

ALERTER

Les statistiques officielles l'attestent, les pompiers mettent plus de temps qu'avant pour intervenir. Et, d'un département à l'autre, les écarts peuvent être importants.



G. ROLLE/REA

SECOURS D'URGENCE

Des délais qui s'allongent

ARNAUD DE BLAUWE (adeblauwe@quechoisir.org)

C'est un rituel quand la presse relate un fait divers : « Les pompiers sont arrivés très vite. » Mais est-ce toujours le cas ?

Les délais pour chaque département collectés par *Que Choisir*, de même que les témoignages recueillis nuancent cette affirmation. En dix ans, la rapidité moyenne d'intervention des pompiers a perdu une minute. Or, pour une victime, toute minute de perdue amoindrit les chances de survie ou augmente le risque de séquelles. Quant au feu, on connaît le dicton : la première minute, il s'éteint avec un verre d'eau, la deuxième avec un seau mais, à la troisième, il faut une citerne ! Officier de sapeurs-pompiers à la retraite et ancien expert judiciaire, Jean-François Schmauch connaît bien la question. D'emblée, il

27 minutes pour un incendie dans la Somme, 13 minutes dans l'Oise

critique la fiabilité des statistiques que les départements fournissent à la Direction de la sécurité civile (voir « Notre tableau », p. 47). « Pour qu'elles soient exploitables, il faudrait qu'elles reposent sur des critères identiques, ce qui n'est pas le cas », indique-t-il. Les moyennes affichées peuvent, dès lors, sembler flatteuses. « Dans le Rhône, le chronomètre s'arrête quand le premier engin arrive sur les lieux, même s'il est inadapté pour éteindre un feu, par exemple », assure un sous-officier en poste dans le Grand Lyon. De

plus, ces statistiques ne donnent que des moyennes. « Quand vous avez des délais flirtant avec les 20 minutes, cela signifie que l'on peut parfois être à 30 minutes, poursuit Jean-François Schmauch. Des temps trois fois supérieurs à ce qui est accepté dans des nombreux pays européens où il existe des normes nationales impératives... et respectées. » Par exemple, en Allemagne, selon les régions (Länder), le délai d'intervention est de 8 à 10 minutes pour les urgences médicales, et de 8 à 13 minutes pour les feux. Des objectifs respectés dans plus de 90% des cas.

Temps d'intervention non spécifiés

En France, rien de tel. Les temps d'intervention ne sont pas spécifiés par un texte réglementaire national. Les délais ne sont que des objectifs à atteindre, fixés dans les schémas départementaux d'analyse et de couverture des risques (SDACR), approuvés par les préfets. Mais les moyens (effectifs, engins...) étant surtout financés par un impôt local collecté par les conseils départementaux, l'État ne peut pas se montrer trop directif. Dans un mail adressé à *Que Choisir*, la Sécurité civile semble l'admettre. Elle précise simplement que « les valeurs hors normes détectées font l'objet d'une demande de vérification ».

Selon les départements, la contribution par habitant pour les pompiers varie de 60 à 130 € par an (beaucoup moins que chez nos voisins). Mais le niveau de cette participation, le caractère urbain

LES DÉLAIS MOYENS D'INTERVENTION DES POMPIERS DANS LES DÉPARTEMENTS

NOTRE TABLEAU

Les délais d'intervention moyens par département sont donnés, d'une part, pour les incendies et, d'autre part, pour le secours à personne et les accidents de la circulation. Ils ont été calculés à partir des statistiques 2015, recueillies par la DGSCGC (Direction générale de la sécurité civile et de la gestion des crises) et arrondis à l'unité inférieure ou supérieure (limite à plus ou moins 30 secondes). Sauf indication contraire, ils tiennent compte du temps de traitement de l'appel d'urgence par l'opérateur pompier. En nous référant notamment à des données étrangères et à l'avis d'un ancien officier de sapeur-pompier, expert reconnu, nous avons signalé (en rouge) par type d'intervention les délais moyens à améliorer parce que trop longs (indépendamment de divers éléments tels que la géographie) selon l'échelle suivante :

- délai supérieur ou égal à 18 minutes pour les incendies ;
- délai supérieur ou égal à 14 minutes pour le secours à personne et les accidents.

