDD et qui a été licenciée, non renouvellement du CDD le 28 septembre. Elle était travailleuse handicapée, elle se retrouve encore plus handicapée parce qu'elle a été blessée. Un monsieur qui vient qui est, qui sortait du coma depuis deux semaines je crois. Qui arrive complètement isolé parce que les gens qui étaient dans le coma, forcément ils n'ont pas vu, ils ne savent pas ce qui s'est passé. Et puis les problématiques liées à l'assurance qui continuent. La multitude de problèmes de syndicats d'immeuble, sur EDF, sur toutes sortes de choses qui... Moi je dirais que rien, rien, rien n'est solutionné.* »

Le discours officiel politique dominant commence, en effet, dans cette période à s'organiser autour d'une rhétorique d'un retour à la normale, un apaisement des situations, alors que sur

le terrain rien n'est réglé. De nouveaux problèmes apparaissent, issus des modes de règlements de la situation du sinistre, que ce soit du point de vue de la santé, que juridique, matérielle ou sociale.

D'une information générale apportée aux habitants au quotidien, l'intervention associative se structure peu à peu sur une gestion des situations particulières, et, entre autres, les problèmes liés à la distribution des fonds d'urgence. Là encore, il y aura à cet égard une prise de position particulière : *Et puis il y a des problèmes qui restent comme la gabegie liée au fond d'urgence qui a été alloué immédiatement après, il y a au moins 1300 foyers qui auraient pu y prétendre et qui ne l'ont pas eu. Et bien là nous on ne va pas se contenter de dire « et bien c'est dommage, il n'y a plus de sous. » On va dire : « il faut des sous ». Dans les mêmes conditions qu'au lendemain de la catastrophe. »*

On est là aussi, dans le contexte de la crise, sur un rapport de force établi, dans lequel l'action institutionnelle est délégitimée, remise en question dans les principes mêmes et les enjeux qui lui ont donné corps.

*« On insistera tant que ce sera pas débloqué. De toute façon, les pouvoirs publics se sont mis dans une telle situation que c'est à eux de la gérer au bout du compte. Ils ont fait n'importe quoi, ils ont balancé de pognon à tout va, sans aucun contrôle. Alors justement maintenant il y a beaucoup plus de contrôle ce qui mène à indemnisation zéro quoi. Nous on pense qu'il y a moyen de reprendre la distribution entre guillemets de l'aide d'urgence avec des éléments très simples qui est l'élément basique qui est la déclaration de sinistre qui va servir pour tout. Et puis voilà quoi. Ben oui, on a dépensé le pognon. Et bien il va falloir qu'ils en trouvent ailleurs. C'est là que je dis qu'on ne cogère pas parce que ce n'est pas nous qui allons dire où ils doivent le trouver, mais ils doivent le trouver. » - E27.*

### **3.3.4. En conclusion : des rôles forts et des actions « efficaces » dans le champ du politique et du social**

En clair, par certains principes clés, l'action de l'association rejoint celle du collectif : par son mode offensif, revendicatif, et par la figure de l'habitant convoquée ici. Des éléments similaires ont joué sur cette structuration de l'action collective tant pour le collectif que l'association : un des facteurs clés étant un sentiment révélé de l'inertie des institutions dans l'organisation des réponses face aux sinistres : *« Je crois que ce qui nous a mis en place c'est l'inertie des institutionnels face à l'ampleur des dégâts et de la catastrophe. Je pense que, et je le disais l'autre jour, j'ai l'impression que nous on est devenu des experts en sinistre et qu'on est les seuls compétents. Et toutes les suggestions que l'on peut faire dans les différentes instances aujourd'hui sont rejetées d'abord et reprises ensuite. Toutes. »*

C'est, comme pour les travailleurs sociaux, un rôle d'intermédiaire social qui se joue mais ici sous une forme originale. Il s'agit plus de pallier à, gérer l'ordre de la contrainte institutionnelle et sociale, du fait d'une imposition de rôle. Libéré de certains enjeux, il s'agit d'être avant tout les porte-parole actifs des habitants et de leur demande en utilisant les ressources d'une organisation souple : *« Et ça c'est, ben oui, parce que nous on y est dedans et on voit ce qui est le plus simple, ce qui va limiter le nombre de démarches, les tracasseries administratives. On est aussi dépositaire de toutes les contrariétés. J'en ai eu tout à l'heure au téléphone encore, des situations hallucinantes ! Donc on est vraiment... on reçoit, on*

*reçoit, on accueille, on accompagne, puisque l'idée c'est d'accompagner, c'est pas d'aider. »*  
- E27.

Ce qui marque la spécificité de l'association, c'est son mode de structuration, les formes de légitimité qu'elle a su se créer, qui l'ont inscrite de manière active dans la gestion sociale de la crise. Pour le collectif, c'est la présence d'un réseau militant pré existant qui constitue le « ferment » de l'organisation mise en place, ainsi que la mise à disposition de compétences diverses par les acteurs concernés. Les travailleurs sociaux qui se mettent à disposition à titre personnel, par exemple, opèrent un véritable « transfert » de compétence professionnelle pour la cause du collectif : *« Les quinze premiers jours, j'ai tenu toutes les permanences, quoi; je n'arrivais pas à décoller; c'est la première semaine, là, que je n'en fais pas! Et... dans quelque chose où... ben j'avais besoin... ce n'est pas « j'avais besoin »: Je me sentais indispensable à la cause! J'avais l'impression que si je n'y étais pas, je détenais une masse d'informations, du fait que j'avais été là pendant les neuf mois de réflexion sur le mal logement, que j'étais travailleur social à l'Aide sociale à l'Enfance, que j'avais travaillé avec des S.D.F., qu'en plus j'étais sinistrée (rires): j'avais l'impression que tout cumulé, je détenais une masse d'information et que je ne pouvais pas être absente de cette Commission.. »* - E3.

De la même façon, c'est pour l'association de sinistrés, la bonne volonté des bénévoles et les ressources puisées dans la personnalité de quelques uns, de par la nature de leur parcours antérieur qui commande l'action. Comme le dit lui-même E27 : *« Bon moi je crois que mon travail m'a énormément servi, mes deux métiers, celui de photographe et celui de formateur, m'ont beaucoup servi. Pour prendre de la distance, pour regarder les choses froidement pour le photographe, et pour savoir ne pas tout prendre dans la gueule pour le formateur. Ça, ça a été vraiment... ça a été vraiment pour moi très important, et c'est vrai que je me sens – alors c'est un peu dur de dire ça – mais je ne me sens pas touché, je me sens concerné par la douleur des gens mais pas touché par la douleur des gens. Et je crois qu'heureusement parce qu'on a affaire maintenant, encore ce matin à des personnes qui ne se sont pas manifestées avant parce que... et bien ce matin j'accueillais un monsieur qui sortait du coma depuis quelques jours. Des gens qui ont perdu des proches etc. Si on prend tout ça sur soi, on ne peut pas, on ne peut pas. Donc il y a eu des clashes à des moments, il y a eu des inimités on va dire. On ne s'est pas choisi, on s'est retrouvé mais on ne s'est pas choisi ».*

La présence d'un réseau a joué ici de manière plus secondaire dans la décision prise de création, et dans l'organisation mise en place, reposant plus sur le fait d'initiatives individuelles, des gens du quartier essentiellement *« qui se sont senties concernées, en lien avec leur propre histoire ».*

Notons enfin que les qualificatifs de l'action sont là encore marqués par un certain rapport au temps : *« Moi il me faut, depuis ce 21 septembre, il m'a fallu peut-être décupler ma vitesse de fonctionnement cérébral et physique aussi. Ça a été une explosion et une accélération. »* E27. La capacité à assumer ce rythme devient là encore une compétence en soi : s'organiser dans l'urgence est vécu de manière particulière car cela suppose de se situer sur différents registres presque simultanément, s'adapter aux différents types de relations et rapports qu'induisent les formes du travail quotidien : en direction des institutions, du politique, des habitants choqués, sinistrés, etc.

Mais c'est aussi être capable d'organiser sa vie propre dans l'urgence, en combinant les domaines de la vie publique et privée. Ainsi témoigne cette militante, également mère de

*famille : « Moi je suis passée, mon conseil de famille m'autorise à deux réunions de famille par soir, par semaine. J'ai demandé une dérogation parce que je suis passé à des réunions tous les soirs, parce que tu avais l'activité qui continuait, et après tu avais la commission logement que tu rajoutais à l'AG du collectif, nous en plus on avait les élections professionnelles qui ont lieu que tous les 6 ans, ça a eu lieu le 8 novembre (...) J'ai eu un rythme de folie pendant un mois. C'est important de donner à une situation exceptionnelle un temps exceptionnel parce que sinon après... du coup la structuration de l'organisation fait que tu gagnes du temps, tu es efficace, il y a une répartition du boulot. »*

Le fait de n'avoir pas vécu directement le choc de l'évènement (ils sont rares ici) sera considéré aussi pour certains comme une ressource dans l'action, permettant une certaine prise de recul dans les situations vécus.

### **3.4. L'action des acteurs syndicaux sur les quartiers : l'exemple de l'Union Locale CGT Toulouse-Mirail**

Nous avons choisi de parler de l'Union Locale, du fait de la place tenue par cette structure et de sa visibilité sociale acquise rapidement dans la crise sur le territoire du quartier de la Reynerie. En effet, disposant d'un local au cœur de ce dernier, l'action menée par les militants syndicaux a pris rapidement de l'ampleur en s'organisant simultanément sur deux champs distincts.

L'action syndicale menée par l'Union Locale sur les quartiers du Grand-Mirail touchera à la fois le champ du social en s'adressant aux populations, familles, individus, habitants des quartiers, mais également de manière plus spécifique, touchera le champ du travail, en s'adressant aux salariés des entreprises installés près du site, dont les salariés de l'usine AZF. Ici le lieu syndical devient rapidement cellule de crise ayant une surface d'action à la fois sur le secteur du quartier et à l'intérieur des entreprises.

#### **3.4.1. L'organisation générale : les atouts du militantisme syndical local**

L'union locale, au travers de ses membres participants, s'est définie et organisée comme cellule de crise dès le week-end qui suit l'évènement, la structure devenant le pôle ressource de l'action syndicale CGT sur les quartiers.

L'objectif général se définit autour de deux axes centraux :

- Un axe « social », avec la prise en compte de la situation sociale des habitants : « se tenir à la disposition des salariés et de la population pour tous renseignements ou toutes intervention » : favoriser l'accueil, l'écoute et l'information auprès des habitants des quartiers, la prise en compte des salariés touchés dans les entreprises également, autour des questions de sécurité, de droits du travail (licenciements abusifs, conditions de travail, santé, hygiène, logement) ;
- un axe plus revendicatif et de mobilisation : l'action est organisée autour de la défense des intérêts tant des habitants que des salariés exerçant dans les entreprises sinistrés, et défini par des exigences précises touchant le champ du social, du politique et de l'économique et lié à l'activité syndicale plus directement<sup>83</sup>.

Un collectif de Direction est créé dès le lundi de la catastrophe qui supervise et organise l'action sur le terrain : « *Dès le lundi on a organisé un peu mieux les choses, en étant un collectif de direction de cellule de crise qui regroupait les animateurs de notre collectif de direction, je sais pas si c'est le terme, les animateurs des différentes structures pour pouvoir coordonner, et rapidement certains de collectifs ou de groupes de travail pour travailler à régler les questions.* » - E21.

Les militant-e-s ici, comme dans le cadre associatif, ont un lien plus ou moins étroit avec le quartier, par le logement, le travail, le réseau amical et professionnel. Certains vivent depuis longtemps dans le quartier, et y ont leur réseau social. La solidarité entre « camarades » joue ici aussi à plein, comme en témoigne un ancien ouvrier, dont le logement situé à proximité de l'usine, a été détruit : « *C'est curieux, devant l'ampleur du désastre dans l'appartement, bon*

---

<sup>83</sup> « *La vérité sur les origines de cette catastrophe sans précédent (...) La sécurité pour tous comme priorité sur les lieux de vie comme sur les lieux de travail (...) Des mesures sociales exceptionnelles pour toutes les personnes sinistrées dans leur emploi, leur logement, ou leurs biens matériels..* » - Tract CGT 3 octobre 2001

*on commence à réparer un peu, on commence à enlever le plus gros pour pouvoir passer, pour pouvoir... Il y a des amis qui sont venus me voir, des copains du syndicat qui sont venu aussi. Ils s'imaginaient que là ou j'habitais ça avait dérouillé bien. De suite, il y a eu du monde dans l'appartement, on s'est retrouvé une dizaine presque en début d'après midi, chacun avec des sacs poubelles, des pelles pour ramasser les morceaux de verre, des bouts de ferrailles, des volets. Ca s'est passé rapidement, j'avais pas eu le temps de réfléchir à, je sais pas comment dire, si ça fait quand même un choc, mais c'est par la suite. »*

Tous sont touchés de multiples manières par les conséquences de l'explosion, ainsi ce syndicaliste exerçant à la Poste : *« Au niveau des travailleurs qui travaillaient ce jour là, il y en a beaucoup qui ont été touchés psychologiquement, surtout que le lendemain on a appris qu'une collègue à nous a été écrasée au magasin Speedy, qui est route d'Espagne, et là oui ça nous a fait un sacré choc à tous. »*

Nombre d'acteurs syndicalistes bénévoles qui agissent dès le lendemain de la catastrophe sont familiers de l'Union Locale, car y ayant leur activité militante. D'autres découvrent cette structure. Délégués syndicaux dans des entreprises ou des services publics administratifs, ils demanderont une mise à disposition. D'autres encore, retraités, auparavant militants syndicaux, décident de donner leur temps et de venir en aide dans le cadre de cette organisation. Pour ce militant par exemple, confronté personnellement au choc subi, l'action militante devient aussi un moyen de ne pas *« s'enfermer sur soi », « ne pas rester chez soi, agir dans l'action militante »*. Pour beaucoup de militants de la CGT, le local devient un point de repère et d'ancrage de l'organisation de l'action sur les quartiers. Pas pour tous cependant. A côté, nous le verrons, des initiatives individuelles se développent également.

Les militants permanents sont rapidement relayés par des bénévoles syndiqués à la CGT pour la plupart, venus de l'extérieur, quartiers à proximité mais aussi d'autres régions et départements. La solidarité repose ici essentiellement sur le réseau militant syndical de la CGT. Une cellule de soutien psychologique accompagne le travail, composée de militants bénévoles : *« Nous avons des collègues psychologues qui sont venus d'un peu partout en France »*

Du point de vue financier, le syndicat fait jouer sa propre solidarité. Des fonds sont récoltés sur le plan national, en direction des salariés syndiqués touchés par l'évènement. La décision des modes de redistribution est laissée à l'organisation locale. Ces fonds sont ainsi directement gérés par les trésoriers de l'union locale *« qui systématiquement informatisent l'ensemble des chèques »* et font un point régulier des entrées et sorties. Ils font le choix d'attribuer une somme fixe, une base de mille francs environ à chaque salarié sinistré, les dégâts ne pouvant être véritablement estimés financièrement : *« Le syndiqué qui a sa voiture réduite à l'état d'épave, ce qui est le cas d'une d'entreprise ou les bâtiments se sont effondrés, on accorde trois mille francs de plus, et en cas d'habitation vraiment inhabitable, cinq milles francs de plus. Alors ça paie pas les travaux, l'achat d'une voiture neuve, mais on a beaucoup insisté en disant : c'est une solidarité en forme de témoignage fraternel d'amitié de l'ensemble de la CGT. Et ça a été apprécié comme tel et fort bien pris. Les syndiqués qui recevaient leur chèque étaient très agréablement surpris. » (E22)*

Par ailleurs, la confédération des œuvres sociales marquera les fêtes de fin d'année par l'organisation de spectacle de cirque et la distribution de colis alimentaires<sup>84</sup>. A cette

---

<sup>84</sup> Plus exactement, il s'agit d'une distribution de colis de Noël à retirer dans les grandes surfaces d'une valeur de près de cinq cent francs, pour les salariés syndiqués sinistrés.

occasion, le syndicat travaillera en partenariat avec une association humanitaire, le Secours Populaire, mais nous le verrons, aussi de fait tout au long de la crise.

