

# Dialogue citoyen 2019



**QUELLE PLACE DES HABITANTS DANS L'ENTRAIDE  
ET LE SECOURS DE PROXIMITÉ ?**

## Sommaire :

<b>Contexte</b> .....	3
<b>1/ Méthodologie de travail</b> .....	4
1.1 Phase préparatoire aux rencontres .....	4
1.2 Le questionnaire .....	5
1.3 Les rencontres avec les habitants sur le territoire.....	6
<b>2/ Principaux enjeux ayant résulté des échanges</b> .....	7
2.1 Eviter l'embolie des services de secours à la personne .....	8
2.2 Favoriser la participation citoyenne dans la chaîne de secours afin d'apporter une réponse plus efficace en cas de situation d'urgence pour les personnes .....	8
2.3 Développer les solidarités de proximité en favorisant l'engagement citoyen .....	8
<b>3/ Résultats et préconisations du comité citoyen d'organisation</b> .....	9
3.1 Comment progresser collectivement pour soutenir et améliorer l'action des services de secours ? .....	9
3.1.1 Valoriser l'intérêt du développement de la formation qui permet : .....	9
3.1.2 Agir sur le contenu des formations, en dépassant l'enseignement des seuls gestes qui sauvent en développant.....	9
3.1.3 Agir sur l'organisation des formations .....	9
3.1.4 Les conditions d'un tel développement à forte utilité sociale.....	11
3.1.5 L'échelle pertinente de la mise en œuvre .....	11
3.2 La nécessité de s'inscrire à tout moment dans la chaîne de secours en limitant autant que possible les recours inappropriés.....	11
3.2.1 Organiser nos territoires.....	11
3.2.2 Communiquer, porter à connaissance.....	12
3.2.3 Développer les capacités des habitants à évaluer les besoins en secours aux personnes et à alerter le plus rapidement les secours adaptés .....	12
3.3 Vers le développement des solidarités de proximité .....	12
3.3.1 Connaitre pour agir : réaliser un état des lieux de la situation et la dynamique locale en tenant compte notamment .....	12
3.3.2 Agir sur les relations interpersonnelles .....	12
3.3.3 Une mobilisation de tous sur les territoires .....	13
<b>4/ En conclusion</b> .....	14
<b>5/Evaluation du dispositif par les parties prenantes</b> .....	15
5.1 Préambule.....	15
5.2 Les retours du comité citoyen d'organisation.....	15
5.3 Le retour du SDIS .....	16
5.4 La perception de l'entité démocratie participative .....	16
5.5 Le point de vue de l'élue de référence.....	17
5.6 Synthèse et conclusion .....	18
<b>ANNEXES</b> .....	19

## Contexte

Début 2018, le Conseil départemental a souhaité mettre en œuvre un nouveau mode de démocratie participative, appelé « Dialogue citoyen ». Il se distingue des Comités Consultatifs (CC) thématiques existant depuis 15 ans, sur plusieurs points : réflexion sur des thématiques transversales et à forte portée politique, non couvertes par des CC thématiques, n'engageant que pour un temps limité des participants de toutes origines (habitants, personnes qualifiées, membres de CC, .... de l'ensemble du territoire d'Ille-et-Vilaine).

La complémentarité de ces deux modes de démocratie participative étant reconnue, un groupe de participants composé de membres des CC et de citoyens breilliens intéressés a choisi une première thématique dans les compétences du Département pour tester à titre expérimental ce nouveau mode de démocratie participative. Quatre thématiques ont été proposées par le Département (figure 1) : 1- Elaboration d'une charte de la participation citoyenne, 2- Politique d'accueil des migrant(e)s , 3- Solidarités de proximité et modèles de secours , 4- Politique cyclable et mobilités



Figure 1 : Les quatre thématiques proposées par le Département pour expérimenter la nouvelle forme de démocratie participative

C'est la thématique n°3 présentée par le Service Départemental d'Incendie et de Secours (SDIS) d'Ille-et-Vilaine qui a été retenue par ce collectif de citoyens et ensuite validée par le Président du Département à la fin du printemps 2018. Les motivations de ce choix portent sur un service public qui peut être mis en difficulté à moyen et long terme si rien ne change. L'originalité de l'approche porte sur le fait que ce ne soit pas l'organisation de secours qui soit mise en discussion, mais plutôt les modalités pour faire d'avantage appel à des solidarités de proximité.

Il ne s'agit donc pas de réfléchir aux stratégies qui viendraient en concurrence avec les missions actuelles des services de secours. Au contraire, il s'agit de trouver les moyens pour que le plus grand nombre de citoyens soit en

situation de pouvoir porter secours aux personnes dès que la difficulté apparaît et de développer une plus grande solidarité avec les personnes vivant à proximité.

Ce sujet du modèle de secours et de son articulation avec les questions de solidarité de proximité s'inscrit aujourd'hui dans un contexte national de tension des services de secours sur la grande majorité des territoires.

Après de premières réunions, un comité citoyen d'organisation de 13 membres a été mis en place (composition en annexe 1) la première fois le 10 décembre 2018. Ce groupe a ensuite défini un mode de travail détaillé dans le chapitre 1. Les travaux menés pendant 1 an ont conduit aux préconisations présentées en troisième partie de ce document.

## 1/ Méthodologie de travail

Le comité citoyen d'organisation de ce dialogue citoyen a, dans un premier temps, voulu **monter en compétence** sur la problématique, notamment avec l'aide du SDIS, et en définir le contour pour formuler une question à laquelle tous les citoyens breilliens seraient invités à répondre. Cette phase préliminaire a conduit le comité à coopter quelques membres complémentaires pour bénéficier de compétences nouvelles lors de ses réflexions.

Entre décembre 2018 et janvier 2020, le comité se sera réuni à 10 reprises, pour des temps d'échanges de 3 heures environ. Les membres de ce comité auront de surcroît participé aux réunions publiques organisées (cf. paragraphe 1.3).