N.C. : non communiqué.

(1) Durée de traitement de l'appel non compris.

(2) Selon le Sdis, les statistiques communiquées à la DGSCGC (25 min pour les incendies et 28 min pour le secours à personnes) étaient erronées. Nous les avons rectifiées.

(3) Les pompiers appartiennent à une unité militaire.

LES POMPIERS EN CHIFFRES

246 900

soldats du feu, militaires (Paris et Marseille), professionnels ou volontaires (194000)

6 900

centres de secours

4,45 millions

d'interventions/an (secours à personne: 77%; incendies: 7%...)

Une intervention

toutes les 7 secondes

13 minutes et 13 secondes,

le délai moyen d'intervention (tout types confondus)

DÉPARTEMENTS	Délais incendies	Délais secours et accidents
AIN	18'	13'
AISNE	17'	13'
ALLIER	20'	14'
ALPES-DE-HAUTE-PROVENCE	N.C.	N.C.
HAUTES-ALPES	21'	14'
ALPES-MARITIMES	16' ⁽¹⁾	13' ⁽¹⁾
ARDÈCHE	21'	18'
ARDENNES	16'	13'
ARIÈGE	27'	22'
AUBE	19'	17'
AUDE	23'	16'
AVEYRON	19'	14'
BOUCHES-DU-RHÔNE	16'	12'
CALVADOS	16'	14'
CANTAL	21'	15'
CHARENTE	19'	14'
CHARENTE-MARITIME	18'	13'
CHER	18'	16'
CORRÈZE	21' ⁽¹⁾	13' ⁽¹⁾
CORSE-DU-SUD	24'	17'
HAUTE-CORSE	18'	16'
CÔTE-D'OR	18'	14'
CÔTES-D'ARMOR	16'	14'
CREUSE	N.C.	N.C.
DORDOGNE	18'	18'
DOUBS	18'	14'
DRÔME	16'	15'
EURE	18'	15'
EURE-ET-LOIR	17' ⁽²⁾	15' ⁽²⁾
FINISTÈRE	19'	16'
GARD	21'	15'
HAUTE-GARONNE	24'	19'
GERS	17'	14'
GIRONDE	17'	13'
HÉRAULT	N.C.	N.C.
ILLE-ET-VILAINE	19'	15'
INDRE	19'	14'
INDRE-ET-LOIRE	16'	13'
ISÈRE	16'	14'
JURA	22'	14'
LANDES	17'	11'
LOIR-ET-CHER	14' ⁽¹⁾	11' ⁽¹⁾
LOIRE	16'	12'
HAUTE-LOIRE	20'	15'
LOIRE-ATLANTIQUE	14'	12'
LOIRET	13' ⁽¹⁾	11' ⁽¹⁾
LOT	22'	18'
LOT-ET-GARONNE	16'	12'
LOZÈRE	N.C.	N.C.
MAINE-ET-LOIRE	15'	13'
MANCHE	17'	14'
MARNE	20'	14'
HAUTE-MARNE	17'	13'
MAYENNE	18'	15'
MEURTHE-ET-MOSELLE	14'	11'
MEUSE	16' ⁽¹⁾	12' ⁽¹⁾
MORBIHAN	18'	15'
MOSELLE	14'	11'
NIÈVRE	19'	14'
NORD	10'	10'