Par l'analyse de la chronologie de l'action nous aborderons ici plus précisément l'organisation et les modalités de structuration de l'action.

### **3.4.2. La première phase de l'urgence : réaction par la mobilisation syndicale**

Il faut, comme pour la plupart des acteurs de terrain, là aussi un temps de réaction lié au choc subi, à la prise de conscience de l'ampleur de l'évènement et l'enjeu que celui-ci représente pour le syndicat. L'installation d'une cellule de crise, en tous les cas l'idée de son organisation, germe et commence à se mettre en place dès le samedi matin quand les communications téléphoniques sont rétablies : *« Même si on avait pas encore une idée claire de l'étendue des dégâts, il y avait quand même un sentiment et puis la conviction qu'il y aurait beaucoup de choses à faire et notamment pour le syndicalisme, donc on avait besoin d'être en état de marche et d'être tous sur le pont pour répondre aux questions qui étaient posées, et donc l'idée d'une cellule de crise c'était pour mettre tous les militants de l'Union Locale sur le pont mais aussi pour coordonner l'action de différentes structures qui étaient concernées. » - E21.*

Dès le vendredi soir, cependant, un journaliste de la revue syndicale VO est venu couvrir le sujet et rencontrer des militants sur le site afin de rendre compte de l'évènement : *« Ils ont été informés plus vite que nous de ce qui s'est passé parce que nous on avait aucune info. » - E21.*

La capacité de réactivité à l'urgence sociale créée par l'évènement repose ici sur une ressource forte, celle de la structure organisationnelle préexistante au niveau local et régional, qui sera ensuite relayé par le réseau existant sur le plan national. C'est d'abord l'existence de forces vives au niveau local, militants syndicaux qui seront rapidement sur le terrain : *« L'activité ça a été, dès que ça a commencé à passer les communications, de convoquer dès le lendemain une réunion des militants, des responsables des syndicats des entreprises concernées pour pouvoir décider de quoi mettre en place. (...) Après le samedi on s'est mis ici à une trentaine un peu plus, et on a décidé, la région et l'Union Départementale, de mettre en place une cellule de crise ici. » - E21.*

Le maître mot qui revient dans les discours des militants interviewés est la solidarité : *« C'est monté en gros pour aider les gens, pour essayer, enfin c'est de la solidarité. Cellule de crise, c'est sur le moment. » (E23)* La signification véritable de ce terme s'inscrira de fait dans les modes d'intervention qui seront mis en œuvre et le sens émergent qui en est donné. Solidarité rime ici avec mobilisation, revendication, mais dans un sens propre, spécifique aux missions syndicales.

L'action prend véritablement corps que lorsque se met en place le lundi, le collectif de direction. Pour faciliter les différentes interventions, un découpage par secteurs est opéré, qui doit permettre la communication entre les habitants et les militants bénévoles, et faciliter l'accès à l'information de ces derniers<sup>85</sup>. Il s'agit de se faire le relais des besoins divers exprimés par la population et les salariés touchés.

---

<sup>85</sup> *« Dans des circonstances aussi graves qu'exceptionnelles, la CGT déjà présente à vos côtés avec ses organisations d'entreprises ou de quartiers a pris des dispositions exceptionnelles pour développer la solidarité,*

L'idée étant « d'aller à la rencontre » des habitants, des salariés, des équipes sont formées. Certaines sillonnent les quartiers, d'autres se rendent sur les lieux de travail dans les entreprises sinistrées.

Du côté des entreprises, l'action passe par une première prise de contact avec les syndicats « pour prendre des nouvelles et voir où en sont les entreprises touchées ». A situation exceptionnelle, rapports exceptionnels. Les rapports syndicaux sont modifiés dans la crise, comme en témoigne plusieurs militants. Le syndicat s'impose dans ce cadre rapidement comme une ressource pour certains patrons désemparés :

*« Là, la situation elle était différente, les patrons y compris étaient un peu traumatisés, et eux-mêmes en tant que personnes, représentants patronaux, ils nous accueillait presque les bras ouverts, c'était des circonstances exceptionnelles qui faisaient que l'on pouvait rentrer dans les entreprises. En tant normal on ne rentre pas dans les entreprises, on peut distribuer aux carrefours mais on ne rentre pas. C'est ça qui changeait un peu la donne. La seule occasion où l'on arrivait à rentrer dans l'entreprise, c'est les prud'hommes. Et en règle générale, les salariés à part certains nous accueillent avec intérêt, dans la mesure où l'on apporte des infos et des choses qui les intéressent, ils nous accueillent avec intérêt. Simplement en règle générale, ce n'est pas possible » - E21.*

*« Et dans ces zones industrielles, les patrons de PME y compris, ouvraient leur porte à la CGT pour discuter avec elle et pour voir ce qu'il était possible de faire, comment le faire, avec qui, comment se comporter. Il y a eu comme ça des choses très enrichissantes, et très nouvelles même dûes à cette catastrophe. » - E22.*

L'objectif reste relatif aux missions classiques, mais comme l'exprime ce militant, s'inscrit aussi au-delà des compétences habituelles : « Donc l'équipe de la CGT est allée dans les zones industrielles à la rencontre des salariés, pour voir où en était leur établissement, pour voir s'ils pouvaient travailler, pas travailler. S'ils travaillaient, si les conditions de sécurité étaient respectés, il y a des boîtes qui avaient licenciés leur personnels, voir si c'était légal, pas légal. Il y avait un tas de questions qui n'étaient plus de nos compétences, je trouve. » - E21.

En clair, il s'agit :

- D'aller à la rencontre des salariés,
- de faire un état des lieux pour évaluer les conditions de travail, d'hygiène et de sécurité. Là les militants sont confrontés à des situations difficiles, comme des employeurs obligeant les salariés à reprendre le travail « alors que les entreprises pour certaines étaient fortement endommagées, avec les faux plafonds qui pendaient, des experts qui n'étaient pas passés. Cette question a été très forte dans les premiers jours. » E21, des traumatismes divers vécus par les salariés et non pris en compte : « Il y en a quelques uns qui ne voulaient pas retourner au boulot quand même »,
- de considérer les conditions de licenciements (indemnisation du chômage technique, questions autour du contrat de travail...) car certaines entreprises disparaissent, ou voient leur activité diminuer,
- prendre en charge des situations complexes lorsque le salarié est à la fois sinistré sur son lieu de travail et son logement, car certains d'entre eux vivent dans ces quartiers.

---

*pour écouter vos besoins et pour porter vos exigences auprès des responsables économiques et des pouvoirs publics » (Tract Union Locale CGT Toulouse-Mirail)*

### 3.4.3. Deuxième phase : la participation à la gestion sociale de la crise

#### 3.4.3.1. Mise en place d'une intervention de type syndical mais des repères d'action qui se modifient

L'impact de ces différentes interventions est soutenu par une présence active sur le terrain : Leur travail consiste à prendre connaissance et informer par divers moyens à leur disposition : « *On pouvait déjà informer comment se passait le chômage partiel, technique, s'informer auprès de la DDTE pour savoir quelles étaient les mesures mises en œuvre.* » - E21, une présence qui peut s'avérer aussi dissuasive, face au développement de certaines pratiques chez les employeurs, liés aux enjeux économiques forts créés par les effets de la catastrophe sur la marche de l'entreprise : « *Je pense que notre présence, puisqu'on est allé dans toutes les entreprises de la zone sinistrée, on les a fait une à une, notre présence et notre information, y compris écrite, a fait que les membres de direction n'ont pas osés faire des choses comme ils auraient pu le faire, simplement en informant ne serait que sur l'aide publique ou le chômage technique. Il y a eu une aide supplémentaire, il y a un certain nombre de patrons qui auraient bien gardés ça dans leur poche, le fait qu'on le donne au salarié comme information, ils n'ont pas osé le faire, ou de travailler dans des conditions dangereuses, car ça a un peu freiné un certain nombre de pratiques dangereuses.* » - E21.

Ces visites dureront trois semaines environ, relayées ensuite par la mise en place de permanences juridiques sur le local de la Reynerie.

En parallèle, une action syndicale est menée en direction des habitants. La situation du local favorise l'intervention à ce niveau. L'important, c'est d'établir un contact, d'accueillir et d'informer : « *C'est aussi l'Union Locale qui est au cœur des quartiers, et des militants qui y habitent en plus, et avec le Comité des chômeurs, on est quand même au cœur de la vie du quartier. Il y a ces deux aspects là très rapidement. Même si les réponses apportées par nous n'étaient pas... c'était surtout la première information, la première prise de contact. C'était au début et c'est ce qui a dominé pendant deux semaines, trois semaines. C'était essentiel.* » - E21.

L'action y est comme ailleurs très multiforme, et souvent « improvisée » car les compétences nécessaires pour résoudre tel ou tel problème ne sont pas toujours au rendez-vous :

« *Il y a des gens qui venaient là les premiers jours, des blessés qui n'avaient pas vu le toubib encore. Ils avaient des plaies ouvertes, des coupures de verre, des choses comme ça, ou des pansements sommaires, on les a envoyé sur l'hôpital ou les médecins parce qu'il fallait absolument qu'ils se fassent soigner correctement. Les éclats de verre c'est toujours dangereux. Et puis il y a beaucoup de gens aussi qui venaient ici pour se faire, pour parler, pour raconter ce qu'ils avaient vécu, ils avaient besoin de parler.* » - E22.

Ils se positionnent donc rapidement comme relais, agissant à l'intersection de différents domaines (santé, médical, psychologique, social, logement...) : « *Le domaine, c'était à peu près tout à la fois, psychologique, matériel, soutien, parce que j'ai vu des fois deux, trois personnes arriver, me dire : voilà, on dort dans la voiture, qu'est-ce qu'il faut faire ? La seule solution, c'est de prendre le téléphone, d'essayer de leur trouver un hébergement. C'est tout à la fois, c'est le côté matériel de distribuer des tracts et des info dans les quartiers, comme le*

*coté psychologique, de recevoir les gens et de leur donner ne serait-ce qu'un petit peu d'espoir par rapport à leur situations. C'est tout à la fois. » - E23.*

Et plus particulièrement sur le champ du social : *« Problèmes d'appartements dévastés, c'est une population qui était déjà très durement touchée par le chômage, la précarité, une grande pauvreté, qui étaient dans la détresse après l'explosion, donc c'était l'aide d'urgence, avoir du plastique pour les fenêtres, avoir du mobilier pour pouvoir aménager en premier, c'est pour ceux qui ne pouvaient plus rester chez eux, donc un certain nombre, c'était donc le relogement, avec des réponses très insuffisantes de la part des pouvoirs publics. Sur le relogement, ça a été le plus dur. On ne vit pas bien avec un appartement sans fenêtre mais quand on a plus d'appartement du tout ! Les moyens ? En faisant appel aux différents services que ce soit pouvoir public ou les associations caritatives. » - E21.*

L'idée avant tout, lorsqu'on se réfère aux témoignages est d'offrir un point d'accueil aux personnes désemparés, et de donner une première réponse aux problèmes formulés et être le relais vers les organismes, structures, institutions compétentes pour offrir une réponse adaptée : *« Ca s'est traduit, on a affiché sur la porte cellule de crise, on a fait venir deux Algécos sur lesquels on a mis une grande banderole : cellule de crise CGT, et les gens qui passaient à Bellefontaine, ils frappaient à la porte : est-ce que vous avez ci, est-ce que vous avez ça, j'ai plus de cuisinières, j'ai plus de gazinières, j'ai plus de fenêtre, enfin toute question impossible qui peut se poser en cas de catastrophe. »*

E23 qui rejoint l'action en cellule de crise une semaine après l'explosion, décrit l'ambiance qui règne à ce moment là : *« Au syndicat on m'a dit qu'il y avait une cellule de crise qui avait été montée au Mirail. Et la première fois que je suis venu ici à la cellule de crise, c'était complètement au hasard, et puis après je me suis intégré. C'était un peu le fouillis au début, tout le monde courait un peu dans tous les sens, tout le monde était assez traumatisé et très énervé, une semaine après l'explosion (...) je suis resté, je me suis occupé des quartiers, de l'organisation de l'aide dans les quartiers. »*

Ici aussi des principes de l'action sont formulés. Il ne s'agit pas de se substituer à l'existant mais de prendre une place précise complémentaire aux interventions développées par d'autres structures : *« Nous on donnait pas, on n'est pas une organisation caritative ou humanitaire, nous on aiguillait les gens, on les renvoyait sur le secours catholique, la croix rouge. (...) Alors ici à l'Union Locale, c'était un peu ça, au lieu d'aller chez les gens, c'est eux qui venaient à nous, et il fallait répondre à leurs besoins, leurs demandes, à leurs interrogations dans la mesure ou on pouvait répondre parce qu'on a des limites dans notre activité et dans nos compétences. » - E22.* Ne pas faire tout seul, informer, aider, coordonner, tels sont les principes de départ dans l'action sur les quartiers : *« Par rapport à l'aide concrète on a décidé dès le départ de pas faire tout seul, ce n'est pas notre rôle. On a un rôle d'information et d'aide mais pour la distribution de vivres, de plastiques, on a décidé de faire avec le réseau associatif. Donc notre rôle était plus de coordonner, d'informer les gens qui passaient nous voir. De la même façon, sur l'aide publique financière ou autre on a essayait d'avoir dès le départ des informations claires sur ce qui était possible et sur ce qui existait, même si c'est pas facile - ils n'ont pas été clairs dès le départ et ils ne le sont toujours pas - d'essayer de les informer là dessus, de faire pression sur ces pouvoirs publics pour que les choses se passent bien. » E21*

Un accueil permanent mis en place permet d'informer et d'organiser les relais : *« J'étais là pour envoyer les gens, avec des informations ou ils pouvaient se renseigner pour les aides et tout ça. » - E23.* Les militants doivent s'adapter aux sollicitations diverses, et improvisent une

écoute afin de rassurer dans un premier temps : « *La demande au départ, c'est un choc psychologique qu'ils ont reçus, et ils avaient besoin surtout de parler à quelqu'un, de voir quelqu'un, d'avoir des réponses à des questions qu'on essayait de leur donner. Les premiers temps ça a été ça. C'était beaucoup plus panique que matériel, c'est-à-dire plus psychologique, atteinte physique et tout ça que matériel. Donc les gens ils demandaient je dirai entre guillemet de l'affection, le rapport humain qu'après est venu le matériel.* » - E23.

La structuration de l'action dans un tel contexte ne va pas de soi, il faut aussi tenir compte de « l'état psychologique » des militants impliqués à des degrés divers dans les effets de l'explosion, et de la fatigue s'accumulant au fil des jours à la mesure de l'investissement dans l'action : « *Je crois qu'on était tous légèrement paumés donc le soutien que j'ai eu c'était le retour des gens qui venaient nous voir et qui exprimaient leur attitude par rapport à ça. Sinon je ne vois pas très bien ou j'ai eu du soutien là dessus.* » - E23.