### 1.1 Phase préparatoire aux rencontres

**Formuler la question** à soumettre au débat n'a pas été aisé, car *in fine* il s'avère qu'il y avait deux questions en une. Il ne fallait pas restreindre la thématique à : «Secours de proximité», soit comment le citoyen peut jouer un rôle dans le secours avant l'arrivée des sapeurs-pompiers ou d'un autre service d'urgence et ainsi en améliorer l'efficacité. En effet, la nécessité de développer les solidarités de proximité, dans cette démarche d'engagement citoyen pour éviter le recours inapproprié aux secours d'urgence était aussi une seconde approche du problème. Le comité a alors travaillé sur la formulation de la question qui a ensuite été amendée par le Département pour aboutir à la formulation suivante :

#### ***Quelle est la place des habitants dans l'entraide et le secours de proximité ?***

Trois sous-questions ont de surcroît été rédigées comme élément de cadrage pour l'organisation des rencontres permettant de recueillir l'avis des breilliens:

■ Notre modèle de secours (SDIS) repose aujourd'hui en grande partie sur du volontariat qui permet une réactivité sur l'ensemble du territoire.

Comment le préserver face à l'augmentation des sollicitations relevant de l'aide à la personne ?

■ Comment les solidarités de proximité pourraient être encouragées et organisées : information, rôle des associations, lien social... ?

■ Quels outils pour renforcer notre capacité à agir face à des situations d'urgence (formation aux premiers secours, dépasser la peur de la première intervention...)?

Outre une meilleure appréhension de l'état des lieux sur la thématique de travail, il a fallu que le comité prenne connaissance de méthodes d'animation (Forum ouvert, World café, porteur de parole, débat en étoile) afin de choisir celles qui pourraient être les plus performantes pour recueillir l'avis de la plus grande diversité d'habitants d'Ille-et-Vilaine.

#### **Qui mobiliser et comment ?**

Le dialogue s'est voulu ouvert à tous les types de public (jeunes, adultes en activité, personnes âgées, acteurs socio-économiques, personnes fragilisées, migrants, ...) sur tout le territoire (campagne/ville, proche/ loin de la métropole, ...), etc...

Comme il n'était pas réaliste de vouloir organiser des rencontres pour couvrir tout le territoire d'Ille-et-Vilaine il a été décidé :

- De réaliser un questionnaire (cf. paragraphe 1.2) disponible en ligne sur le site internet du Département ouvert à tous
- De choisir des territoires pour les premières rencontres (celles de la phase 1 de recueil de points de vue - cf. paragraphe 1.3) en fonction de deux critères :
  - Un grand nombre de sollicitations inappropriées au SDIS. Une analyse du SDIS a identifié 4 principaux bassins de vie correspondant à ce critère (secteurs de La Guerche, Pipriac-Val d'Anast, Betton, Combourg)
  - Les opportunités d'accueil : capacité et souhait de structures ou de collectifs.
- De retenir pour les ateliers de la phase 2 (recueil de propositions d'action – cf. paragraphe 1.3) quatre zones du territoire départemental dans des villes centres, permettant de faire converger, *a priori*, un nombre suffisant de participants.

Afin d'«éclairer» les publics rencontrés ou questionnés pour obtenir des réponses en adéquation avec la situation actuelle, il a été décidé d'informer / former les citoyens. Pour ce faire, différents outils ont été mis en œuvre notamment grâce à l'outil numérique :

<https://www.ille-et-vilaine.fr/fr/dossier/dialogue-citoyen-service-secours-et-solidarites-proximite>:

- Un petit diaporama animé de 11 diapositives d'environ 1 minute (annexe 2) à regarder avant de répondre au questionnaire pour être informé de chiffres clés
- Un texte de 8-9 pages sur l'histoire et les missions des sapeurs-pompiers et détaillant les chiffres clés des secours en Ille-et-Vilaine (annexe 3)
- Des panneaux donnant les chiffres clés du SDIS d'Ille-et-Vilaine qui sont affichés lors des réunions publiques pour soutenir les dialogues (annexe 4)
- Edition de Flyers pour annoncer le programme des rencontres/ateliers sur le territoire (Annexe 5)

Ces documents d'information ont été complétés par un encart dans le « nous vous Ille » n°126 de Juillet- Aout-Septembre 2019 et un encart dans la rubrique « on y réfléchit » de la lettre bimensuelle du département n°111 d'Octobre-Novembre 2018 (annexe 5). Enfin, la presse locale a permis dans de nombreux cas d'annoncer les rencontres et/ou d'en relater la tenue (annexe 6).

## 1.2 Le questionnaire

Le questionnaire a été conçu en deux temps. Une première version a été testée auprès de connaissances des membres du Comité, puis, suite aux remarques faites, il a été revu pour aboutir à la version présentée en annexe 7. Destiné au plus grand nombre possible, le questionnaire visait à :

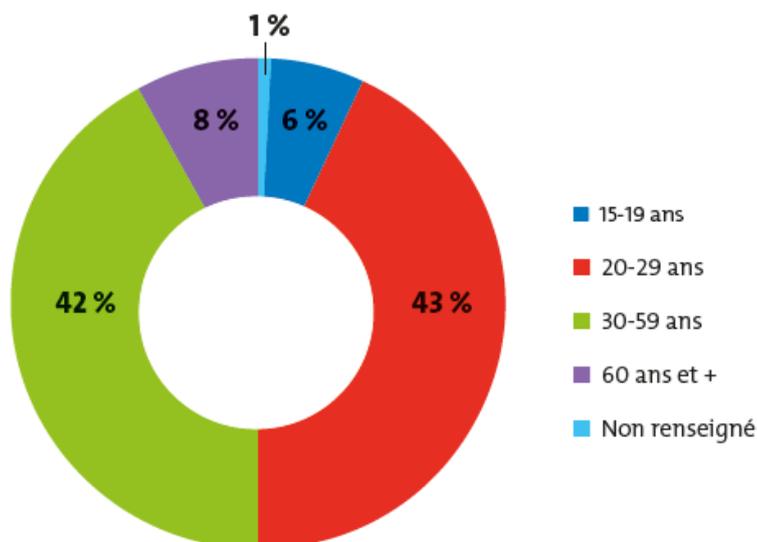
- Faire émerger des points de vue sur la thématique et des pistes de réflexions (objectif des rencontres de la phase 1 – paragraphe 1.3.1.)
- Faire des propositions concrètes d'actions qui pourraient être menées (objectif des ateliers de phase 2 – paragraphe 1.3.2.)