DÉPARTEMENTS	Délais incendies	Délais secours et accidents
OISE	13'	10'
ORNE	17'	13'
PAS-DE-CALAIS	15'	13'
PUY-DE-DÔME	13'	11'
PYRÉNÉES-ATLANTIQUES	18'	13'
HAUTES-PYRÉNÉES	N.C.	N.C.
PYRÉNÉES-ORIENTALES	18'	15'
BAS-RHIN	13'	12'
HAUT-RHIN	14'	11'
RHÔNE	14'	12'
HAUTE-SAÔNE	16'	13'
SAÔNE-ET-LOIRE	N.C.	N.C.
SARTHE	15'	13'
SAVOIE	17'	13'
HAUTE-SAVOIE	17'	13'
SEINE-MARITIME	17'	14'
SEINE-ET-MARNE	16'	12'
YVELINES	12'	9'
DEUX-SÈVRES	19'	14'
SOMME	27'	15'
TARN	18'	14'
TARN-ET-GARONNE	N.C.	N.C.
VAR	18'	13'
VAUCLUSE	17'	14'
VENDÉE	17'	15'
VIENNE	17'	14'
HAUTE-VIENNE	15'	12'
VOSGES	20'	14'
YONNE	N.C.	N.C.
TERRITOIRE DE BELFORT	12'	9'
ESSONNE	13'	11'
VAL-D'OISE	11'	9'
MOYENNE FRANCE	20'	13'
PARIS (et 92, 93, 94) ⁽³⁾	8' ⁽¹⁾	8' ⁽¹⁾
MARSEILLE ⁽³⁾	11'	10'

ou rural de la zone couverte, ainsi que le nombre élevé ou non de pompiers, ne permettent pas d'expliquer, de façon homogène, les délais d'intervention. Pour les comprendre, il faudrait se livrer à une analyse fine par département. Le contraste est cependant saisissant. Alors qu'à Marseille ou dans le Nord (lire encadré, p. 48), les soldats du feu portent secours à une personne en 10 minutes en moyenne, il faut 18 minutes dans le Lot et en Dordogne. Pour les incendies, l'attente monte à 27 minutes dans la Somme et l'Ariège contre, par exemple, 13 minutes dans l'Oise.

Moyens en baisse

La plupart des départements font toutefois face à une réalité commune: la baisse des dotations et la hausse des charges (financement du RSA, notamment), qui obligent des services départementaux d'incendie et de secours (Sdis) à se serrer la ceinture. Au risque de tendre un peu plus la situation? >>>

TRAITEMENT DE L'ALERTE

Les pompiers du Nord assurent

Moderne, le bâtiment (inauguré en 2015) est planté au milieu des champs en périphérie de Lille. C'est ici que sont traités une partie des appels destinés au 18 (pompiers) et au 112 (numéro européen d'urgence) dans le Nord. Un autre CTA (centre de traitement de l'alerte), installé au Quesnoy, couvre l'est du département. Les 9 opérateurs présents 24 h/24 mettent en moyenne 7 secondes pour décrocher. Sur un grand écran, la disponibilité des engins par centre de secours s'affiche. En ce milieu d'après-midi d'avril, ce sont surtout les ambulances rouges qui sont de sortie. Une seule caserne a tous ses engins dehors. «Si nous devons assurer une



Au centre de traitement de l'alerte du département.

intervention sur sa zone, aucun souci, affirme le capitaine Durand, l'un des responsables du CTA, nous déclencherions un centre de secours voisin et les délais seraient à peine allongés.» Le Nord fait partie des très bons élèves: en moyenne, les pompiers interviennent en 10 minutes (voir tableau, p. 47). «L'objectif, c'est moins de 15 minutes sur 95% du département et pour plus de 98% des opérations», précise le Lieutenant-colonel

Maillard. «En 2016, nous avons reçu 750000 appels qui ont motivé 94000 interventions», enchaîne l'officier. Ce qui confirme que nombre d'appels sont hors sujet. Bien sûr, il y a parfois des coups de chaud. En juin dernier, de brusques inondations ont entraîné des centaines d'appels. Il a fallu 15 minutes au CTA pour monter en puissance avec le renfort d'une cinquantaine d'opérateurs ce jour-là.