Rapidement un soutien psychologique est mis en place en direction, à la fois, des habitants et des militants impliqués dans l'action, car si l'écoute fait partie de leur approche de syndicaliste, ils sont rapidement débordés par les contraintes du contexte : « *Aussi tout ce traumatisme, ce choc qui n'était pas facile à gérer pour nous. En tant que syndicaliste, ce n'est pas notre métier pour ceux qui sont aussi... Avec tout le boulot qu'on avait à faire, on n'avait pas trop le temps de gérer cette dimension là. qui était fortement présente à ce moment là, même si elle est toujours présente, parce qu'il y a une dimension d'accueil quoi, que ça soit les salariés ou les chômeurs qui viennent nous voir c'est en général parce qu'ils ont des problèmes et qu'ils ont besoin d'en parler. Et c'est vrai qu'avec tout le boulot qu'il y avait à faire, il n'y avait pas tellement le temps disponible pour écouter ou accueillir. En plus il y avait un traumatisme qui se rajoutait au reste et pour certains un traumatisme fort, et donc on a créé cette cellule de soutien psychologique.* » - E21.

Ce sont principalement des militants de la CGT, professionnels dans le milieu médical qui mettent à disposition leur compétences, organisant le relais vers les services publics lorsque la situation l'exige : « *Et on avait la chance d'avoir, venus des départements des environs ou des établissements spécialisés de la ville de Toulouse, des amis, des militants de la CGT qui sont psy, toubib ou autre et qui sont venus tenir des permanence, et qui recevaient les gens, vraiment des psy professionnels, qui recevaient les gens pour les débriefer un peu et pour leur permettre de parler. Souvent de parler ça rééquilibre, de dire ce qu'on a vécu ou ce que la famille a vécu. Alors les psy ont joué un grand rôle je crois pendant 15 jours, 3 semaines, un mois. Il y en a qui sont restés là à demeure pratiquement pour recevoir les gens.* » - E22.

L'accès à l'information, la communication avec les habitants (comme on veut communiquer avec les salariés dans l'entreprises), et, au-delà, la visibilité syndicale, auprès des habitants et les salariés deviennent un enjeu majeur dans la gestion de la crise par les militants syndicaux. Nombres d'actions s'organisent en ce sens. Les militants constituent un fond documentaire en utilisant, entre autres, les ressources des fonds syndicaux déjà existants : « *Au niveau matériel, on avait des canards qui sont un peu dans toutes les branches de métier importantes qui ont pu nous aider, et on avait une liste de numéros de téléphones sur lesquels on pouvait renseigner les gens. C'était dès le départ, on avait ça, et on l'a toujours. Ça pourrait revenir, et toute l'année on a des numéros de téléphone importants pour les avocats, etc. Même sans l'explosion, le dossier au niveau des aides, on avait assez.* » - E23. Un journal est édité, des tracts publiés et distribués dans les quartiers, devant les entreprises : « *On a publié un journal à quatre pages pour expliquer ce qui c'était passé, ce que nous on pouvait faire pour remonter le moral aux gens d'une certaine manière, et des équipes de militants sont partis*

*dans les quartiers diffuser ce tract de la main à la main, discuter avec les gens. Tous les quartiers ont été ciblés pour recevoir la diffusion de ces papiers, ou la présence de la CGT a été assurée partout. Et je crois que ça a été extrêmement apprécié par l'ensemble de la population. » - E22.*

Et là aussi des contraintes s'imposent rapidement dans l'accès à l'information, complexifiant leur rôle de relais vers les services compétents. Lorsqu'ils évoquent leur rapport aux institutions publiques, ils parlent de « combat » pour avoir de l'information, pour obtenir un numéro de téléphone, régler des situations de relogement, etc. Tous l'expriment en ce sens : « *Au niveau des difficultés, on en a eu pour essayer d'avoir ne serait-ce que certaines informations au niveau de la mairie, certaines autres informations au niveau des aides sociales et tout ça, ce qui n'a pas été évident, sur le coup, parce que elles aussi elles étaient débordées. Parce qu'au départ elles étaient là pour aider les gens, pour leur indiquer certains points dont ils ont besoin, et avec cette catastrophe, elles sont obligées de s'occuper de certains points aussi à côté.(...) A la mairie, à peine on appelait quelqu'un qui normalement aurait dû s'occuper de ça, ça partait de droite à gauche. On nous envoyait sur d'autres numéros. Donc on n'a jamais eu de réponses par rapport à ces questions là, si, des fois on nous raccrochait au nez, en colère. Alors que nous on voulait avoir deux, trois petites informations pour aider des gens qui étaient sur les quartiers. Comme si ils n'avaient absolument rien à faire de ce qui se passait ici. » - E23. Cette situation de blocage durera, selon ce militant, jusqu'à l'organisation de la coordination sociale, un mois et demi après, et le recrutement des référents territoriaux.*

La fermeture des cellules de crise, décrétée par les institutions publiques, se traduit, là comme ailleurs, par des contraintes supplémentaires d'action, traduit ici dans un afflux supplémentaire d'habitants dans le local, des habitants qui espèrent trouver là informations et solutions à leurs problèmes. Des situations d'agressivité se développent. Le témoignage qui suit traduit cette situation et les difficultés rencontrées à ce moment là :

*« C'est la Mairie et le Conseil Général qui ont décidé de faire comme ça et c'est là qu'on a vu les gens rappliqué et que la crise n'était pas terminée. Et là, on a essayé de les contacter, de voir pourquoi ils avaient arrêtés, ou est-ce qu'ils fallait envoyer les gens, et on nous a raccroché au nez plus d'une fois. Donc, là on a eu un blocage, parce que plus ça allait plus les gens venaient. C'était l'équivalent de 50 familles qui débarquaient ici et qui voulaient savoir, et qui tapaient le point sur la table pour savoir ce qu'ils allaient devenir. Et nous, on n'avait pas de réponses. On avait des réponses, des numéros de téléphones mais alors dès qu'on leur donnait les numéros de téléphone, ne serait-ce que la Mairie pour qu'ils se renseignent sur les travaux à faire chez eux. La Mairie les envoyait sur les roses, et après ils nous téléphonaient pour nous envoyer un savon. Alors qu'il y avait bien marqué sur les renseignements que c'était là qu'il fallait appeler. »- E23.*

La fonction de relais ici révèle ses effets pervers. Jouant un rôle de contact entre la population et les instances jugées compétentes, l'action du syndicat, comme d'ailleurs celle d'autres structures sur le terrain, a pour effet de saturer ce système de gestion sociale. Les travailleurs sociaux, administratifs des institutions concernés sont en effet rapidement débordés par le nombre de demandes d'information : « *On a eu des personnes violentes, aussi verbalement, parce que bon c'est un peu les répercussions, comme je disais tout à l'heure, du blocage qu'on a eu par rapport à la mairie, les assistantes et tout ça, donc nous on les envoyait voir des assistantes sociales, les assistantes les envoyait péter parce qu'elles avaient trop de boulot, et les personnes revenaient pour nous dire : voilà vous nous avez envoyé quelque part,*

*vous nous avait donné un faux numéros, vous pouvez pas essayer de faire quelque chose de bien. J'en ai pris plein la tronche. A certains moments les gens ne parlaient pas avec le sourire. Ils s'en foutaient. Ou des personnes étrangères qui ne parlaient pas la langue, moi je ne comprenais rien et c'était des insultes. Quand on me le dit après, ça fait très mal quoi. Alors que je ne suis pas là pour emmerder les gens mais pour les aider. Mais ça a été très rare. » E23*

#### 3.4.3.2.L'Union Locale et le partenariat dans le quartier : effet du positionnement politique sur les modes de collaboration

Selon les témoignages, il n'y aura pas de collaboration véritablement nouvelle entre travailleurs sociaux des institutions publiques et militants syndicaux de la CGT. Le contact avec les services sociaux ou centres sociaux de l'action sociale publique s'institue au travers de ce rôle de relais qu'assume l'Union Locale dans la gestion de la crise : *« Ca nous arrive d'envoyer dans les organismes sociaux tels que la CAF ou les centres sociaux du Conseil Général dans les quartiers, ça nous arrive d'envoyer des gens aussi pour aller voir une assistante, par exemple, pour régler un cas litigieux des choses comme ça, ça arrive. » E22.* Une collaboration plus « étroite » ponctuelle s'instituera au moment de Noël, avec la CAF à l'occasion de festivités organisées pour les familles en difficultés du quartier.

*« Avec la CAF, on envoyait des gens voir les assistantes sociales. On a l'occasion de les solliciter, puisqu'on va faire le cirque, il faut émettre des billets, et il faut distribuer les billets. On a pris rendez-vous hier avec les directeurs, le président de la CAF pour leur demander si leurs centres dans les quartiers sinistrés pouvaient se charger de ventiler quelques bons d'entrée à ce spectacle de cirque. Ils ont été très accueillants, et tout à fait d'accord pour prendre quelques bons dans leur centre. On s'est adressé à eux parce qu'ils connaissent un certain nombre de familles qu'ils voient arriver régulièrement ou pas, mais enfin ils connaissent un certain nombre de détresse dans ces quartiers et ça serait bien qu'ils fassent aussi un petit peu ce travail. » - E22.*

C'est le cadre même qui modifie ponctuellement là la position du syndicat vis-à-vis de ces institutions. Dans la manière dont est décrit ce partenariat « nouveau », en effet, on peut présumer le maintien d'une certaine image syndicale susceptible d'expliquer les modes de rapports institués : *« (De bonnes relations ?) Oui, ce qui ne veut pas dire que dans le passé il n'y a pas eu des tiraillements avec la CAF. Je me souviens à propos des primes des chômeurs, des aides, des choses comme ça mais ça c'est la particularité syndicale qui le veut, la CAF en regardant bien tous les personnels qui y travaillent, les gens syndiqués chez nous c'est comme ça, le jeu d'un syndicat par rapport aux institutions. » - E22.*

Par contre, l'espace décisionnaire institutionnel au niveau social leur restera fermé. Le syndicat a demandé à être parti prenante dans la gestion et la distribution des fonds d'urgence, ce qui lui sera refusé. Leur rôle finalement, consistera à gérer sur le terrain les dysfonctionnements produits par la mauvaise gestion des dossiers d'aide : *« Nous étions exclus des commissions qui distribuaient. On demandait dès le départ d'être concernés par les commissions de contrôle des fonds publics que ça soit pour les salariés ou pour les habitants, mais on n'a pas du tout été informé ni consulté là-dessus. Notre rôle a été de passer beaucoup de coup de fils pour que cela soit débloqué. » - E21.*

Des formes de coopérations s'instaurent également avec certaines associations du quartier, le contact s'opère rapidement sur la base de principes de partenariat qui se veulent clairs, dans la semaine qui suit l'explosion de l'usine. L'idée est de déléguer certaines actions, de travailler à organiser les relais, et d'aider dans la complémentarité. Il ne s'agit pas de se faire concurrence sur l'action à mener : *« Nous au niveau local oui dès le départ, dès la semaine qui a suivi, parce qu'on a décidé dès le départ comme ça. On aurait pu prendre la décision de recueillir des couvertures, du plastique, de le distribuer nous même. On a estimé que cela ne serait pas efficace de se mettre en concurrence avec des associations qui font déjà le boulot, donc on a essayé plutôt de les aider, et de les fournir en matériel, de les mettre en contact avec les habitants qui en avaient besoin plutôt que de faire à leur place. Sur ce rapport là, on était bien accueilli par les associations. » - E21.*

Les modes de partenariat sont divers, plus ou moins ponctuels et liés à l'ordre des actions mises en œuvre : *« Il y a eu un échange, l'association de quartier Agora a fait un repas de quartier, il faut aussi travailler ça, ce lien social, cette solidarité sur les quartiers. Ça a permis de se retrouver chaleureusement. » - E21.*

Il est important ici pour comprendre les modes de coopération mis en place dans le cadre de cette crise, qu'au-delà d'une certaine image de la CGT, ou de l'intervention des modes affinitaires propres aux différents milieux d'origine militants, d'y associer le développement d'un clivage, né, semble-t-il, entre autres, de la position prise par nombres de militants CGT relativement au maintien du pôle chimique sur le site, soutenant à partir d'un point de vue précis, les conditions des salariés d'AZF. Cet état de fait a effectivement introduit un certain nombre de conséquences sur la structuration de l'action dans les quartiers touchés, et sur les modes de coopération qui se sont instaurés. Ainsi, E23 raconte :

*« Pendant un temps, on a échangé avec une association de quartier qui agissait autour du logement. On a décidé de monter quelque chose avec eux. Rapidement, d'autres associations sont venues mais finalement, nous sommes partis. (Les raisons) Parce qu'ils développaient certaines opinions par rapport à la situation du site chimique qui pour moi n'était pas convenable et qui n'avait rien à voir avec ce que nous faisons là. Donc on a toujours contact avec eux, mais on n'a plus l'envie de se confronter (...) Ce qu'ils voulaient faire c'était tout fermer et reconstruire l'usine ailleurs. Mais c'est reporter le problème ailleurs, il y a des personnes qui malheureusement, n'ont rien demandé, d'avoir une usine chimique à côté de chez eux. Si on les écoutait, on licencierait les trois-quarts des salariés d'AZF, et le problème était reporté ailleurs. (...) Ce débat a été mené parce que justement il y a d'autres associations qui sont venues à ces réunions. Au départ nous on voulait rester neutres par rapport à ça. Nous étions là dans une réaction de soutien et d'aide, sans parler politique ou situation de l'usine. » - E23.*

Cette situation évoquée ici joue sur les formes de la mobilisation et de la revendication sur les quartiers. Les différences de positions ne manqueront pas de « diviser » les associations, Collectifs, et syndicats (et même les individus « particuliers ») sur les objectifs de défense des intérêts des « victimes » de l'explosion.<sup>86</sup>

Le syndicat s'inscrira, par contre, dans un partenariat plus étroit avec les associations caritatives, qui sont très présentes, et qui, nous l'avons dit, deviennent incontournables dans

---

<sup>86</sup> Nous n'entrerons pas ici dans le détail, nous précisons simplement que deux positions fortes vont s'exprimer ici, prémisses au moment de l'enquête, mais qui trouveront leur développement dans les mois qui vont suivre, donnant lieu à manifestations diverses.

l'action sur le terrain. Là aussi, les militants organisent le relais concernant les demandes en matière alimentaire ou de mobilier : « *Pour beaucoup c'était les fenêtres et ces choses là. Mais je vois par exemple des gens de la cité Tabard qui n'est pas forcément une cité ou les gens sont les plus démunis, il y a des mères de familles qui venaient en disant : « Je n'ai plus de machine à laver, je n'ai plus de cuisinière, je n'ai plus de réchaud à gaz, comment je peux faire pour m'en procurer. »* -E22. Avec les associations caritatives, ils échangent de l'information sur les personnes encore en difficulté, des outils d'action, dans une perspective d'échange réciproque. Ces différents témoignages caractérisent ainsi le mode de coopération :

« *Les actions, on les a menées déjà avec les habitants qu'il y avait autour, et tout ce qui est association et aide caritative. Le Secours Catholique, Populaire, Emmaüs et toutes les associations de quartier qui sont alentours, au Mirail même. Donc on a travaillé avec eux parce qu'ils connaissaient bien le quartier, les habitants, ils connaissaient bien leurs besoins, ils connaissaient, parce que bon, ils connaissent toujours parce que ce n'est pas terminé. Ils habitent dans le quartier, donc il fallait qu'on les contacte pour savoir au juste. Parce qu'il y a certaines personnes sur les quartiers qui ne veulent pas sortir, qui restent enfermées chez elles et qui ne sortent que pour aller faire les courses. A ce moment là, les gens, les associations, ils connaissent ces gens là. Ils auront plus de facilité à discuter avec eux qu'avec un inconnu comme moi qui n'habite pas dans le quartier, donc ils nous ont très bien aidé par rapport à ça.* » - E23.