Le questionnaire a été organisé autour de quatre questions :

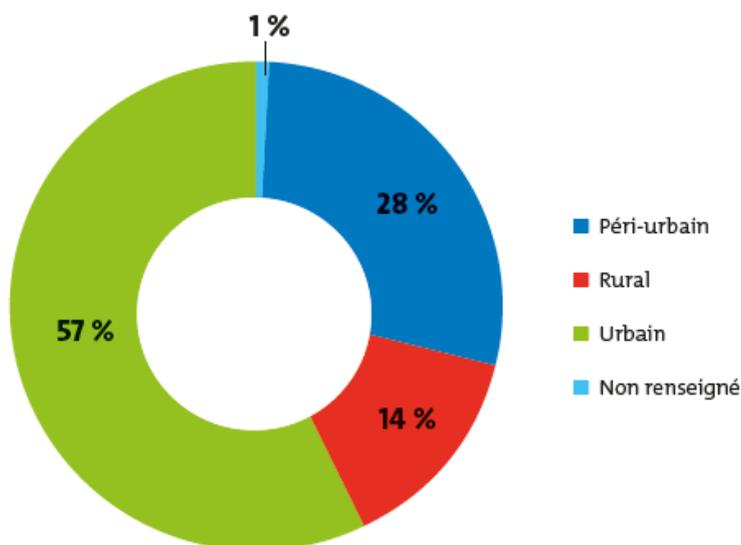
- 1/ L'entraide de proximité, de quoi s'agit-t-il selon vous ?
- 2/ Et par rapport aux premiers secours où en êtes-vous ?
- 3/ Quels sont les éléments favorables pour encourager l'entraide et le secours de proximité ?
- 4/ Les secours, et plus largement, les solidarités de proximité, vous les voyez comment pour l'avenir ?

Suite à une relance faite en octobre 2019, il y a eu 79 réponses au questionnaire dont 56 femmes et 23 hommes. Le panel de personnes ayant répondu est illustré dans les figures 2 et 3. La forte proportion de 20-29 ans (figure 2) et d'urbains (figure 3) ayant répondu est lié au fait que les étudiants d'Agrocampus-Ouest ont été plus particulièrement sollicités par courrier électronique.

## Répartition en tranche d'âge des 79 personnes ayant répondu au questionnaire



## Zone d'habitation des 79 personnes ayant répondu au questionnaire



Les résultats de l'enquête (annexe 8) ont été intégrés dans les enjeux (seconde partie) et préconisations (troisième partie).

### 1.3 Les rencontres avec les habitants sur le territoire

Deux types de rencontres avec les breilliens ont été organisés pour chacune des rencontres, en plus de membres du service « démocratie participative » du Département, accompagnés parfois par le consultant ayant co-animé cette expérimentation, 1 à 3 membres du comité et des sapeurs-pompiers étaient présents, pour témoigner et/ou co-animer.

#### Phase 1 : de Mai à Octobre 2019

Il s'est agi d'aller au-devant des publics, non spécialistes a priori, si possible dans des espaces de dialogue déjà existant pour : partager un diagnostic sur les secours et entraide de proximité, faire émerger des points de vue et identifier des pistes de réflexion.

Ainsi, 8 rencontres ont eu lieu en partenariat avec des conseils de développement, collèges, centres sociaux et centres de formation.

- Conseil de développement de Guipry-Messac (27/05/2019)
- Conseil de développement de Redon (05/06/2019)
- Collège Noël de Fail de Guichen (25/06/2019)
- Conseil de développement du Pays de Brocéliande à la salle polyvalente de Gaël (09/09/2019)
- Centre social de la Guerche (23/09/2019)
- Collège de Bain de Bretagne (26/09/2019)
- Centre social de Vern-sur-Seiche (26/09/2019)
- Centre de Formation Technique Agricole de Montfort-sur-Meu (02/10/2019)

## Phase 2 : d'Octobre à Novembre 2019

Les objectifs visés pour les ateliers organisés dans cette phase, étaient d'approfondir des axes stratégiques, et de formaliser des propositions (fiches actions) sur les pistes de réflexion identifiées en phase 1.

Pour ce faire, il a été proposé à chaque réunion de travailler en sous-ateliers correspondant à 7 axes de réflexions. Les 7 axes proposés, sont les suivants :

- Comment progresse-t-on collectivement pour pratiquer les gestes qui sauvent
  - Axe 1 : *surmonter la peur d'intervenir seul*
  - Axe 2 : *favoriser la prise de connaissance des gestes de base (« gestes qui sauvent »)*
  - Axe 3 : *développer la formation aux 1ers secours*
- Un service public de secours en péril à court terme
  - Axe 4 : *changer le réflexe d'appeler systématiquement le 18*
  - Axe 6 : *éviter le recours « abusif » aux secours d'urgence*
- Les Solidarités de proximité
  - Axe 5 : *développer des liens de proximité pour favoriser l'entraide*
  - Axe 7 : *faire du système de secours un enjeu de société pour nos territoires*

Pour chaque axe, un panneau résumant l'état des réflexions a été élaboré (annexe 9) et mis à disposition des participants. Chaque panneau présentait : les propos des précédentes rencontres, les constats faits, les besoins identifiés, quelques freins soulevés et une question. Ces panneaux visaient à cadrer la réflexion. Par exemple, pour l'axe 1, la question posée était : « *Quelles actions peut-on mettre en place pour surmonter la peur d'intervenir seul (réponse immédiate à situation urgence, relevage de personne...) ?* »

