

LA COMMUNICATION EN SITUATION D'URGENCE

I Introduction

Les sapeurs-pompiers interviennent pour des missions à caractère d'urgence. Sur certaines opérations, le COS devra adopter une **communication adaptée** avec ses chefs d'agrès et/ou équipiers pour mener à bien les opérations de secours et la prise en charge des victimes.

II LES FACTEURS PERTURBANTS LA COMMUNICATION AU SEIN D'UNE EQUIPE DE SECOURS

Différents **facteurs** peuvent accentuer les difficultés de communication en intervention. La liste est non exhaustive :

1 Les facteurs environnementaux

- Environnement bruyant (Concert, salle de spectacle, secours routier...).
- Lieux insalubres ou/et malodorants.
- Interventions de nuit.
- Accès difficile aux victimes, éloignement du matériel, plusieurs chantiers de travail.
- Conditions météorologiques.

2 Les facteurs contextuels

- Zone non sécurisée (zone « non SAFE »).
- Multiples victimes.
- Attroupement de personnes.
- Ambiance « tendue » (agressivité palpable ou avérée).
- Intervention anxiogène (prise en charge d'un enfant, d'une urgence absolue en général...)

3 Les difficultés liées aux SP intervenants

- Fatigue accumulée, stress...

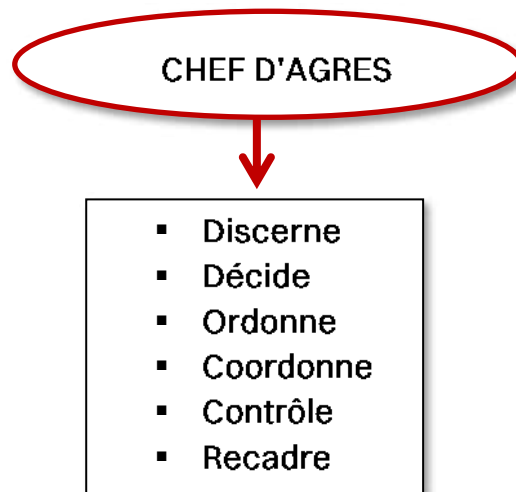




- Personnel manquant d'expérience de terrain dans la profession.
- Victime connue d'un personnel intervenant.

III

L'ATTITUDE « COMMUNICANTE » DU CHEF D'AGRES



Avoir un bon discernement pour prendre les bonnes décisions :

Le C/A analyse la situation à laquelle il est confronté. Une bonne analyse permet de donner du sens aux ordres et montrer son assurance quant à la maîtrise de la prise en charge.

Je maîtrise donc je rassure mes équipiers !

J'obtiens le résultat attendu !



Points Clés

- *Etre calme, clair et précis.*
- *Communiquer au plus près de son équipier.*
- *Regarder son interlocuteur pour s'assurer qu'il écoute.*
- *Fixer un objectif réalisable.*
- *Donner du sens à son ordre, expliquer et demander de rendre compte.*
- *S'assurer que l'équipier a compris, pour cela utiliser si besoin la reformulation.*
- *Adapter un mode de communication adapté si besoin (ambiance sonore, fatigue, ancienneté des équipiers...).*



IV

LA COMMUNICATION EN « DOUBLE CHECK »

La méthode de communication en double contrôle (« double check » en anglais) a été développée pour les situations opérationnelles complexes notamment militaires. Elle repose sur le principe de la reformulation pour vérifier la compréhension et sur le compte rendu une fois la mission réalisée.

Elle est particulièrement indiquée en milieu bruyant et peut être associée à un contact tactile (main sur l'épaule pour attirer l'attention et l'écoute de l'interlocuteur...)

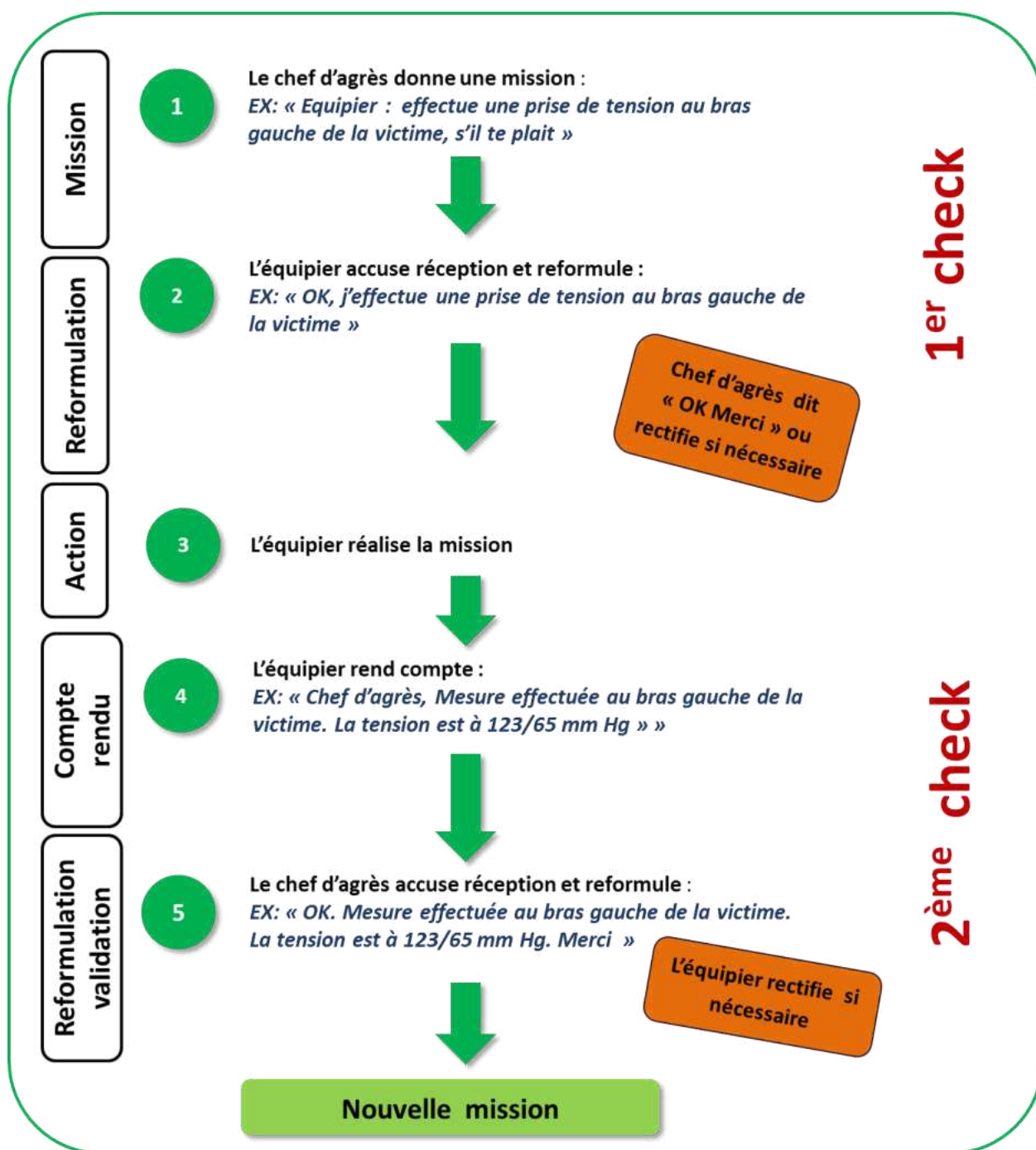


Schéma 73B1 : Communication en double check adaptée au SSUAP