« *Au niveau des associations, celles avec qui on travaillait le plus souvent étaient Emmaüs et le Secours Catholique, parce que pendant un temps, un moment, il était difficile de se procurer du matériel urgent, ne serait-ce que des lits ou des couvertures, et Emmaüs avait ça. Le secours catholique reçoit de l'argent de la mairie pour acheter des meubles, des lits, des couvertures, des vêtements. Ils reçoivent des dons pour la bouffe et tout ça. Donc on était assez souvent en contact avec eux, mais en échange, nous ce qu'on pouvait leur donner c'était des numéros de téléphone, c'était ce qu'ils ne pouvaient pas avoir au niveau gestion et tout ça.* » - E23.

« *Alors il faut reconnaître quand même quelque chose, c'est que ces organisations humanitaires et associatives ont fait quand même un boulot considérable pour répondre aux besoins les plus immédiat. Ca a été quelque chose d'assez fabuleux. Chez moi par exemple, j'y étais pas souvent, j'ai eu l'occasion de voir plusieurs fois des équipes du Secours Populaire, des équipes du Secours Catholique, la Croix Rouge, la Protection Civile je l'ai ai pas vu, ils sont allés dans la rue mais pas, ils n' ont pas fait les appartements, et ce sont des équipes de jeunes en général qui faisaient systématiquement tous les appartements, toutes les cages d'escaliers de l'immeuble pour demander aux gens s'ils avaient besoin de quelque chose, comment ils se sentaient, s'ils étaient blessés. Il y a eu une attention très très importante par rapport aux gens dans les zones sinistrés, de la part de ces organisations.* » - E22.

### 3.4.4. Troisième phase du retour vers la « normale » : une présence du syndicat qui reste permanente sur le terrain

Comme la Maison de Quartier de Bagatelle, ils continuent à mener l'action après la fermeture des cellules de crise, estimant qu'il y a encore des besoins. Si l'afflux des demandes diminue, la « désertion » programmée des pouvoirs publics, et celle plus diffuse de certaines associations rend cependant plus difficile l'accueil et la réception des demandes. *« Après rapidement, au bout de trois semaines, il y a eu une désertion aussi bien des pouvoirs publics que d'un certain nombre d'associations. Donc notre rôle s'est un peu compliqué, on peut toujours informer mais il faut avoir quelque chose à dire aux gens quoi. Quand ils viennent te demander à qui ils s'adressent, et que tu n'as pas de lieu où les adresser, ça devient un peu compliqué. » - E21.*

L'argent se tarit, les dons en nature s'épuisent, qui modifient les formes mêmes de l'action sur le terrain : *« Après que les autres associations caritatives au niveau matériel ont commencé à être en rupture de stock, la situation a changé. C'est un déblocage de ce que je disais tout à l'heure, c'est vrai qu'il y a beaucoup moins de personnes qui viennent maintenant. La situation on dirait qu'elle s'est calmée. On en parle plus aux informations, donc on essaie de calmer la chose et de faire un peu comme l'Erika après quelques temps, il y avait plus de goudrons sur les pages. Là c'est pareil, on va de l'autre côté de la ville, ils sont persuadés qu'au Mirail ils ont tous leurs fenêtres, donc. » - E23.*

C'est ainsi que le perçoivent certains militants : si la situation liée à la phase d'urgence sociale s'est apaisée, ce calme apparent masque en fait la permanence des problèmes. Mais il semble que les pouvoirs publics, le champ politique veuille en occulter l'importance. Un discours officiel vient s'opposer à un discours officieux qui reste revendicatif et continue de faire état des problèmes sur le terrain. Les militants inscrivent leur action dans ce contexte précis. Le même état de fait a été relevé, nous l'avons vu, par les associations militantes.

La situation telle qu'ils la décrivent reste, selon eux, problématique : beaucoup de logements sont dévastés alors que le froid s'installe, le chauffage dans certains immeubles n'a pas été réparé (les canalisations sont abîmées).

*« Matériel toujours. C'est pourquoi on n'a pas de fenêtres, pourquoi ça n'avance pas plus vite, là il y a eu la saison des grands froids, il y avait du monde qui venait nous voir pour justement savoir quand est-ce qu'ils allaient avoir leurs fenêtres, qui il fallait appeler pour avoir des fenêtres. C'est surtout ça. Après c'est encore les problèmes juridiques et leurs répercussions, mais sinon non maintenant il y a beaucoup moins de personnes qui viennent. » E23*

*« L'action n'est pas finie. Sur le plan du logement par exemple, il y a toujours des gens qui attendent. On parle de février, de Pâques, je sais pas quoi, pour mettre à jour l'ensemble des travaux à réaliser dans les immeubles, les appartements, les maisons individuelles, ça c'est un premier point, ça traumatise, ça rend inconfortable la vie dans ces maisons, dans ces immeubles, de manière considérable. Les gens qui habitent dans les bungalows où l'eau gèle, il y a des conditions de vie qui sont impossibles actuellement pour beaucoup de familles. Ça c'est quand même le premier point qui est loin d'être remis à flot.(...) Il y a encore les deux algécos qui sont là, ça veut dire qu'on est pas loin de la période cruciale, il y a toujours des gens qui viennent. Alors maintenant les gens ils viennent pour réclamer la prime de Noël, des*

*privés d'emplois, parce qu'ils ont encore des besoins d'argent et autre. Il y a des gens qui viennent parce qu'ils n'ont toujours pas de fenêtres, des plastiques des choses comme ça. Les choses se sont tassées, mais quand on discute avec les gens qui reviennent réclamer, on s'aperçoit qu'il y a toujours des gens qui sont, subissent les conséquences du traumatisme vécu il y a quelques semaines. Ca, ça n'est pas évident. » - E22.*

Au moment de l'enquête, chacun sur le terrain de l'action sociale a repris ses missions, et inscrits son travail dans ses pratiques habituelles, les formes de la coopération se modifiant ainsi quelque peu : *« Les associations sont moins sur le terrain qu'elles l'étaient auparavant, celles dont la vocation est de venir en aide aux populations sont moins sur le terrain. Le secours pop fait toujours son boulot, on lui envoie de temps en temps des familles ou des personnes pour régler des cas difficiles, le Secours Catholique, on est voisin, on lui envoie des gens qui ont besoin de nourriture tout simplement, c'est aussi bête que ça mais ça existe. » - E22.*

De même en est-il pour ce qui concerne la coopération avec les services sociaux : *« On a plus de coopération, non. On peut envoyer quelques personnes par-ci par-là mais ça c'est monnaie courante dans les centres sociaux, les permanences de la CAF ou du Conseil Général, les assistantes sociales ou les mairies annexes. Non, on a repris un peu le cours normal des choses. Chacun se retrouve sur ses propres compétences, quand il y a des échanges à faire, on les fait mais bon c'est du domaine courant. » - E22.*

Pourtant les militants doivent prendre en charge, là encore, certaines difficultés relatives à l'instruction des dossiers d'aide d'urgence. C'est toujours ici un problème de communication d'information qui les empêchent de répondre à la demande des publics : *« C'est une femme qui est venue me voir un jour, qui parlait pas français, elle est venue avec son fils. Et lui traduisait de l'arabe au français. Et là je lui ai rempli une feuille pour cette aide pour qu'après elle aille voir l'assistante sociale pour les chèques. Il y avait le nom, le prénom, le nombre de personnes dans l'appart, ils étaient 5, après ils demandent le nombre de pièces, et là elle me dit une. Ils vivaient à 5 dans un appart à une pièce, et ça c'était avant l'explosion, et tout ça on l'a vu pendant, on l'a vu après je veux dire. Et là cette personne n'a pas eu droit à sa prime. Je sais pas pourquoi, j'ai essayé de me renseigner, de téléphoner, on a jamais voulu me donner quelqu'un au téléphone pour me dire pourquoi. Là elle aurait eu droit à 4000 F et elle les a pas eu. » - E23.*

On pourrait faire l'hypothèse ici d'une utilisation stratégique par certains habitants de la structure de l'Union Locale afin de contourner les blocages institutionnels d'accès au droit, les militants se faisant là toutefois des relais « impuissants » car non légitimés par les institutions. La position des militants syndicaux dans l'action semble finalement plus compliquée que celles des associations militantes dans la crise, les ressources à ce niveau étant fondamentalement différentes. L'aide sous son aspect social demeure limitée du fait de la difficulté de l'état de la coopération sur le terrain. L'action trouvera son efficacité cependant sur le versant plus revendicatif : il faut mobiliser les populations, interpeller collectivement les pouvoirs publics et politiques, rôle dans lequel ils sont plus à l'aise, car lié à leur mission traditionnelle : *« Des gros problèmes de mise en œuvre des travaux, des problèmes en plus qui sont revendicatifs parce qu'on peut pas juste s'adresser aux assurances et aux entrepreneurs pour régler ça. Il y a des exigences par rapport à Total et par rapport à l'Etat, donc par rapport à ça, on a besoin de pousser très fort. un pour les bouger concrètement, mais aussi pour les mobiliser, pour faire changer les choses, parce qu'il n'y a pas de réponse, la situation est assez dramatique, et le troisième aspect c'est aussi le débat*

*sur le pôle chimique, sur l'avenir de l'industrie chimique plus largement, sur la question des risques industriels, du potentiel industriel en France, de l'aménagement du territoire, il y a tout un débat autour de ça avec un certain nombre de politiques et de médias qui sont montés au créneau à mon avis de façon indécente et tout à fait démagogique, et en tant que syndicat on a aussi à porter les choses dans le débat. C'est un des axes forts de notre activité aujourd'hui. Il faut apporter les arguments et la rationalité à ce débat au-delà de l'émotion qui est bien réelle et bien normale, du traumatisme qui est bien réel. On a aussi un rôle idéologique en tout cas revendicatif et argumentaire sur cette question. » E21*

### **3.4.5. Exemple d'un engagement syndical dans le cadre individuel**

A côté de ce type d'action, d'autres formes de mobilisation syndicales existent, reposant sur des actions de type individuel. Il est intéressant de retracer ici l'exemple d'une expérience vécue parmi d'autres car elle met en relief d'autres modes d'action inscrits dans la logique de l'engagement syndical, par certains côtés spécifiques mais aussi proches de celles évoquées précédemment. Ainsi cette militante syndicaliste de la CGT qui entrera dans l'action en demandant une mise à disposition professionnelle.

*« Le lundi matin, nous étions tous ici, on attendait un petit peu de voir quels étaient les besoins en terme de mission de service public, là où on devait être, je suis quelqu'un de très impatient et donc le mardi, comme il ne s'était rien véritablement passé par rapport à mon poste, j'ai demandé à rejoindre immédiatement le terrain, ce que l'on m'a accordé, et donc à partir de ce moment là, j'ai été à la cellule de crise de Croix de Pierre. » - E24.*

Après l'expérience d'une journée en cellule de crise où elle accueille et répond aux demandes relativement à ses compétences professionnelles, E24 « décide » d'intervenir directement sur les quartiers en faisant du porte à porte, mobilisant à titre d'argument une certaine conception de l'aide à apporter : *« A ce moment là je suis allée, disons de manière autonome, chez les personnes, parce qu'on sentait bien qu'il y aurait toujours dans les riverains toute une fraction de la population qui ne ferait pas la démarche de venir à la cellule, il fallait donc que la cellule aille à eux, ça me semblait fondamental. J'ai fait les premières démarches accompagnée par le SAMU, et puis après on considérait que je pouvais le gérer seule. ».*

Sur le terrain, dans les appartements, les maisons, elle intervient dans des cadres difficiles. Les visites sont intensives pendant trois semaines puis diminuent. La fermeture des cellules de crise marque la fin de son intervention dans les quartiers. Elle intervient donc sur signalement : *« Je me rendais dans les maisons ou les appartements où l'on m'avait signalé une personne qui ne pouvait pas se déplacer, avec certaines situations de chocs et de détresse qui était quand même assez phénoménale à ce moment là. Je me souviens d'un monsieur qui était assis sur sa moquette remplie de verre, et qui était en état de stupeur, j'ai envie de dire, bon il savait qu'il y avait des démarches à faire. Il y en avait une ou deux qu'il avait accompli par téléphone, mais il ne pouvait pas sortir. IL y a eu aussi une partie de recherche de personnes. C'est qu'on nous signalait par téléphone qu'on était sans nouvelle de telle ou telle personne, donc je partais chercher. A cette occasion d'ailleurs j'ai rencontré le syndic d'une résidence de luxe en tout cas pour moi, pareil dans un état de fragilité nerveuse extrême et qui a créé, il a pleuré. Un homme qui avait endossé depuis trois, quatre jours l'explosion de cet immeuble, le ressenti des locataires, et je crois que c'était vraiment la démarche à faire. Aller aussi tenter de convaincre certaines personnes de partir ou qu'il faudrait partir parce que leur immeuble, leur maison étaient absolument, enfin menaçait ruine et présentait des*

*dangers. C'est des personnes que j'ai vu pour lesquelles il y avait des problèmes, c'est pour ça qu'on m'avait dit d'y aller, il s'agissait de personnes qui venaient de perdre toute leur vie. » - E24.*

Son activité principale ici s'organise autour de la relation d'aide, de l'écoute dans un contexte de détresse important, sans être véritablement formée professionnellement. Ses atouts, elle les attribue en partie à son engagement militant : *« Vous savez, faire du droit et du contentieux, ça veut dire qu'on est capable d'écouter l'autre. Et puis j'ai toujours été comme ça, il paraît, on m'appelle mère Thérèse, et puis je suis syndicaliste, militante, et je pense que bon c'est ça aussi. C'est dans cette situation folle qu moi j'avais jamais vécu, dont j'avais eu des échos par contre parce qu'effectivement je suis militante, et que j'ai eu à rencontrer des camarades étrangers... » - E24*

Mais elle rend compte aussi de ses difficultés à ce niveau, et de la culpabilité qui sera sienne quand il s'agit de retourner à un cadre professionnel habituel. Il lui est difficile de rompre le contact avec les personnes. Comme le dit son témoignage : *« Après on a commencé petit à petit à baisser les heures d'ouverture jusqu'à un mi-temps. Je pense que la formule était peut-être dure mais c'était une bonne formule homéopathique dans la mesure ou de toute façon on savait que rien ne serait résolu, et qu'on allait fiche le camp et qu'on allait les laisser.... Situation très culpabilisante pour tous ceux qui l'ont vécu et qui m'a amené d'ailleurs à donner mes coordonnées privées aux personnes avec qui j'avais instaurées un rapport tel qu'il m'était impossible de le rompre, d'ailleurs j'y retourne demain après-midi parce que des personnes qui m'ont demandé de revenir. ».*

Entré dans une relation d'empathie, elle vit cette situation comme un abandon, considérant que : *« Après ça a été pour beaucoup l'horreur fatalement, parce que sans aucune transition, il fallait passer de cet immense choc, et eux ne pouvaient pas, passer de cet immense choc à faire les dossiers correctement pour les assurances, à comprendre la sècheresse des situations en terme d'administration. Non, là c'est, je pense qu'il aurait fallu énormément de gens mobilisés, pendant encore effectivement un certain temps (...) On ne peut pas réguler administrativement un certain nombre de choses si on ne laisse pas le temps à la douleur de se taire, et elle n'est pas prête apparemment à se taire ».*