Ainsi, 4 ateliers de la phase 2 ont été organisés en fin de journée à 18h30. Pour trois d'entre eux, la séance de réflexion a été suivie d'une sensibilisation aux gestes de premiers secours. Les quatre ateliers se sont déroulés à :

- Salle polyvalente de Pipriac (07/10/2019)
- Salle polyvalente de Saint-Père Marc en Poulet (17/10/2019)
- Centre social de Vitré (23/10/2019)
- Centre de formation Askoria à Rennes (06/11/2019)

## 2/ Principaux enjeux ayant résulté des échanges

Les différents échanges au sein du comité et avec les habitants des territoires ont fait émerger trois enjeux essentiels :

- Eviter l'embolie des services de secours à la personne
- Favoriser la participation citoyenne dans la chaîne de secours afin d'apporter une réponse plus efficace en cas de situation d'urgence pour les personnes (illustration souvent ressortie dans nos échanges avec le SDIS 35 : la performance du secours d'urgence se trouve limitée par la capacité d'intervention immédiate, hors champ pompier, « pas de massage dans la minute qui suit un arrêt cardiaque = taux de survie fortement réduit »)
- Développer les solidarités de proximité pour favoriser la participation citoyenne

Ces trois aspects sont très liés et interagissent ; .Cependant pour la clarté de la présentation, nous les avons distingués dans les paragraphes suivants.

## 2.1 Eviter l'embolie des services de secours à la personne

Aujourd'hui la population semble satisfaite du service de secours, mais ce dernier pourrait être menacé à terme... pour différentes raisons : Une explosion de la demande de secours aux personnes liée à la croissance démographique, au vieillissement de la population, à un recours parfois injustifié aux pompiers. Cela pourrait induire une mise en tension de l'équilibre (professionnel et familial) entre l'engagement citoyen de sapeurs-pompiers volontaires (SPV) et leur sollicitation.

Cet enjeu ne peut être dissocié de la réflexion actuelle sur l'organisation et le fonctionnement du système de santé (urgences hospitalières, SAMU, ...). Au-delà du système de santé, il s'agit sans doute aussi de la question de l'aménagement du territoire et de son animation, de son équité, etc...

## 2.2 Favoriser la participation citoyenne dans la chaîne de secours afin d'apporter une réponse plus efficiente en cas de situation d'urgence pour les personnes

La participation citoyenne à la chaîne de secours a plusieurs objectifs :

- Eviter une sollicitation des secours qui apparaîtrait injustifiée au regard de leurs compétences spécifiques et des moyens mobilisés. *Exemple* : besoin de transport d'une personne
- Solliciter si besoin le service de secours pertinent de telle manière qu'il intervienne dans les meilleurs délais en évitant sa dispersion
- Apporter le plus rapidement possible une réponse adaptée en attendant l'arrivée des secours, pour assurer la survie d'une personne en péril. Il ne s'agit pas de se substituer aux services de secours mais de contribuer à une réponse plus efficiente. Il s'agit bien de développer par l'intervention citoyenne une forme de coopération et de complémentarité aux services de secours, sans impacter leur propre organisation et fonctionnement.

Cette participation citoyenne pour qu'elle se manifeste nécessite la réunion de plusieurs conditions :

- Une formation adaptée pour le plus grand nombre de personnes aux « gestes qui sauvent »
- Une « valorisation/reconnaissance sociale de la compétence acquise » et sa publicisation.
- L'atténuation des freins personnels à l'intervention face à une situation qui le nécessiterait :
  - La clarification de la responsabilité individuelle : obligation de moyens mais pas de résultat. A contrario, ne pas intervenir peut être assimilé à « non-assistance à personnes en danger ».
  - De rappeler qu'intervenir, même en n'ayant pas les gestes ou attitudes optimales, est préférable à ne rien faire.
  - De valoriser et de promouvoir l'intervention avec d'autres personnes, ce qui est sans doute plus facile.

## 2.3 Développer les solidarités de proximité en favorisant l'engagement citoyen

A court terme, mais plus encore à long terme, il apparaît indispensable de développer les liens sociaux, les solidarités de proximité afin de :

- Développer le sentiment de confiance et d'appartenance à une même communauté pour renforcer l'attention aux autres et l'engagement
- Favoriser l'estime mutuelle et la confiance en soi du plus grand nombre d'acteurs
- Créer, amplifier les liens de solidarités qui relient les personnes
- Diminuer la peur de l'autre, la méfiance inhérente à une population qui vit de plus en plus en « archipel ».

### 3/ Résultats et préconisations du comité citoyen d'organisation

Cette partie reprend à la fois les éléments issus des temps d'échange avec les territoires, du questionnaire et les propres analyses du comité citoyen.

#### 3.1 Comment progresser collectivement pour soutenir et améliorer l'action des services de secours ?

Objectif : Etre plus nombreux en proximité à connaître les gestes qui aident (*exemple* : relever une personne) et les gestes qui sauvent (*exemple* : massage cardiaque) pour mieux répondre aux besoins de secours en urgence aux personnes.

##### 3.1.1 Valoriser l'intérêt du développement de la formation qui permet :

- Une montée en compétences d'un plus grand nombre de personnes
- Une plus grande présence de ces personnes dans l'espace public
- De favoriser une mise en œuvre la plus rapide possible des gestes adaptés
- De diminuer les peurs et les regrets

NB : Il y a une véritable attente de propositions de formation... Après présentation des enjeux par les responsables du SDIS lors des réunions débats que nous avons organisées, un temps de sensibilisation aux gestes de premier secours a été proposé à la fin de chaque rencontre. A chaque fois, il a été suivi avec beaucoup d'intérêt par la plupart des participants malgré parfois l'heure tardive.

##### 3.1.2 Agir sur le contenu des formations, en dépassant l'enseignement des seuls gestes qui sauvent en développant

- La connaissance de la chaîne de secours.
- Les différents systèmes d'alerte et de mobilisation (par exemple *Staying alive*).
- La notion de responsabilité si intervention et en l'absence d'intervention.
- L'évaluation des différentes situations pouvant être rencontrées pour optimiser les réponses à apporter.
- L'appropriation des gestes qui sauvent.
- L'appropriation des gestes qui aident.