» On ferme des casernes à tour de bras. «En 1993, on en comptait 10240 (...). Elles ne sont plus que 6900. Ce qui veut dire que 3340 (...) ont dans un effroyable et incompréhensible silence fermé leurs portes», relevait, en décembre dernier, *Sapeurs-Pompiers de France*, le mensuel de la Fédération nationale des sapeurs-pompiers de France. À cela s'ajoutent des

Quand les pompiers sont sollicités pour pallier les manques du Samu...

effectifs trop justes, dénoncés depuis des années par les syndicats de la corporation (qui sont dans leur rôle!) et des pompiers volontaires (le socle du système: ils sont environ 194000) dont la disponibilité s'érode.

«Si l'on n'y prend pas garde, la qualité des secours va se dégrader. Là où on devrait être six dans un véhicule incendie, on est désormais souvent quatre», insiste un pompier d'Eure-et-Loir. À la tête du Sdis des Bouches-du-Rhône, le colonel Grégory Allione tempère. «Avec les contraintes budgétaires, expliquait-il à *Que Choisir* en avril 2016, on recherche davantage d'efficacité opérationnelle. Aussi peut-on

effectivement se demander s'il faut être toujours aussi nombreux sur certaines interventions.» Maillage du territoire, délais... tout cela est consigné dans les fameux SDACR. «Les impératifs opérationnels n'y sont plus prioritaires, alerte Jean-François Schmauch. On peut se trouver face à "des délais de complaisance" établis pour coller aux réalités financières.» Notre pompier du Grand Lyon appuie le propos: «Mon centre de secours doit pouvoir faire partir simultanément une ambulance, un fourgon incendie et une grande échelle. Or, il arrive plus qu'avant que cela soit impossible. Il faut alors faire un choix. Si on sait qu'il y a des gens paniqués aux fenêtres de l'immeuble en feu, c'est l'échelle qui part en premier. Le fourgon-pompe attendra.»

Une organisation à revoir?

L'organisation à la française ne facilite pas les choses. Pompiers (les «rouges») et Samu-Smur («les blancs») se partagent les secours médicaux. Et les premiers sont régulièrement les supplétifs des seconds. Quand le Samu ne trouve pas d'ambulance privée pour emmener un patient à l'hôpital, il sollicite les rouges pour une mission sans caractère d'urgence. Un rapport sénatorial d'octobre 2016 concluait à «la nécessité de réduire le poids des carences ambulancières». Il faut aussi compter avec la prise en charge de la victime. «On peut avoir une période de tension quand on a une mobilisation excessive de nos ambulances, qui tournent en rond parce qu'elles attendent un lit disponible», relève le colonel Allione. Mais la population a sa part de responsabilité. Elle sollicite de plus en plus les pompiers, pas toujours à raison. Une population en général désemparée face à une personne en détresse: moins de 20% des Français sont formés aux gestes de premiers secours. Enfin, elle est de plus en plus exigeante. «L'été dernier, nous avons été appelés pour un feu de haie. Le temps que nous arrivions, les riverains l'avaient éteint. Certains nous ont insultés ou voulaient en venir aux mains», se souvient notre sous-officier lyonnais. «Inondations, orages, attentats: face à ces événements exceptionnels, on ne peut pas répondre à toutes les sollicitations, prévient Grégory Allione. Et puis, il existera toujours des zones éloignées mal couvertes.»

Toutes ces contraintes exposées, il est difficile d'évaluer le niveau réel des secours dans l'Hexagone, sans d'ailleurs que le dévouement des pompiers ne puisse être mis en cause. Contrairement à nos voisins européens, nous manquons d'indicateurs de mesure d'efficacité objectifs. «La hiérarchie nous affirme que le nombre de plaintes n'augmente pas, tout en sachant qu'il est peu aisé pour un usager d'estimer si l'intervention s'est bien déroulée ou non. Tant que ce sera comme ça, on refusera de se pencher réellement sur la question», affirme un pompier. En apparence, jusqu'ici tout va donc bien... ♦