Au moment de l'entretien, elle continue d'intervenir auprès des personnes qui font la démarche de la contacter : *« On avait fini les problèmes d'assurance, de relogement. IL reste maintenant pour certains d'entre eux le gros problème du dommage corporel. Je vais pour ces personnes là continuer l'accompagnement, parce que cela ne va pas être facile de préparer l'expertise médico-légale, de ne pas se faire trop avoir par l'assureur. Au niveau des indemnisations de dommages corporels. (...) Et puis des petites choses qui arrivent. Les factures EDF qui arrivent, et EDF ne respecte pas ses promesses. Donc il faut que je trouve les bons interlocuteurs. Et puis il y a visiblement ceux qui ne vont pas bien et qui ne veulent parler qu'à moi pour X raisons qui font parti du lien privilégié qui à ce moment là s'est créé entre nous. »*

### 3.4.6. En conclusion : l'engagement syndical comme logique d'action dans la crise

C'est ici sur une autre forme de légitimité que celle développée par les associations évoquées précédemment, que s'est reposée l'Union Locale pour agir sur le terrain, celle inhérente à sa mission syndicale, qui a de fait introduit à des formes de coopération spécifiques sur le terrain. Pour les militants interviewés, les pratiques mises en œuvre dans ce cadre précis n'ont pas été fortement modifiées dans leur contenu, mais dans plutôt sur le rythme et l'intensité des problèmes à traiter, exprimant là encore les effets de la situation d'urgence. Comme l'exprime E21 : *« En gros c'est aussi le type d'activité que l'on a quotidiennement ici, c'était multiplié par cent ou par milles de part l'étendue des problèmes. L'accueil des populations c'est ce qu'on fait quotidiennement, notamment par rapport au problème de chômage, de CAF ou autres, par rapport à leur propriétaire. (...) Beaucoup plus de demandes, et urgentes et fortes, liées aussi, enfin rendu plus difficile par le traumatisme vécu, c'est-à-dire avec des salariés ou des habitants qui n'étaient pas nécessairement en capacité de s'exprimer clairement sur ce dont ils avaient besoin. »*

Ce qui sera nouveau, on l'a vu ici, c'est la fonction d'accueil et de relais adoptée par les militants, qui introduit à une nouvelle manière de faire du « social » dans une situation d'urgence. C'est en effet le manque de recul dans un contexte nouveau qui s'impose sans perdre de vue l'axe revendicatif cependant :

*« Je crois qu'on n'était pas fait, on n'était pas armé la CGT pour répondre à ce type de besoin, à ce type d'événement, de situation. On y a répondu avec les tripes, avec les compétences qu'on avait, et je crois que ça a été extrêmement apprécié partout, par les gens qui venaient et les équipes de militant qui sont venu tenir les permanences ici. » - E22.*

*« Bon effectivement il y a tellement eu de sollicitations tout d'un coup que en même temps, on a nous même eu du mal à prendre du recul, en plus que pour la plupart des militants de l'Union Locale, on a été sinistré soit chez nous, soit dans nos entreprises. On a eu un peu ce sentiment d'urgence, et d'action dans l'urgence qui fait que on n'avait pas le recul pour analyser les choses, mais après sur les pratiques et sur les réponses données, c'est resté, il y a des choses que l'on faisait déjà avant. Aussi bien l'aide à remplir les papiers, à diriger les gens sur tel ou tel service et dans le même temps les inviter à agir avec nous pour que ça avance plus vite, pour qu'on réponde aux besoins, puisque...Les réponses données n'étaient pas suffisantes. Donc cette double dimension on l'avait déjà avant notamment avec le comité de chômeurs. » - E21.*

C'est un nouvel ancrage perçue comme « plus humain et moins administratif » de l'action syndicale sur le quartier qui est perçu comme tel par certains militants, une nouvelle image qui a pu s'installer, favorisée par la dynamique de solidarité inscrite dans cette situation d'urgence : *« Ca nous permet d'avoir une autre approche de cette population, d'être plus implanté, d'être, c'est plus la CGT qui remplit des papelards, qui a un caractère un peu administratif, c'est une CGT qui apparaît un peu plus humaine peut-être, plus accueillante, plus proche des gens, de leur difficultés, mais ça c'est l'avenir qui le dira, c'est un peu trop tôt pour. » E22*

Sur l'axe revendicatif, les syndicalistes se heurtent sur le terrain de la pratique à une certaine « inertie » de la part d'habitants difficiles à mobiliser, les conduisant, malgré eux, à

concentrer leur action sur l'aspect « social » du travail social, dirons-nous, sans en avoir véritablement les compétences. C'est dans le champ du travail qu'ils trouveront véritablement, semble-t-il, à mettre en œuvre les compétences liées à leur expérience de syndicaliste.

C'est enfin la vie militante qui a été modifiée, « enrichie » par cette expérience, et qui a permis entre autre un élargissement du réseau syndical lui-même :

*« Sûrement que la vie militante s'est enrichie à ce niveau là de tout l'apport, enfin l'apport, de ce qu'on a vécu avec les gens qui venaient là. Sûrement on ne sort pas indemne de trois mois d'une telle situation c'est évident. On est sûrement marqué positivement sûrement. Si je prends mon immeuble, ça fait 20 ans que j'y suis et que les familles sont là, je n'ai autant connu les gens que pendant ces trois mois. Il y a un tas de barrières, pas de barrières mise exprès mais comme ça, chacun vit comme ça dans son appartement, et puis le voisin, c'est le voisin, on part le matin, on rentre le soir. Là on s'est retrouvé tous dehors sur le parking à nettoyer les carreaux, à parler : moi j'ai si, j'ai ça, j'ai été à l'assurance. C'est le revers positif de la catastrophe ça. Il y a des relations qui se sont établies et qui n'existaient pas avant, parce que c'est dans tous les quartiers comme ça. La solidarité s'est exercée aussi à ce niveau là. J'ai découvert des syndiqués dans mon immeuble dont j'ignorais l'existence. » - E22.*

C'est en tous les cas dans cet état d'esprit que se situent les militants au moment de l'enquête, c'est-à-dire trois mois environ après la catastrophe

## CONCLUSION Chapitre 2

Cette analyse empirique des données nous conduit à formuler, à titre de synthèse, des pistes « provisoires » de réflexion, qui devront faire l'objet d'un regard théorique plus approfondi. Le propos ici sera principalement de repérer les grands traits significatifs sociologiques émergents.

### 1. Les temporalités liées à « l'urgence » et les effets de cadre contextuel et organisationnel

Cette notion d'urgence transparaît dans tous les temps évoqués lors de notre enquête, quelque soit les acteurs considérés. Elle se manifeste au moment de l'explosion et dans les heures qui suivent de manière forte, mais également dans les différentes phases du processus de prise en charge des populations, quelque soit le type d'intervention mené. N'oublions pas l'enquête couvre une période de trois à cinq mois après la catastrophe et les témoignages sont encore très marqués par les expériences vécues de cette gestion de l'urgence sur le terrain.

Ce rapport à l'urgence réfère à des contextes d'action bien précis. Non préparés (comme peuvent l'être d'autres métiers comme les sapeurs-pompiers de par leur mission), les acteurs considérés étaient néanmoins familiarisés avec cette notion, particulièrement les travailleurs sociaux qui emploient depuis quelques années maintenant le vocabulaire « d'urgence sociale » pour traduire l'évolution des situations socio-économiques des publics pris en charge, et les moyens mis à disposition pour y répondre. Les pratiques ont subi des modifications dans leurs contours mêmes (nombre de dossiers à traiter, ampleur et difficulté des problèmes sociaux à résoudre, pression institutionnelle) relatives à ces conditions de travail transformées (le travail sur l'humain n'étant pas anodin). Associée à une certaine « déqualification<sup>87</sup> » qui marque ces professions du fait même des évolutions de ce champ du social depuis quelques années, une situation de crise et de malaise professionnel sous-jacent sont relevés.

Dans un tel contexte, cette notion « d'urgence sociale » recouvre effectivement des réalités nouvelles, liées à la nature des problèmes sociaux générés par la catastrophe. Le temps de l'activité subit une accélération conséquente, et les modes d'implication professionnels ou bénévoles se transforment, prennent un contour nouveau (certains travailleront des journées entières, week-end compris). Les repères sont brouillés, nous l'avons vu. L'élément persistant, utilisé dans ce contexte précis, ce sont les outils et ressources de l'urgence sociale quotidienne qu'ils mobiliseront dans ce cadre nouveau pour faire face aux multiples situations rencontrées.

Dans chacune des grandes phases de l'urgence que nous avons pu identifier en organisant notre analyse autour d'une chronologie, émergent également des « sous phases ». Ainsi, il y a cette urgence extrême des premiers moments, exprimée par la panique, l'incompréhension, la peur puis la prise de conscience de ce niveau de l'urgence au regard de l'ampleur de la catastrophe : on comprend peu à peu que l'espace compris dans le choc subi est plus vaste que celui identifié au départ, et c'est là que commence la mobilisation personnelle et collective : des réflexes d'aide basés sur les ressources personnelles et ou professionnelles commencent à être mobilisés (réaction – intervention). L'urgence réfère ici à la destruction (la « rupture d'un

---

<sup>87</sup> Débats autour de la question de la qualification professionnelle denses depuis quelques années dans ce champ professionnel, traduits dans une bibliographie abondante.

système qui appelle une action réparatrice »<sup>88</sup>), et le sens de l'action au départ réside en partie dans l'action elle-même (les témoignages de certains travailleurs sociaux sont éloquentes à cet égard parlant d'une « hyperactivité » comme réaction au choc subi de l'évènement)<sup>89</sup>. Nous sommes ici sur une forme particulière d'urgence. Il s'agit, en effet, d'une urgence subie, ne relevant pas d'un système de gestion rationnel (exemple de l'entreprise), mais conséquence d'un évènement destructeur, producteur d'une crise forte qui posera des problèmes de maîtrise organisationnelle (« ce n'est pas prévu »), et met en avant ici la vulnérabilité de nos institutions et organisations face à de tels évènements. Mais l'urgence est aussi construction. L'analyse des pratiques « du terrain » permet ainsi d'en saisir des éléments clés associés au jeu des acteurs, à la nature de leurs interactions et de leurs liens.

Se succèdent ensuite progressivement des temps forts de l'urgence sociale, définis par des phases précises qui configurent des types d'urgence. Ces phases sont structurées à la fois par la demande des habitants, les besoins exprimés, mais également par les procédures institutionnelles mises en œuvre dans ce contexte de gestion de la crise sociale, et leurs effets. Là, l'urgence subie prend d'autres contours, car encadrée par une organisation donnée. Ainsi, a la phase marquée par l'organisation des cellules de crise, oeuvrant dans une logique du « court terme », se succèdent des phases définies par une rationalisation progressive de l'intervention (les réaménagements organisationnels se superposent très rapidement nous l'avons vu dans cette période). Une dernière phase vient s'imposer, mal définie dans ses contours mêmes, celui du « retour à la normale », portée par une installation progressive dans des procédures de traitement rationalisée de la demande.

Des clivages dans cette perception de l'urgence sont traduits dans la confrontation entre plusieurs logiques : celle portée par le « légalisme » bureaucratique et les procédures formelles institutionnelles (dont certains travailleurs sociaux par ailleurs se font aussi les représentants en remettant en cause l'absence de critères d'accès au droit dans la distribution des aides par exemple), celle portée par une vision « légitime » telle qu'elle peut être envisagée par les acteurs de terrain agissant dans la crise, qu'ils soient des professionnels du travail social, d'associations, ou bénévoles. Cette vision « légitime » de l'action est mise en acte par les acteurs associatifs principalement qui développent une performance et des compétences spécifiques dans la crise, comme nous avons pu les identifier.

Dans les institutions, les professionnels de travail social resteront largement dépendants des procédures organisationnelles et des modalités d'imposition hiérarchiques.

L'urgence a donc plusieurs visages, construits dans un processus d'aide qui se structure et évolue dans le temps, et dépend fortement des cadres contextuels et des systèmes d'interactions dans lesquels ce processus s'institue, qui impriment des perceptions propres de l'urgence subie. De manière plus spécifique, chaque contexte organisationnel d'action (institutions, associations, collectifs, syndicats) de part ses logiques propres, impriment des constructions de l'urgence, relatives aux conditions mises en œuvre dans chaque espace considéré. Autrement dit, ces constructions de l'urgence semblent correspondre aux cadres effectifs de traduction de la demande sociale des populations dites sinistrées par les différents acteurs (cadres officiels et plus officieux), produisant ainsi différents systèmes d'interaction qui se superposent et s'entrecroisent.

Si le traitement de l'urgence sociale relève d'éléments subjectifs d'appréhension des situations, il est aussi sous-tendu par des logiques structurelles objectives qui donneront aux

---

<sup>88</sup> BOISSIERE I. (2002).

<sup>89</sup> Nous référons à ce propos à divers chapitres consacrés à l'urgence, dans *L'homme à l'échine pliée – Réflexions sur le stress professionnel*, Sous la direction d'Ingrid Brunstein, Desclée De Brouwer, 1999.

acteurs sociaux et professionnels des marges de manœuvre plus ou moins conséquentes. La formalisation progressive de la prise en charge, telle que définie par la rationalisation technocratique des institutions, offrira un cadre fort à la définition de l'urgence sociale, même pour les acteurs les moins « en prise » avec les procédures institutionnelles de réponse à la crise par leur statut ou leur position adoptée. Les actions de mobilisation réactives sont quelque peu aussi « portées » et structurées par les décisions prises par les pouvoirs publics dans cette gestion de la crise. Dans la structuration de ces temporalités, on notera ainsi la prégnance du fait institutionnel, que ce soit dans son absence ou dans sa présence.

## 2. Les modèles d'intervention institutionnels dans la crise : les éléments clés émergents

### 2.1. Des enjeux politiques et sociaux forts qui marquent les pratiques dans la crise

Nous avons fait l'hypothèse qu'il existait des enjeux forts qui surdéterminaient les décisions institutionnelles et politiques locales, marquant en profondeur l'action sur le terrain. L'analyse nous le montre effectivement. Ceux-ci s'expriment dans les contradictions vécues des pratiques, telles que nous les avons analysées ici en considérant plus particulièrement la position d'intermédiaire social des travailleurs sociaux et leur place prise dans la gestion de la crise.