##### 3.1.3 Agir sur l'organisation des formations

Cela passe par une nécessaire mobilisation de tous les organismes concernés en offrant une proposition large et facile d'accès à toute la population : individus, associations, entreprises, collectivités locales, ... :

- Inciter les employeurs à :
  - Débloquer des moyens pour financer des formations dans les entreprises, les administrations, les organismes d'enseignement ... breilliens.
  - Proposer une journée, à rythme régulier (*exemple* : tous les deux ans), où tout le monde a le droit de se former sur son temps de travail.
  - Mise en réseau des Sauveteurs Secouristes du Travail et des personnes formées au PSC1<sup>1</sup>, pour des interventions même en dehors de l'entreprise.
- Développer le contingent de formateurs et formatrices pour augmenter le potentiel de formation.
- Inciter les communes à proposer à leurs habitants une journée de formation PSC1 chaque année sur la base du volontariat.

---

<sup>1</sup> Prévention et secours civiques de niveau 1 : formation d'une journée sur les premiers secours, sans prérequis.

- Favoriser l'intergénérationnel : des séquences de formation aux 1er secours intergénérationnels et éventuellement ludiques pourraient être proposées pendant les vacances scolaires (petits enfants + grands-parents)
  - Renforcer la formation effective tout au long de la scolarité :
    - Impliquer l'équipe éducative dans les collèges pour l'organisation chaque année de 2 à 4h de formations aux premiers secours (ou rappels)
    - Inciter les établissements scolaires à proposer chaque année des formations adaptées aux enfants en fonction de leur âge dès la maternelle
    - Favoriser le développement des cadets de la sécurité civile dans les collèges et valoriser cet engagement des jeunes qui entrera en ligne de compte dans l'évaluation de l'année scolaire
  - Mettre en place des animateurs locaux de prévention pour organiser des actions auprès des jeunes enfants de maternelle et de primaire et de leurs parents, dans un cadre scolaire, périscolaire et associatif. C'est une autre occasion de créer du lien.
  - Valoriser la formation continue obligatoire pour les adultes (collectivités territoriales, employeurs)
 

*Exemple de Bridor* : qui s'est donné les moyens de viser 80% de salariés formés par la formation en intra effectuée par des SPV salariés de l'entreprise et pour lesquels du temps de travail a été libéré à cette fin.
  - Inclure et considérer les publics éloignés ou fragilisés
    - former la population des 50 – 80 ans, tranche d'âge très exposée, tant par l'âge que parce qu'ils prennent souvent en charge leurs ascendants et descendants (petits enfants).
    - Prévoir des formations en langues étrangères pour les familles issues de pays étrangers
    - Proposer une formation en langue des signes
    - Proposer un temps de formation aux personnes en situation de chômage, ainsi qu'aux bénéficiaires de la garantie jeunes<sup>2</sup>, du RSA...
  - Un Département exemplaire :
    - rendre effective la formation courte (2h) aux gestes qui sauvent pour les fonctionnaires et élus du Département, en application de la circulaire du 2 octobre 2018 (80% des personnes formées à échéance fin 2021).
    - Proposer une remise à niveau tous les 2 ou 3 ans (version numérique en mode petit rappel, entre les périodes en présentiel / peut être un film très court qui serait présenté une fois par an aux agents en réunion de service, direction...)
    - donner à ses agents des outils par les moyens de communication internes : rappels sur les messages d'alerte, Staying alive (application d'alerte permettant à toute personne, à proximité d'une victime, de lui venir en aide)
    - Proposer qu'une sensibilisation puisse être proposée en salle d'attente de PMI ou autres services départementaux accueillant du public
  - Rendre obligatoire une formation courte sur la prévention des risques, les gestes qui aident et les gestes qui sauvent pour les aides à domicile. (4h)
- Le Département est un financeur de l'accompagnement des personnes âgées et des personnes en situation de handicap. Les aides à domicile interviennent chez les particuliers, elles peuvent participer à la prévention et aux gestes de premiers secours. Il existe une formation spécifique pour les intervenants à domicile, APS<sup>3</sup>, mais la formation de 21h est difficile à mettre en place (remplacement des salariés pendant la formation et son coût). Cette sensibilisation pourrait en convaincre certains du bien-fondé de cette formation et les inciter à la suivre avec un financement par leur Compte personnel de formation (même si cela ne résout pas le problème des remplacements).
- Diffuser des rappels de prévention, de gestes de premiers secours et des bonnes pratiques d'appel des secours sur les calendriers des pompiers. Le calendrier des pompiers est un bon vecteur de diffusion.

<sup>2</sup> La garantie jeune s'adresse aux 16-25 ans en situation de précarité face à l'emploi et qui ne reçoivent pas de soutien financier de la part de leur famille.

<sup>3</sup> Acteurs Prévention Secours : formation accessible à tous les salariés aidants et soignants du secteur de l'aide et du soin à domicile ainsi qu'à tous ceux qui souhaitent travailler dans ces secteurs