Ces enjeux qui accompagnent la gestion de la crise, s'ils sont fortement émergents dans les lieux directement missionnés par les pouvoirs publics, sont exprimés également dans les débats collectifs traversant les temps de l'action dans cette période précise. Les différents témoignages font ainsi état plus particulièrement :

- de la situation du pôle chimique : des positions s'expriment sur le maintien ou la fermeture du pôle et font état d'inquiétudes à ce propos. C'est là encore l'incertitude forte qui domine élargie à la situation des quartiers<sup>90</sup>. Les informations ne sont pas claires, maintenant nombres d'incertitudes autour de la « sécurité » des habitants des quartiers. Les positions syndicales vont, par ailleurs, s'affronter ici sur ces questions, qui renvoient plus ou moins directement à des débats sur la situation des ouvriers salariés d'AZF<sup>91</sup>. Ces confrontations créeront des

---

<sup>90</sup> Ainsi ce témoignage d'une assistante sociale : « Se pose en ce moment la question de savoir si on ferme ou pas. Moi j'ai un peu peur que si on ferme, je ne sais pas quelles sont les propositions qui seront faites pour les salariés actuels. Ca je m'interroge un peu la dessus. Je ne suis pas sûre que les personnes qui travaillent à AZF soient capables de travailler ailleurs parce que c'était quand même une institution. C'était pas AZF mais l'ONIA, et l'ONIA apparemment c'est un peu spécial. J'ai l'impression que ça apporte beaucoup de chômage sur Toulouse quoi et ça pète. Moi je sais que rien que le mois dernier je craignais que ça pète sur le quartier parce que ça, les travaux n'avançaient pas, que on en est à du provisoire durable et que ça coûte presque plus cher que du définitif, que du coup ça repousse, le grand projet de ville a été repoussé forcément. Ca le met en question, comment on va le faire maintenant, est-ce qu'on va pas changer, du coup les gens qui avaient envisagé des choses par rapport à la réhabilitation et au grand projet de ville, vont devoir engagé autre chose. Je pense que dans le quartier il va se passer des choses, pas forcément des émeutes ou des violence, parce qu'il faut pas non plus à chaque fois donner ces images là, mais je pense qu'il va, je sais pas j'attend de voir mais à mon avis il ne va pas rien se passer en tout cas. »

<sup>91</sup> Ce témoignage d'une syndicaliste de la CGT, traduit, dans l'énoncé de sa position personnelle l'état de l'affrontement : « J'ai senti qu'était en train de s'installer une fracture entre deux parties qui avaient morflé tous les deux C'était pour moi, ça reste le plus dur à vivre. Une fracture je dirai entre une partie de la population toulousaine, que beaucoup de gens du quartiers, ils n'ont pas envie que ça pète une fois de plus, ce n'est pas ce que je veux dire, mais ce sont de petites gens dont beaucoup effectivement ont gagné leur lopin de terre à la sueur de leur front avec pour employeur : la poudrerie et AZF. C'est comme les mineurs quoi, c'est un sale boulot, c'est des sales patrons, mais en même temps, c'est notre boulot danc notre dignité de travailleur que d'en avoir un (...) les riverains je ne les sentais pas agressifs envers les salariés, c'est le reste de la ville, y

clivages dans l'action sur le terrain, ils expriment aussi la réactivation d'enjeux de position entre les acteurs sur le terrain, liées aux appartenances sociales, politiques, etc..... marquant là aussi les modalités de structuration de l'action dans la gestion de la crise.

- Autre type de clivage également : le sentiment d'une séparation de Toulouse en deux espaces distincts : le « centre-ville » et les quartiers « Sud » de la ville. Certains dénoncent par ce constat la gestion politique différenciée de la crise entre ces deux parties de Toulouse<sup>92</sup>, corrélative d'une redéfinition « normative » de la catégorie institutionnelle de sinistré.

- La définition des responsabilités dans la catastrophe et le rôle joué par l'entreprise Total-Fina et les pouvoirs publics à ce niveau. Là aussi, les personnes interviewées sont sensibles à cet état de fait et certaines dénoncent avec plus ou moins de force l'absence de démarche qui seraient susceptibles de marquer les responsabilités collectives dans la catastrophe (et qui là vont accentuer le sentiment d'impuissance vécue par les personnes « traumatisées » par la catastrophe) et l'absence de visibilité dans la gestion des fonds est dénoncée par certains également<sup>93</sup>.

Les modes de coopération institutionnels et organisationnels reposent en partie sur le développement de ces enjeux conflictuels autour de la gestion sociale de la crise. Aperçu du point de vue de l'action des acteurs de terrain, nous avons pu repérer les impacts sur les pratiques.

## **2.2. Du « social » généreux à « l'économique » : le problème lié à la « traduction » de la demande sociale dans le contexte de la crise**

Nous les avons décrits amplement dans notre analyse. Toutes les institutions impliquées dans la gestion de la crise oeuvrent sur le mode de la « réparation », l'organisation de l'ensemble opérant par réajustements successifs, nous en avons analysé les effets sur les pratiques. C'est en effet l'idée de réparation matérielle qui domine et s'impose en premier lieu. Les principes qui guident ce mode d'action reposent sur un certain universalisme dans la considération faite de l'individu et de ses besoins (une idée du « sinistré » comme on développe une idée du « pauvre », de « l'exclus »), et la signification attribuée au don. Cette perspective ne tient compte que très partiellement des réalités particulières. On pourrait comparer cet état de fait au développement ces dernières années de dispositifs spécifiques dans le traitement de l'exclusion définis comme des dispositifs « d'extrême urgence » et s'adressant à des personnes dont la situation a été caractérisée comme en « situation de détresse ». Des analyses et réflexions sur ces dispositifs montrent ainsi que *« peu à peu s'est opérée une confusion sémantique dramatique entre détresse, gravité et urgence. Dans ce contexte de confusion générale, manifestement volontaire, a pu se développer une certaine idée française de l'action humanitaire, fondée sur le sentiment de l'insupportable, de l'insupportable visible, de*

---

*compris dans les zones sinistrés des personnes qui y sont depuis longtemps mais qui n'ont pas ce vécu, et qui effectivement étaient prêts à demander aux salariés d'AZF de pointer au chômage. Mais c'est humain. »*

Rajoutons que ce clivage qui naît à ce moment là sera fortement exprimé par la manifestation « anniversaire » organisée par la Mairie l'année suivante le 21 septembre 2002, et qui marquera symboliquement la confrontation entre une définition « officielle » de la réalité attachée à la situation des sinistrés, et celle « officieuse » des habitants, associations et collectifs, venues manifester ce jour là également (mobilisation sociale et politique), qui se verra interdit l'accès de la place du capitole par des cordons de CRS envoyés par la Préfecture.

<sup>93</sup> Ainsi l'exprime, par exemple, le témoignage de cette assistante sociale : *« Alors de l'argent il y en a eu, quand on écoute tout, cet apport, on n'arrive plus à le concrétiser tellement on a de sommes qui ont été données par les uns, les autres, des concerts au profits de ceci, cela, ou va cet argent ? »*

*l'insupportable vision de la détresse, transmise notamment par les médias. Il y eut ici et là quelques alliances étranges pour, à la fois, intervenir rapidement – ce qui est nécessaire – pour faire disparaître le problème – ce qui n'est pas forcément fondamental, ni obligatoire – et surtout pour atténuer la volonté de travailler sur les causes de l'exclusion afin sans doute d'investir toutes les énergies sur le traitement des effets visibles... »<sup>94</sup>*

Dans ce type d'intervention menée, on peut effectivement aussi interroger cette forme d'intervention du point de vue de l'articulation faite entre offre et demande, telle qu'elle a pu être posée dans le cadre de la catastrophe. Dans ce contexte précis, on glisse ensuite progressivement vers l'installation d'une logique d'assistance (l'aspect « aide humanitaire » perdure mais sous des formes renouvelées) dans le règlement des problèmes, et est associée à l'introduction à une rationalisation économique (raisonnements gestionnaires : les coûts de la crise).

Cet état de fait pose au-delà la question d'un certain mode de gestion sociale de la crise, dans la traduction de la demande sociale qui en est faite, un mode, nous l'avons vu, plus « individualisant » dans ses principes, qui renvoie à un face à face souvent inégal entre les personnes et les organismes, institutions, services... dans le processus d'indemnisation des victimes.

Ce modèle d'intervention prôné par les institutions s'oppose dans ses principes même à l'action développée par les acteurs de terrain dans les premiers temps de la catastrophe, plus axée sur l'idée de « solidarité », de « contact », de lien et d'interactions entre les habitants, et poursuivie ensuite par nombres d'entre eux sur les quartiers. Ce sont des modes d'action qui tiennent compte des spécificités locales, des réseaux d'interconnaissance car ils reposent sur une solidarité de proximité déjà installée et une approche à la fois individuelle et collective des problèmes. Ce sont d'autres traductions effectives de la demande sociale « explicite » qui sont mises en route ici et qui mériteraient une analyse plus approfondie.

On le voit donc là, différents modèles s'affrontent mais s'articulent également, dessinant les contours effectifs de la gestion sociale de la crise.

Notons également que ce mode de gestion n'est effectivement pas sans conséquences sociales et politiques au regard de la nature même de ces quartiers dits « défavorisés ». La logique d'assistance inscrite dans la réparation du préjudice subi a aussi introduit à un processus de banalisation de l'évènement qui, là également, favorise l'émergence d'un sentiment d'impuissance et d'une culpabilité jouant sur les équilibres individuels (dans le travail de renégociation identitaire individuel qui suit le choc lié à la catastrophe) et familiaux à plus long terme.

### **2.3. Un déficit de communication entre l'espace de la décision et celui professionnel du terrain**

L'analyse montre également l'existence d'un cloisonnement fort à l'intérieur de chaque institution entre l'espace de la décision et celui du terrain, traduit dans une faiblesse du dialogue entre les deux parties, si ce n'est sous une forme hiérarchique. Cet état de fait traduit de fait un certain état des rapports sociaux établis dans les organisations, jouant ainsi sur la perception de l'action telle qu'elle a pu être vécue et appréhendée par chacune des deux parties. Ainsi, par exemple, ce que nous avons nommé le temps du « retour à la normale » de l'après cellule de crise, est un temps inscrit dans une définition proprement institutionnelle et

---

<sup>94</sup> M. SASSIER, « L'exclusion n'existe pas, je l'ai rencontrée », dans *L'exclusion, définir pour en finir*, sous la direction de S. KARSZ, Dunod, Paris, 2000, p. 70.

technocratique de l'intervention, qui effectivement ne correspond pas à la réalité pratique du travail sur le terrain.

Il est important à ce niveau aussi de considérer la surdétermination du politique. C'est un certain état du système d'action concret instauré, structuré depuis la décentralisation, notamment à partir de rapports politiques locaux particuliers qui a pu aussi jouer de manière exacerbée ici sur les modalités de gestion institutionnelle des problèmes<sup>95</sup> et les formes de la coopération tant internes qu'inter organisationnelles.

Nous le rappelons, le point de vue énoncé ici repose sur un travail d'analyse des discours nous permettant de tracer des lignes effectives de logiques et de déterminations qui ont pu intervenir dans le cadre de gestion de la crise. Celles-ci supposeraient un regard plus approfondi sur le fonctionnement interne aux différentes institutions, du point de vue des acteurs décisionnaires, et cadres intermédiaires qui l'ont conçu et construit.

Nous pouvons cependant considérer ici, que le niveau organisationnel envisagé à partir de l'analyse des pratiques des acteurs de terrain permet de nous instruire sur la complexité systémique en jeu. Ainsi, les modes de coopérations interinstitutionnels et organisationnels, s'ils sont marqués par des clivages politiques forts, ont cependant fonctionné. Ils sont soutenus par un travail de réflexion collective et de compromis dans un temps commandé par l'urgence s'exprimant dans des réorganisations successives, des réaménagements et des formes de rationalisation de l'action, convoquant l'espace décisionnaire dans la formalisation des procédures et le terrain dans celui de l'application : travailleurs sociaux agissant et réagissant au travers de ce que nous avons appelé les « stratégies compensatoires », mais également des bénévoles, militants associatifs venant s'inscrire de manière nouvelle et probante parce qu'efficace dans cet espace.

Les règles adoptées ou maintenues n'ont pu être efficaces que parce que remises en question sur une scène conflictuelle où s'exprimaient des représentations et des positions différentes, mais également sous-tendues par une définition nouvelle de l'engagement tel qu'il a pu émergé dans un tel contexte. On l'a vu, notamment dans les premiers temps de la catastrophe, l'action rime avec l'implication « sans compter » que ce soit du côté des acteurs de terrain que certains acteurs décisionnaires.

Malgré tout on peut s'interroger sur les effets induits par cette quasi-absence d'une réflexivité tant institutionnelle que politique abordant le terrain du seul point de vue de l'exécution et non dans la considération des conditions de travail et de la réalité des situations sociales complexes et multiformes des habitants, état de fait qui sera récurrent dans les mois qui suivent. Il correspond à une volonté particulière qui ne manquera pas d'avoir des impacts humains certains. Au moment de l'enquête, cette banalisation progressive de l'évènement s'articule, chez les professionnels, à un sentiment de non reconnaissance de leur activité menée.

---

<sup>95</sup> Certains travailleurs sociaux parlent volontiers « d'effets de loupe » occasionné par la catastrophe, qui aurait rendu visible certaines réalités relatives aux rapports sociaux et de pouvoir structurant les quartiers avant l'évènement.

### 3. La construction sociale de la catégorie « sinistré » : un repère pour le « sens » donné de l'intervention

La construction de la catégorie de sinistré ici s'institue ainsi dans les lignes de tension entre différents modèles :

- Celui issu des logiques institutionnelles de « réparation », une certaine figure du sinistré émerge déjà dans la définition des critères d'évaluation de la demande, selon une rationalité institutionnelle précise.
- Ceux émanant des travailleurs sociaux de l'action publique qui, dans les interstices de l'organisation, tentent de redonner du sens à leur pratique. Les discours le montrent, il est important de préserver une certaine figure du public « usager » des services sociaux, allant, en fonction des parcours professionnels, de la figure du sinistré « usager » du service social à celle plus militante de l'usager « habitant » autonome et responsable, le « pair ».
- Enfin, les modèles d'action propres aux acteurs divers oeuvrant sur les quartiers (bénévoles, salariés d'associations, militants...).

Cette notion convoque différents registres, comme l'exprime cette assistante sociale : « *Le mot sinistré n'ayant pas été défini, tout le monde dans ces quartiers étaient sinistrés, parce que quelque part, que ce soit physique, moral, par l'habitat, tout le monde était sinistré. Donc cette notion a envahi tous les quartiers.* »

Elle peut ainsi fonctionner dans les discours car elle reste malgré tout ambiguë, révélatrice en ce sens des rapports sociaux et relations de pouvoir qui s'instaurent autour de la gestion de la crise.

Les multiples figures de l'habitant des quartiers s'expriment dans les discours réfèrent à des formes données de la mobilisation, à une certaine expérience préexistante vécue sur ces quartiers. Elles traduisent des rapports d'aide définis et une certaine place donnée aux habitants dans la gestion sociale de la crise – rappelons-nous à ce propos l'exemple de la Maison de Quartier de Bagatelle. Les modalités de mise en œuvre de l'intervention s'inspirent ainsi d'une vision mobilisée des habitants : objet (victimes, assistés), ou auteur, acteur dans les règlements des problèmes (pairs, citoyens). Cette place donnée repose effectivement sur certains principes (valeurs mobilisées) dans les modes d'approche des problèmes, et les objectifs orientant l'action (fonction d'interpellation, ou aide « caritative », etc...), et inscrit l'autre, l'habitant dans une place précise dans les processus de prise en charge à l'œuvre. On agit avec ou on agit pour, à la place de. L'intervention reste définitivement inscrite dans le champ du « social » ou déborde sur le politique.

Tous évidemment n'auront pas le choix de leur engagement, particulièrement les travailleurs sociaux on l'a vu ici, mais, malgré tout, impriment ces choix de manière plus indirecte, en oeuvrant de manière personnelle, ou dans l'informel des jeux organisationnels.

Le territoire des quartiers, tel qu'il se définit et se construit dans cette période de gestion de la crise, est issu en dernier ressort de ces différents systèmes d'action qui s'interpénètrent et connotent symboliquement et de manière très forte l'espace de la ville.

#### **4. La question du « malaise » professionnel ou le jeu de la professionnalité dans la dynamique des pratiques**

Notons dans cette analyse des pratiques le décalage important enregistré entre le contenu des témoignages de travailleurs sociaux et celui des acteurs associatifs, qu'ils soient bénévoles ou professionnels.