### 3.1.4 Les conditions d'un tel développement à forte utilité sociale

- La gratuité des formations destinées à la société civile
- L'inscription dans un processus de formation tout au long de la vie car nécessité d'actualiser la connaissance des bons gestes, les procédures, ...
- La conditionnalité des subventions aux associations à la formation de plusieurs de leurs membres  
(Exemple : formation d'aide aux premiers secours pour au moins 1 à 2 personnes par an. Première formation ou entretien de formation déjà suivis)
- Utiliser des évènements locaux pour sensibiliser la population :  
(Exemple : Profiter de la mise à disposition de matériels. Telle l'initiative de la commune de Gaël qui s'est appuyée sur le déploiement de défibrillateurs pour proposer des formations aux associations qui utilisent les équipements publics)
- S'appuyer sur les expériences réussies de certains territoires et de dispositifs tels que les cadets de la sécurité, les voisins vigilants...
- Construire des relations durables entre les établissements de formation et les centres de secours afin de proposer des ressources aux établissements de formation et de permettre aux services de secours de mieux se faire connaître.
- Les établissements de formation ont un rôle important dans la conception de leurs activités pédagogiques et dans les valeurs qu'ils contribuent à développer. La proposition d'organiser les projets d'utilité sociale (P.U.S) prévus dans certaines formations du Ministère de l'Agriculture autour du développement des liens sociaux (avec par exemple les personnes âgées) paraît pertinente  
(Exemple : CFTA<sup>4</sup> de Montfort-sur-Meu).
- Rendre accessible les formations en dehors de temps personnel : quand on a des enfants ou que l'on travaille, on a rarement envie de sortir le soir, de payer une baby-sitter pour aller se former au premier secours. Utiliser les interstices où les personnes sont disponibles et ainsi favoriser leur implication dans une formation.

### 3.1.5 L'échelle pertinente de la mise en œuvre

- Il est nécessaire d'avoir une échelle relativement large pour l'animation du dispositif, la mutualisation éventuelle de certains équipements, la communication : Le niveau départemental paraît pertinent car il correspond également au périmètre du SDIS, le relai pouvant être pris par les antennes départementales se trouvant dans les différents Pays.
- La mise en œuvre doit se faire au plus près du terrain de manière à pouvoir toucher directement et personnellement la population. Le niveau communal ou intercommunal paraît alors le plus pertinent avec un portage départemental.
- L'animation du dispositif (organisation et coordination des formations proposées sur le territoire, communication,...) doit être prévue globalement et dotée des moyens adaptés, en répartissant notamment les responsabilités, et en définissant des indicateurs de suivi.

## 3.2 La nécessité de s'inscrire à tout moment dans la chaîne de secours en limitant autant que possible les recours inappropriés

### 3.2.1 Organiser nos territoires

Favoriser l'organisation pertinente de la chaîne de secours sur chaque territoire. Il apparaît important qu'une réflexion approfondie soit menée dans chaque territoire sur l'ensemble de la chaîne de secours incluant les professionnels et les établissements de santé, sur leur maillage, articulations et leurs fonctionnements. C'est dans un cadre devenu cohérent, lisible et connu du plus grand nombre que l'action des citoyens peut s'avérer efficace. La formation aux gestes de secours et l'intervention rapide et efficace « des voisins » nécessitent une organisation. Pour cela nous proposons :

---

<sup>4</sup> Centre de Formation Technique par Alternance

- Nomination d'un référent (particulier par exemple) par quartier d'une commune (exemple : lotissement) formé aux gestes de premiers secours.
- Utilisation d'une application pour localiser un défibrillateur et savoir comment l'utiliser

### 3.2.2 Communiquer, porter à connaissance

Permettre la connaissance de cette organisation et de son fonctionnement par le plus grand nombre d'habitants

- Faire en sorte que sur tous les lieux de travail et équipements collectifs, la localisation du défibrillateur le plus proche soit largement indiquée.
- Continuer à communiquer sur les dynamiques de groupe type « bon samaritain » ou autres applications.

### 3.2.3 Développer les capacités des habitants à évaluer les besoins en secours aux personnes et à alerter le plus rapidement les secours adaptés

- Faire une campagne de communication sur l'enjeu pour préciser le non automatisme du 18 et favoriser une bonne évaluation des besoins (pub à la télé, affiches dans les communes, calendrier des pompiers...)
- Partager cette préoccupation au niveau de l'Assemblée des Départements de France pour que cela soit fait aussi ailleurs, pour permettre une action plus large.

## 3.3 Vers le développement des solidarités de proximité

Cette partie du questionnaire a été la plus difficile à traiter dans les espaces de discussion. Même si la très grande majorité des participants faisait le lien entre la solidarité de proximité et l'efficacité des secours, l'identification de réponses opérationnelles à inventer pour renforcer ces solidarités a été complexe, renvoyant probablement à la question des modifications des comportements individuels d'une part, et à une dimension sociétale très vaste sur laquelle les participants voyaient peu de prise d'autre part. Il en ressort cependant les principes d'action suivants :

### 3.3.1 Connaitre pour agir : réaliser un état des lieux de la situation et la dynamique locale en tenant compte notamment

- De l'évolution des modes de vie
- De la modification des liens familiaux
- De la vitalité associative et des différents réseaux sociaux
- Du vieillissement de la population

### 3.3.2 Agir sur les relations interpersonnelles

la nécessité de conforter, de développer les liens sociaux de proximité, le mieux vivre ensemble, les comportements marqués par la solidarité. Plusieurs raisons :

- Le nombre et la qualité des liens sociaux conditionnent le bien-être des personnes, développent la confiance en soi et les comportements altruistes.
- Les liens au voisinage : l'attention aux voisins nécessite de dépasser les peurs mutuelles, la méfiance.
- Des relations de qualité nécessitent la bienveillance, la confiance et entraînent naturellement les gestes de solidarités au quotidien.
- Les différents aspects des politiques locales doivent être intégrés y compris dans l'urbanisme.
- Les liens sociaux se développent quand les personnes construisent ensemble. Il faut encourager, multiplier les occasions offertes de « faire ensemble » et utiliser des méthodes de mobilisation adaptées.

Des actions envisageables et souhaitables :

- Soutenir le tissu associatif qui constitue un des leviers pour favoriser les solidarités de proximité, et encourager des gouvernances « impliquantes ».
- Encourager des mobilisations ponctuelles mais récurrentes, dans lesquelles les citoyens peuvent s'investir.

■ Responsabiliser les citoyens sur l'importance de leur engagement individuel vis-à-vis d'autres citoyens dans le besoin, sans intervention de structures associatives ou institutionnelles. Ces organisations ne venant qu'en second lieu en soutien ou suppléance d'une première action de proximité.

Il y a beaucoup de situations que les citoyens pourraient prendre en charge en toute autonomie.

Les solidarités humaines pourraient répondre :

- A l'aide aux personnes malades ou à mobilité réduite
- Au relevage de personnes
- ...

Ces situations sont à recenser.

■ Développer un réseau d'entraide locale. Des illustrations ont été évoquées :

- Possibilité d'emmener son voisin chez le médecin
- Mon voisin s'est cassé la jambe, je lui propose mon aide pour faire ses courses
- Les technologies de l'information (les réseaux sociaux), pourraient être utilisées afin de tisser des liens en proximité.

Exemple : dans un village, mettre en place une organisation pour que des numéros de voisins soient sollicités par le biais de bracelets détecteurs de chute

Ainsi, a été formulée l'idée d'une application pour smartphone afin d'aider les voisins, âgés par exemple, comme les boutons pour appeler l'infirmière dans les chambres d'hôpitaux, afin de développer une vraie fraternité entre voisins.

■ Informer les publics les plus « fragiles »

La question de l'entraide est un sujet qui se pose dans nos communes. Il faut accompagner les publics dits fragiles à identifier les moyens pour aller vers d'autres et favoriser l'entraide. Les CCAS et les CDAS<sup>5</sup> ont un rôle à jouer.

■ Mobiliser les personnes et agir en partant du local :

- Informer et agir localement en s'appuyant sur les associations du territoire notamment
- Communiquer sur les liens humains, développer une approche basée sur la confiance et diminuer autant que possible la méfiance
- Exprimer et analyser ses expériences individuelles et collectives pour en tirer des enseignements pour l'action
- Profiter de la mise à disposition de matériels pour proposer des formations aux associations qui utilisent les équipements communaux (*Exemple* : Gael citée au 3.1.4)
- Capitaliser les expériences des différents territoires pour organiser la mobilisation de la population
- Favoriser les rencontres « où les gens font ensemble » en proposant un large panel d'activités collectives :
  - Développer les jardins participatifs, les chantiers participatifs (ex : nettoyer les cours d'eau), à initier par des mairies ou des associations
  - Favoriser l'émergence de tiers lieu permettant de favoriser la rencontre entre personnes ayant du temps disponibles pour rendre visite à des personnes isolées
  - ...

### 3.3.3 Une mobilisation de tous sur les territoires

■ Définir un projet politique territorial fort et explicité, construit sur la base d'un diagnostic partagé.

■ Doter les territoires de moyens d'animation dédiés à la solidarité de proximité :

■ Mobiliser la population autour de ces enjeux et tous les acteurs concernés afin de donner du sens et d'éviter les peurs, sources potentielles de désengagement. Selon Pierre Rosanvallon, cité dans un article du journal « Le Monde » du 19/11/2019 « Il faut entrer dans une ingénierie de la reconstruction démocratique, répondre à la demande de singularité des citoyens, retrouver l'esprit fondamental du débat : une société qui délibère et discute en permanence ».

■ Dupliquer des actions de solidarité auprès des personnes isolées/vulnérables.

(*Exemple* : plan canicule qui donne des modalités de solidarité auprès des plus fragiles).

---

<sup>5</sup> Centre communal d'action social et Centre départemental d'action sociale : services d'accueil en proximité pour l'action sociale des villes ou au niveau départemental

- Initier un label « territoire solidaire ». Une réflexion sur les critères à remplir pourrait être très utile pour s'accorder sur des objectifs à atteindre.
- Travailler à la mise en coopération de l'ensemble des acteurs du territoire (institutions, collectivités, associations, acteurs économiques ou simples citoyens).

## 4/ En conclusion

L'expérimentation de démocratie participative menée depuis plus d'un an, s'est avérée appropriée pour aborder une thématique qui devrait interpeller tous les citoyens.

La démarche mise en place semble pertinente pour faire des propositions d'actions pour développer l'entraide et le secours de proximité. Cependant, le comité regrette le manque de participation des habitants aux réunions publiques. Diverses hypothèses peuvent être émises pour expliquer cela : (1) Comme le système de secours fonctionne bien aujourd'hui, l'intérêt de débattre sur ce qu'il faudrait faire pour que, dans un avenir impossible à évaluer, cela perdure, n'est sans doute pas apparue primordiale aux citoyens ? (2) La problématique qui recouvrait en fait deux thématiques- le secours et l'entraide- n'a pas suscité l'engouement des breilliens ? (3) Les modalités de communication mises en œuvre pour faire venir les citoyens à des réunions n'ont peut-être pas été adéquates ? (4) Est-ce une lassitude de ce type de réunion qui faisait suite à celles organisées à la demande du gouvernement pour le grand débat public suite au mouvement des gilets jaunes ? (5)..... ? Une analyse approfondie de ces hypothèses permettrait d'améliorer la démarche pour les thématiques à venir.

Malgré tout, l'ensemble des catégories (jeunes/moins jeunes, ville/campagne, ...) de citoyens a été interrogé et rencontré. De plus, les membres du comité qui ont participé à l'élaboration des préconisations, présentaient une grande diversité. Aussi, le travail réalisé et le contenu de ce rapport développent, sans caractère d'exhaustivité bien sûr, les aspects les plus prégnants du questionnement.

Les solutions à la problématique traitée sont apparues au départ liées au développement des formations au secours. S'il ressort la nécessité de décupler et rendre obligatoire les actions de formation pour tous et ce, dès le plus jeune âge, une dimension plus politique a émergé. Pour développer l'entraide et l'inscrire dans une dimension sociétale, le Conseil départemental et les autres collectivités territoriales doivent mettre l'accent sur le développement des liens sociaux de proximité par sa prise en compte dans l'animation territoriale, compétence des collectivités territoriales.

Sur ce thème « entraide et secours de proximité », il est apparu primordial de mobiliser et d'agir localement du fait de la diversité des situations mais surtout parce que les solutions proposées reposent pour la plupart sur la connaissance que nous avons de notre voisin. Par ailleurs, on peut penser que l'implication du citoyen dans le secours et l'entraide soit une des modalités pour désengorger les services publics d'urgence.