Ces différences de discours expriment quelque peu là aussi des enjeux de positions imprimant une certaine orientation aux réalités vécues de la pratique : les uns, les travailleurs sociaux oeuvrant en institutions, développent un axe critique fort sur ce qu'ils ont dû faire dans la crise, un discours d'où émerge un sentiment d'avoir plus ou moins « subi » les effets des injonctions et décisions institutionnelles dans leur activité professionnelle. Si les autres acteurs, associatifs, militants, sont critiques également, c'est un autre registre qui est mobilisé, structurant leur propos plus précisément autour de l'action menée et de l'émergence des compétences diverses à ce niveau. Souvent, on l'a vu, le défaut de professionnalité sera compensé par la pratique concrète et les modalités de l'interaction dans les collectifs (associations, groupes militants...), des savoirs pratiques liés à une rationalité « concrète » en prise avec un environnement (venant même quelquefois se substituer à l'action menée par les travailleurs sociaux dans les institutions). L'engagement, marqué par le sentiment « d'être dans le vrai » domine malgré les aléas de l'action.

Le cadre structurel peut là encore aider à comprendre ces différences de discours et les logiques de pratiques qu'ils expriment. Les travailleurs sociaux sont de leur côté en prise avec les contraintes institutionnelles et organisationnelles et le type de savoir cognitif mobilisé et imposé : un savoir rationnel, marqué par la rationalité formelle des logiques d'action décisionnaires qui, nous l'avons vu, réduisent leur marge de manœuvre dans l'action menée. Plus précisément, les professionnel-le-s ont le sentiment de n'être pas à leur place, d'une « inutilité » relativement à la définition imposée d'un certain rôle « d'exécution » dans la gestion de la crise.

On ne se sent plus reconnu comme travailleur social avec des spécificités professionnelles, mais tenant d'une fonction nouvelle, jugé fortement réductrice par certain-e-s. Si au départ, cette fonction est acceptée, la position qui en découle est ensuite remise en question.

Ce sentiment vécu par nombre de travailleurs sociaux reflète effectivement des conditions particulières objectives qui ne trouvent pas leur sens uniquement dans le mode d'organisation institutionnel dans la crise - on ne peut en effet dire ici qu'il est créé par l'évènement et le mode de gestion institutionnel adopté - mais repose sur la réalité d'une position professionnelle préexistante, déjà « fragilisée » par les évolutions conjoncturelles récentes et les paradoxes que celles-ci introduisent dans les pratiques.

Cette position d'intermédiaire social subit depuis quelques années des repositionnements certains qui tendent à fragiliser les différents corps professionnels, et particulièrement celui des assistantes de service social. De nombreuses remises en question, tant du point de vue de la formation que concernant la définition même du rôle professionnel, traverse la profession. Dans un tel cadre, le processus de fragilisation à l'œuvre semble vécu avec d'autant plus d'acuité que différents aspects de la pratique, tenant d'une certaine conception idéologique, déjà remis en question auparavant, sont ici mis à mal directement. Obéir aux injonctions telles qu'elles sont posées est vécu comme une perte d'identité professionnelle.

Les critiques formulées reflètent ainsi fortement des problèmes spécifiques liés à la place professionnelle et ses formes d'autonomie. L'identité et l'image du métier sont fortement remises en question ici par le fait même du contexte d'action.

Cet état de fait peut interroger bien évidemment, car, on le voit, c'est toute une conception du travail social qui se confronte à la réalité de l'intervention imposée, accentuant la situation de malaise vécue.

Ce qui sera aussi en jeu ici, c'est la conception de la profession par l'employeur (Etat, collectivités territoriales), car quelle place lui laisse-t-elle ici, quelle légitimité de l'action lui est-elle donnée dans la gestion de la crise ?

On l'a vu, l'organisation mise en place ne prend pas ou peu en compte les ressources existantes des acteurs de terrain du point de vue des savoir-faire, de compétences acquises sur le terrain même de l'action, des capacités inventives. La coupure entre l'espace décisionnaire et le terrain est ici très forte qui contribue là aussi à accentuer le malaise de certains travailleurs sociaux. Cet état de fait interroge quelque peu les formes de l'échange entre les deux espaces d'action dans cette situation de crise.

## 5. Jeux de positions et logiques d'action

### 5.1. Des sujets agissants

Les différents acteurs, nous l'avons vu, subissent tous la catastrophe et les effets d'une certaine gestion institutionnelle et politique, du fait de leur position même qui les place comme témoin privilégié dans les processus à l'œuvre, mais tous agissent également. Si certains se vivent comme « sujet » agissant face à d'autres pris dans des faisceaux de contraintes plus conséquents, tous réagissent comme acteurs mobilisant les ressources et savoir-faire spécifiques dans des espaces d'action donnés, en fonction de marge de manœuvre dont ils disposent.

Ce qui fonde la spécificité des logiques d'actions accompagnant les pratiques tient :

- aux caractéristiques de la position sur un registre fonctionnel et institutionnel (statut, indépendance par rapport aux institutions, etc...),
- au registre d'appréhension des problèmes et l'espace d'intervention qui en découle (missions),
- à la figure de l'habitant mobilisée (victime, assisté, pair, citoyen...), mais aussi la reconnaissance et la légitimité acquise dans les réseaux sur le terrain qui agiront comme ressource certaine dans le contexte de la crise.

Mais ce qui est frappant dans nos témoignages enregistrés, c'est la similitude des positions prise dans la catastrophe sur un point précis. Toutes et tous, malgré les contraintes vécues, se placent, dans leur forme d'engagement, du côté de l'intérêt des habitants. Cette proximité est liée à leur travail quotidien, mais également au caractère de cette expérience vécue en commun<sup>96</sup>. Les différents acteurs tentent à leur niveau de trouver des solutions, de développer

---

<sup>96</sup> Le témoignage de cette conseillère en Economie sociale et familiale est éloquent : « On voit pleins de choses moi qui me mettent en boule. Moi je crois que ça sera, de toute façon il y a des choses qu'on oubliera pas. Même si un jour il faut partir d'ici, on n'oubliera pas ce qui s'est passé. Toulouse ça restera toujours avec ce qui s'est passé. Et quand bien même ils mettent un superbe parc à la place, là il y a des visions qu'on. Mais par contre j'ai l'impression qu'il y a deux mondes. c'est-à-dire que les gens qui n'ont pas forcément étaient atteints, même des voisins proches, ou des amis, ne réagissent pas comme moi, en disant : non, fermer. Je crois qu'il y aura toujours les gens qui auront vécu l'explosion en étant vraiment au cœur de choses difficiles, et ceux qui auront une porte qui aura bouger, ou un bureau qui aura un peu tremblé, mais sans effet secondaire, et qui auront

des moyens d'agir pour résoudre les problèmes divers rencontrés. Et là, on voit bien de quelle manière, les acteurs sur le terrain sont venus bien souvent compensés les dysfonctionnements institutionnels tels qu'ils se développent dans cette gestion sociale de la crise. Pour les travailleurs sociaux en institution, il est important malgré le cadre imposé de soutenir, rassurer, d'écouter, et lorsque les conditions le permettent, de compenser les dysfonctionnements de l'organisation en mobilisant un savoir-faire propre ; pour d'autres acteurs, l'action passe par le rétablissement d'un certain rapport de force. Il devient crucial de se positionner politiquement comme contre-pouvoir face à la puissance publique, qui pris dans ses propres enjeux, laissera à maints égards « démunis » les habitants des quartiers<sup>97</sup>. Pour d'autres encore, priorité sera donné à la solidarité de proximité, le maintien d'un lien convivial, l'important étant d'être présent pour les habitants.

Que ce soit les travailleurs sociaux du public ou associatifs qui subissent quelque peu directement les effets d'une telle gestion et doivent œuvrer dans un cadre contraignant, ou des associations militantes politiques, sociales ou syndicales plus libres et revendicatives dans leurs actions, tous participent à des degrés divers dans leur « inventivité » quotidienne à cette gestion sociale de la crise. C'est ce que notre analyse a voulu montrer ici.

## 5.2. Le facteur personnel dans la construction des pratiques

Le rapport à l'évènement marqué par le choc de l'explosion, tel qu'appréhendé par les individus, doit être pris en compte également dans cette analyse des pratiques. L'impact sur la dynamique d'action développée est en effet indéniable. Il aurait été pertinent de traiter de manière plus approfondie de cette dimension particulière qui nous situe au croisement des facteurs psychiques et des situations sociales<sup>98</sup>. Du point de vue sociologique, nous pouvons simplement faire l'hypothèse que la confrontation avec cet évènement unique a joué dans les formes de mobilisations pratiques et sur le cadre d'appréhension des problèmes (l'hyperactivité aussi comme fuite en avant devant « l'inacceptable », un engagement militant sans concession pour certains, face à ce qui a pu être vécu comme l'expression violente et exacerbée des rapports de domination sociale, traduit par l'évènement lui-même et ce qui en

---

*repris leur vie normale. Et ça moi je crois qu'on va avoir une cassure encore plus grande par rapport à ça. C'est la vision que j'en ai aujourd'hui. »*

<sup>97</sup> *C'est ce que suggère en l'occurrence de manière explicite l'association des sinistrés dans son papier « L'onde de choc de juillet 2002, en écrivant : « Si nous n'avions pas été là, que ce serait-il passé ? AZF serait sans doute fermée, tant il est vrai que l'opportunité était bonne à saisir pour des actionnaires couards, veules et cupides qui n'ont d'autre souci que leur portefeuille. Sans doute. Et après ? Après la SNPE serait triomphante, repartie sans hésiter, sur de son bon droit. Le phosgène, dont nous ignorions dans l'immense majorité – la présence et le danger serait revenu comme au plus beau jour alimenter les tuyaux d'une usine fragilisée... (...) Les moins scrupuleux des assureurs auraient sans coup férir appliqué des clauses de vétusté, des artisans marrons cumulé les malfaçons, les chacals sortis du bois auraient ponctionné chacun à sa manière leur part du gâteau. L'association des sinistrés ne serait pas agréée pour se porter partie civile, elle ne participerait pas au comité de suivi des victimes, au comité de suivi épidémiologique, aux différentes instances (SPPI, CLI...) Nous n'aurions pas touché du doigt la lourdeur de l'Etat et la disponibilité » de ses agents. Nos n'aurions pas, à la hauteur de nos moyens accompagnés ceux qui nous ont sollicités dans des démarches incessantes, harassantes, usantes. Nous n'aurions pas appris que la copropriété est le pire des systèmes... » Ces quelques lignes permettent de donner la mesure de l'action menée sur le terrain et de l'état des rapports sociaux dans lequel s'est inscrit la gestion de la crise. On pensera ici aussi à l'action menée par la CGT dans les entreprises dans les premiers jours qui suivent l'évènement (une présence qui a permis aux salariés de s'informer, et joué un rôle de dissuasion de certaines pratiques patronales)*

<sup>98</sup> Nous faisons référence ici à la démarche intéressante dans l'approche qu'elle développe à ce propos de V. De Gaulejac, dans « l'histoire en héritage – Roman familial et trajectoire sociale », Sociologie clinique, Desclée De Brouwer, 1999.

suivra (mode de gestion de la crise). N'oublions pas que pour nombre d'acteurs qui nous ont offert leur témoignage, l'impact du choc touche à la fois la sphère privée, intime et la sphère publique professionnelle.

La façon dont on a pu répondre à un tel évènement, les bouleversements qu'il occasionne renvoie à la sphère de l'histoire personnelle, au parcours biographique, dans lesquels certains y ont puisé leur ressource d'action, et d'autres leur impuissance à agir et l'activation d'une certaine culpabilité (quelques témoignages l'évoquent). Le travail de renégociation individuel qui a dû être opéré est exprimé le plus souvent dans la perception d'une rupture plus ou moins défini en tant que tel par les interviewé-e-s (un avant et un après) dans leur parcours de vie<sup>99</sup>.

Ceci laisse également entrevoir l'impact possible des modes de gestion institutionnel de la catastrophe en direction de leurs employés. La prise en compte de ces conditions « uniques » d'urgence subie, associées à la confrontation à certaines réalités, souffrances diverses sur le terrain, semblent inexistantes ou peu prises en compte (selon là encore nos témoignages), marquant là encore la coupure entre les deux espaces de la gestion et du terrain<sup>100</sup>.

Lié à cette considération précédente, nous ne pourrions finir notre conclusion sans évoquer également dans la méthodologie adoptée, les conditions dans lesquelles furent menés les différents entretiens qui ici ont statut de témoignages. Nous l'avons dit, leur passation fut effectuée dans les premiers mois suivant la catastrophe, donc encore au cœur de la situation de crise, même si l'urgence n'est plus vécue avec autant d'intensité.

### **5.3. Les témoignages à chaud : fonction d'auto-analyse provoquée et un premier révélateur des logiques de pratiques**

Les conditions dans lesquelles furent menées nos entretiens auprès des travailleurs sociaux surtout révélatrices à cet égard de la position donnée à ces acteurs dans la crise (place faite par les institutions) et plus largement de la nature de ces expériences vécues et de leur impact.

---

<sup>99</sup> Voir à ce propos : LECLER-OLIVE, *Le dire de l'évènement biographique*, Septentrion, 1997.

<sup>100</sup> Des témoignages d'acteurs syndicalistes oeuvrant à l'intérieur de certaines administrations (mairie, Conseil Général) s'ils définissent certaines conditions faites aux salariés, montrent là aussi le rôle joué par un certain contre-pouvoir dans la gestion de la crise, par la prise en compte des intérêts des salariés : « *Je soulevai un problème qui a surgi le premier jour à la cellule, je les fais remonter immédiatement auprès de notre DRH et des élus, le fait que la ville qui répondait présente pour les sinistrés d'AZF, se conduisait de manière inadmissible par rapport à ses salariés, dont certains étaient eux-mêmes sinistrés, qui continuaient à bosser dans un état d'égarement total, complètement traumatisés, qui savaient même pas si elles étaient en maladie, ce qu'il fallait qu'elles fassent. Ce sont en effet essentiellement les fonctions sociales qui ont été touchés à la ville, toutes les collègues des écoles ou du secteur social. La ville s'est mal conduite envers ses salariés, il faut le dire et je le redirai* ». Le témoignage de cet autre acteur syndicaliste à est également éloquent : « *(Et l'état des agents ?) Rien, absolument pas. C'est venu après, à la mairie de Toulouse ça s'est fait, de manière un peu empirique mais bon, il y a eu quelques notes de services, pas nominativement, mais ils se sont enquis de savoir dans les services etc.... Sur le CCAS, se sentiment là n'existe pas, voilà. C'est-à-dire que les directrices et directeurs d'établissements, eux l'ont faits, mais on ne leur a rien demandé à eux de faire remonter l'état du personnel dans leur service. Donc nous on n'a pas de service social d'entreprise en plus, donc on est renvoyé sur les circonscriptions, avec si après un encadrement intermédiaire qui traitait le plus humainement possible ces situations là, avec quelques problèmes, de direction de service qui ne se sentaient pas très à l'aise. Moi je me souviens à XXX, ou la crèche était fermé, il y avait un agent qui était complètement sinistré, mais qui n'avait pas été libéré par la directrice pour aller s'occuper chez elle, elle travaillait sur la crèche à balayer du verre alors que chez elle ça en était plein. La directrice de la structure ne se sentait pas autorisée par sa hiérarchie, à autoriser un agent à partir, ou à l'inviter à partir. Non il y a pas eu ça* ». D'autres témoignages vont aussi en ce sens concernant l'institution du Conseil Général, qui s'exprime par une grève des employés du secteur social courant du mois d'octobre.

Ainsi, pour l'intervieweur lui-même, la situation de l'entretien était quelque peu spécifique et investie d'une charge émotionnelle qu'il a dû maintes fois gérer au cours de l'enquête. Le choc subi lors de l'explosion est encore très présent, et réactivé par la question posée à ce propos. Toutes et tous s'expriment sur le sujet sans réticence, avec force détails le plus souvent, revivant l'évènement dans toute son ampleur.

Reviennent là des paroles fortes exprimant l'angoisse, l'incertitude, l'impuissance, la force et la violence de l'évènement, relayées ensuite par l'expression d'une prise de conscience de « ce qui aurait pu arrivé si .. », de ce à quoi on a échappé.

La narration des pratiques qui a succédé ce moment précis semble être également vécue comme une occasion de « s'expliquer », comme l'exprime P. Bourdieu<sup>101</sup>, et qui ici prend tout son sens : « *c'est-à-dire de construire leur propre point de vue sur eux-mêmes et sur le monde et de rendre manifeste le point, à l'intérieur de ce monde, à partir duquel ils se voient eux-mêmes et voient le monde, et deviennent compréhensibles, justifiés, et d'abord pour eux-mêmes.* »

Une fonction émergeait ainsi dans cette situation d'entretien, particulièrement exacerbée ici par le contexte, « *d'auto-analyse provoquée et accompagnée* ». La mise en mot de cette expérience vécue a permis semble-t-il pour nombres d'entre eux d'opérer une première rationalisation d'un vécu, en se « libérant » de certaines réalités encore difficilement formulables. C'est en tout cas ce qu'ils exprimaient très souvent en fin d'entretien.

---

<sup>101</sup> P. Bourdieu, La misère du monde, op. cit. p. 1408.

## **LISTE DES SIGLES UTILISES**

CORAFIN : coordination des aides financières

CRAM : caisse régionale d'assurance maladie

CAF : caisse d'allocations familiales

CCAS : centre communal d'action sociale

DSU : développement social urbain



## **CONCLUSION GENERALE**

Comment conclure cette recherche sociologique sur les professions de la prise charge des victimes ? Nous avons analysé ces professions à partir de deux exemples bien différents. D'une part, nous avons décrit la vie professionnelle et associative des travailleurs sociaux et des assistantes sociales. Une quarantaine d'entretiens nous apprend sur leur participation différenciée mais active, sur leur mode de gestion de la crise, mais aussi sur les contextes organisationnels et d'environnement du travail qui influencent fortement les pratiques professionnelles.

D'autre part, nous avons reconstruit les événements d'AZF avec une autre profession, celle des sapeurs-pompiers, en effectuant une cinquantaine d'entretiens avec les intéressés et en procédant à une observation participante (15 jours dans une caserne), ainsi qu'à l'analyse de traces écrites. Nous avons étudié un corps de métier du secourisme d'urgence, engagé dans son travail, capable de prendre des décisions sur le terrain en fonction des événements. Cette action dans le cadre d'AZF a été favorablement accueillie par les populations locales.

Nous pourrions nous arrêter là, et conclure sur une prise en charge « satisfaisante » des victimes par ces professions. Néanmoins, cette évolution « favorable » de la prise en charge des victimes doit être approfondie par l'analyse détaillée des propos des professionnels et des médiations qu'ils ont mis en œuvre.

Notre point de départ peut être résumé ainsi : la catastrophe a eu un effet de « loupe ». L'événement pose autrement la question de la vie quotidienne au travail, en mettant en relief des caractéristiques bien présentes avant l'explosion.

Ainsi un certain nombre de traits communs se dégagent au travers de ces deux professions très différentes. Ces traits nous interpellent et nous font réfléchir plus largement sur les professions intervenant sur le risque. Nous n'avons pas choisi de juger ces professions, mais bien de les écouter, pour ne pas être porte-parole de leurs revendications, mais de leurs pratiques professionnelles. Cette manière de faire n'a pas seulement permis de « valoriser » le travail de ces professions, mais aussi d'observer les « ratés » et les « dysfonctionnements ».

Que cela concerne les sapeurs-pompiers ou les travailleurs sociaux, nous avons en effet relevé un certain nombre de « dysfonctionnements » du système de prise en charge des victimes. Ces difficultés ont "handicapé" les secours en différents points, tant au niveau des moyens matériels que organisationnels. En ce qui concerne les équipements des pompiers, on peut par exemple évoquer la rupture du système de communication, le manque de matériel médical

dans les centres de secours, le manque d'équipements hygiéniques, des appareils respiratoires inadaptés ; au niveau de leur organisation, on peut évoquer le paradoxe entre d'un côté la mobilisation sans retenue de renforts de secours (tant au niveau de leur nombre qu'au niveau de la distance parcourue par certains), et d'un autre côté le roulement trop faible des relèves d'agents sur le terrain. On peut parler d'une inadéquation entre les procédures et les pratiques d'intervention mises en œuvre par les pompiers : par exemple aucun accès prioritaire n'était prévu pour les secours en cas de "problème" sur le site de l'usine, aussi les exercices pratiqués par les pompiers sur ce site n'ont jamais portés sur une explosion, ou encore la non-détermination des rapports hiérarchiques (absence d'ordres, ou ordres et contre-ordres) pousse à la prise d'initiative "d'en bas".

Sur le fond, nous préconisons de mettre au centre de l'analyse les rapports entre les concepteurs et les exécutants de l'intervention. Il s'agit de développer de nouvelles formes de coopération entre les niveaux hiérarchiques, permettant à la fois d'intégrer la prise d'initiative "d'en bas", et de clarifier les rapports hiérarchiques existants (collaboration nécessaire entre les encadrants).

Mais malgré ces "handicaps", les interventions de secours (sociales ou sanitaires) ont été "accomplies" : le travail de terrain des opérateurs a permis de limiter les dégâts de la catastrophe. Les interventions ont été menées malgré les dysfonctionnements des dispositifs qui étaient prévus pour faire face à ce genre d'évènements.

Pour aller plus loin dans l'analyse, notre hypothèse pourrait se résumer de la façon suivante : les succès de l'intervention montrent la faiblesse des dispositifs.

#### (1) L'improvisation et « l'auto-organisation » des exécutants

Ainsi l'intervention des pompiers a bien montré les avantages de « l'improvisation », leur capacité « d'auto-organisation » en cas de crise. Cette observation est également valide pour les travailleurs sociaux. Comment comprendre qu'un travail bénévole d'assistante sociale au sein d'une association puisse paraître plus « professionnel » que ce même travail au sein d'une collectivité locale ?

Que signifie une grève des travailleurs sociaux militant pour le refus de distribution de chèques aux victimes de la catastrophe ? Comment interpréter la difficulté que rencontrent les travailleurs sociaux professionnels pour trouver leur place dans la gestion de la catastrophe AZF ? Nous n'avons pas de réponse définitive à ces questions. Mais au regard de nos résultats, nous constatons un glissement de la problématique. Ce n'est plus seulement la prise en charge des victimes qui est au centre de l'intérêt, mais tout un système de travail social, "enfermé" dans les bureaux, "noyé" dans l'activité administrative, maintenu dans la passivité

face à l'événement. La question du "malaise professionnel" mérite d'être prise au sérieux, car elle interroge l'efficacité des pratiques en organisation.

## (2) « La démission de l'Etat »

Un second constat nous semble s'imposer : l'impression d'une « démission de l'Etat » d'une partie de la ville, est redoublée d'une déstabilisation réelle de ces professions bien antérieure aux événements AZF. Certes, le regard sur les professions du risque nous montre que les moments d'urgence créent des solidarités entre victimes et entre professions. Néanmoins les divisions sociales propres aux professions (bénévoles/professionnels, encadrants/exécutants) se maintiennent. Se pose alors la question de la coopération entre personnes d'une même profession ou d'un même métier, vivant dans des « mondes » complètement différents. La profession apparaît comme un dispositif régulateur « faible » de l'activité professionnelle, car incapable de définir des règles et des projets communs. Il nous semble d'autant plus important que l'action de la hiérarchie professionnelle puisse être considérée comme « fédératrice », comme porteuse de « projet », mais aussi comme « légitime » par les exécutants.

Dans ce que nous avons pu observer, il y a décalage entre deux conceptions de l'action, qui semble être associé à une méconnaissance apparente, par les instances décisionnaires, d'un métier et des conditions de travail de terrain. Les capacités d'adaptabilité professionnelle réfèrent ici pour beaucoup à des stratégies d'action « compensatoires » visant à pallier certains effets de la gestion sociale et institutionnelle sur le terrain.

Sur le long terme et face aux futures crises, l'autonomie des exécutants ne peut pas se substituer à une action cohérente des hiérarchies de ces professions.

Ici, et concernant les travailleurs sociaux, on ne peut s'empêcher de faire le parallèle entre la crise événementielle constituée par la catastrophe industrielle du 21 septembre 2001 et la crise structurelle d'ordre social et économique actuelle marquée par une amplification certaine des problèmes sociaux liés au développement de la pauvreté et de la précarité ces dernières années. De plus en plus, les travailleurs sociaux ont à répondre à des situations d'urgence sociale, avec des outils et des moyens d'action marqués par des contraintes nouvelles : une pression sociale accrue, alimentée par la complexification des problèmes, la difficulté grandissante d'accès au droit, et la crise de la protection sociale qui demande pour ces professionnels toujours plus d'adaptabilité. Si celle-ci demeure une ressource forte de ces métiers, ils sont de plus en plus fragilisés professionnellement, une fragilisation qui pose la question de leur efficacité. Ces métiers ne peuvent accomplir leur mission qu'au prix d'efforts et de « prise de risque » diverses inscrites dans une certaine capacité acquise de régulation.

Mais s'avère-t-elle encore suffisante à garantir l'efficacité de la prise en charge sociale des usagers ?

Il s'agirait donc de trouver les chemins d'une analyse permettant de tirer toutes les conclusions des événements : montrer les limites du contrôle (l'action de l'encadrement), mais aussi montrer les limites de l'autonomie (l'action des exécutants) pour retrouver une action plus efficace et plus légitime des services de l'Etat en situation de crise.

### (3) Les conceptions des professions au cœur de la crise

Nous pensons que pour revisiter le traitement et la gestion de crises majeures un regard renouvelé et approfondi sur les professions s'avère pertinent. Comment continuer l'analyse du travail de ces professionnels et avec quel objectif ? L'intérêt est, selon nous, de continuer ce travail de description des pratiques à plus long terme, car seule celle-ci nous semble convenablement instruire les décideurs politiques. L'important est d'une part de ne pas surestimer les capacités de régulation « corporatiste » de ces professions (par exemple, la rencontre "sans problème" de différents statuts d'assistantes sociales suite à la catastrophe). D'autre part, il s'agirait pour nous de rendre compte des lignes de conflits potentiels à l'intérieur de ces professions. Ces conflits nous semblent porter sur la conception du métier mise en avant, et non pas sur des questions de salaire ou de carrière: pour les travailleurs sociaux le « streetworker » s'opposerait à « l'employé de bureau ». L'analyse de ces conceptions du métier nous semble primordiale, non seulement parce qu'elles nous indiquent l'état de la division du travail, mais aussi parce qu'elles nous montrent ce qu'il reste à faire pour améliorer les relations sociales. C'est ainsi que chez les pompiers, la différence entre « les bottes » (des hommes de terrain) et « les chaussures basses » (des administratifs) est plus que symbolique : elle est emblématique. Ces appellations renvoient aux différences fondamentales entre encadrement et exécution. Mais plus encore elles décrivent deux « mondes de pompiers » qui ont du mal à se joindre et dont le rapprochement intéresse tout ceux qui souhaitent une intervention efficace en cas de crise.





## BIBLIOGRAPHIE

P. BOURDIEU (Sous la direction de), *La misère du monde*, Ed. du Seuil, Paris, p. 354.

I. BRUNSTEIN (Sous la direction de), *L'homme à l'échine pliée – Réflexions sur le stress professionnel*, Sous la direction d'Ingrid Brunstein, Desclée De Brouwer, 1999.

J.N. CHOPART (Sous la direction de) : « *Les mutations du travail social – Dynamiques du champ professionnel* », DREES, MIRE, coll. Dunod, 2000.

J. FREUND, *Sociologie de Max Weber*, PUF, Paris, 1983.

V. DE GAULEJAC, *L'histoire en héritage – Roman familial et trajectoire sociale*, Sociologie clinique, Desclée De Brouwer, 1999.

M.C. JAILLET, M. PERALDI, « Un terrain d'aventure pour les classes moyennes », dans *En marge de la ville, au cœur de la société : Ces quartiers dont on parle*, L'Aube, Paris, 1997.

LECLER-OLIVE, *Le dire de l'évènement biographique*, Septentrion, 1997.

J. MASERO, « Le Grand Mirail, une réalité plus « riche » que son image », in *En marge de la ville, au cœur de la société : ces quartiers dont on parle*, L'Aube, Paris, 1997.

C. SAINT MARTIN, « *Etre assistante de service social - Effets de position et dynamique des pratiques en organisation* », L'Harmattan, Logiques Sociales, 1999.

C. SAINT MARTIN, « La place des assistant-e-s de service social dans les processus de décision administratifs et politiques », dans *Les dossiers des Sciences de l'Education*, n°2, 1999.

R. SAINSAULIEU, *L'identité au travail*, Paris, Presses de la FNSP, 1977.

M. SASSIER, « L'exclusion n'existe pas, je l'ai rencontrée », dans *L'exclusion, définir pour en finir*, sous la direction de S. KARSZ, Dunod, Paris, 2000, p. 70.

-Peretti-Watel Patrick, *La Société du Risque*, Paris La Découverte, 2001. (Repères ; 321).

-Ewald F., Gollier C., Sadeleer N. de, *Le principe de précaution*, Collection *Que sais-je ?* Edition PUF, Paris, 2001.

-Ulrich Beck, *La société du risque, sur la voie d'une autre modernité*, Edition Aubier, Paris, 2001.

-Patrick Lagadec, « Risques et crises : Nouvelles frontières, Nouvelles responsabilités », dans *Pour une nouvelle culture du risque*, Revue *Alliage* n°48-49, Edition Anais, 2001, p. 27-37.

-U. Rosenthal, M. T. Charles and P. Hart (eds.), *Coping with Crises. The Management of Disasters, Riots and Terrorism*. Springfield (Illinois), Charles C. Thomas Publisher, 1989, p. 5.

- Lusin Bagla-Gökalp, *Sociologie des organisations*, Repères, 1998.

- Berger P. et Luckmann T., *La construction sociale de la réalité*, Col. « Références » Sociologiques, Ed. Armand Colin 1996.

- Padioleau J.-G. (sous la direction de), *La fin des sapeurs-pompiers républicains ?*, Ed. L'Harmattan, 2002.

- Padioleau J.-G., *Le réformisme pervers : le cas des sapeurs-pompiers*, Col. « Sociologies », Ed. PUF, 2002.

- Chodkiewicz C., « L'urgence, une notion à plusieurs facettes », communication au colloque *Penser la mutation*, Montpellier, 10 au 13 Mai 2000.

### **Rapports d'études – mémoires universitaires – articles de presse**

« Actes de la journée d'étude 23 mai 2002 : « *Repenser les pratiques éducatives après la catastrophe d'AZF* », CREA Midi-Pyrénées, Au centre de Congrès DIAGORA – Labège.

C. DELCROIX avec la collaboration de D. BERTAUX, C. SAINT MARTIN, D. ROHI, S. ZEGNANI, - CADIS - « Enjeux prioritaires et types de conduites des familles populaires face à la précarité », Rapport final, décembre 1998.

S. ECOLE sous la direction de N. FILION, Université de Toulouse Le Mirail, Sociologie des Organisations, Année universitaire 2002-2003.

Brochure Mairie de Toulouse, « Toulouse, un an après... »

« MétroToulouse » - 1<sup>er</sup> avril 2004 -

*Extrait de La Dépêche – 13-12-01).*

Extraits de la revue « Plus Jamais ça..., n°2, Février 2002.

Tract CGT 3 octobre 2001