Enfin, à défaut de convaincre, le comité espère que les préconisations faites permettront un questionnement pertinent, des débats fructueux, des décisions rapides.

## 5/Evaluation du dispositif par les parties prenantes



### Médiation & Environnement Conseils, expertises et débats publics

#### 5.1 Préambule

Le travail évalué succinctement ci-dessous est un travail au long court qui a mobilisé les parties prenantes, notamment le comité citoyen d'organisation, sur plus d'un an et, pour certains d'entre eux, sur pratiquement le double. Cette expérimentation découlait en effet d'un premier travail construit au sein des Comités Consultatifs du Département et en constituait de fait une déclinaison opérationnelle. Le mot « expérimentation » est dans ce cadre un point important car il s'agissait de tester une nouvelle forme d'association des citoyens à la définition des politiques publiques départementales. Au-delà de sa valeur ajoutée sur le sujet traité, l'articulation entre les solidarités de proximité et les secours d'urgence, son évaluation constitue un élément constitutif de la démarche afin de capitaliser et de permettre un rebond pour les futures façons de faire de l'organisation départementale du point de vue du dialogue citoyen.

J'ai accompagné l'ensemble de la démarche, tant dans sa phase émergente, de préfiguration que dans sa déclinaison opérationnelle et suis de fait également une des parties prenantes embarquées dans cette aventure mais je vais tenter d'en rendre compte avec une distance raisonnable...

#### 5.2 Les retours du comité citoyen d'organisation

La matière sur laquelle est construite cette évaluation provient de deux sources : la première est un questionnaire transmis à l'ensemble des membres du comité citoyen d'organisation leur permettant un retour individuel et la seconde issue de temps d'échanges collectifs. Sans être exhaustif en reprenant les grandes entrées du questionnaire :

**Sur la question des attentes initiales**, les répondants au questionnaire mettent principalement en avant la question de la citoyenneté « active » et l'expérimentation démocratique. De même, le sujet de la solidarité et des secours en tant que tel a été mobilisateur de par ses enjeux en termes de politique publique et sociétaux. Enfin, la dimension collective de la démarche et son volet apprentissage/acquisition de connaissance a été pointé.

**Sur le dispositif en lui-même**, les répondants pensent avoir pu correctement participer à sa construction et très majoritairement qu'il était adapté à la question à traiter. Sur son adaptation territoriale, le Comité est plus nuancé de par la variabilité des territoires, conduisant peut-être à descendre à une maille plus fine et le constat fortement partagé d'une mobilisation faible des publics, loin des attentes. Le dispositif a été globalement jugé compatible avec les capacités d'engagement des participants hormis pour certains qui ont souffert des horaires tardifs de réunion. Deux doutes apparaissent en complément : le premier est sur la partie « formulation de la question » qui a été jugé chronophage par certains et somme toute sans réelle valeur ajoutée. Le second porte sur la seconde partie du dispositif, celle des ateliers de l'automne 2019 censés produire en séance les recommandations à la maîtrise d'ouvrage mais qui ont été bien davantage une redite du premier cycle d'ateliers, nécessairement du fait d'une mobilisation trop faible des participants.

**Sur le déroulé du dispositif**, une bonne moitié des répondants ont souffert de son aspect chronophage, notamment du fait des réunions tardives réparties sur le territoire obligeant à rajouter des temps de transport parfois conséquents tout en reconnaissant que c'était une contrainte de l'exercice. L'accompagnement technique et logistique a été à la hauteur et a su rester à sa place avec cependant un doute sur le volet communication qui, pour certains, porte une part de l'échec de la mobilisation. On pourra noter l'écart de point de vue entre des exigences éditoriales et les attentes de certains membres du comité en matière de communication. Le point « mobilisation du public » est unanimement perçu comme une faiblesse au regard des attentes et de l'investissement du Comité Citoyen d'Organisation.

**Sur le résultat du dispositif**, le rapport final est reconnu comme fidèle à la perception des enjeux, correctement co-produit par les répondants et à hauteur des enjeux perçus pour leur grande majorité. Le rapport reflète en ce sens une position collective. Au-delà de cette production, le dispositif a péché sur son volet « mobilisation des habitants » avec cependant des nuances en fonction des territoires et des modalités de

mobilisation avec effectivement le constat de résultats contrastés. La mise en communication du dispositif apparaît, pour certains membres, perfectible. Pour autant, l'expérience a été riche par les rencontres qu'elle a permis, la mise en route d'un collectif et la montée en connaissance sur un sujet d'intérêt majeur.

**Pour les suites du dispositif**, les attentes du comité sont de plusieurs ordres. Tout d'abord d'avoir un retour des élus sur leurs travaux et une prise en compte de leurs préconisations. Il s'agit bien de s'assurer que l'engagement et le rapport citoyen produit des effets en termes de politiques publiques mais aussi plus simplement sur l'enjeu de l'articulation entre solidarité et secours. Il y a également un souhait de capitalisation de l'expérience pour améliorer le dispositif pour d'autres sujets.

Les échanges collectifs ont permis de faire émerger des points complémentaires :

- Une difficulté à traiter deux questions, même liées, dans un même temps, celle des secours et celle de la solidarité,
- Une interrogation sur la pertinence du deuxième cycle de réunions qui ont apporté peu de points de vue nouveaux, qui aurait pu être remplacées par des auditions ou entretiens ciblés avec des acteurs spécifiques,
- La dimension territoriale d'un département reste une difficulté pour des dispositifs de dialogue et ne peut s'envisager qu'avec une mobilisation et un travail avec les relais de proximité
- Au final, le dispositif a permis une montée en connaissance suffisante avec une diversité de points de vue pour permettre la production d'un avis solide,
- Un enrichissement tout particulier du groupe dans sa rencontre avec les partenaires du SDIS qui fut fructueuse,
- Au-delà des difficultés rencontrées, un sentiment partagé d'un travail de qualité, d'une expérience enrichissante et d'un apprentissage précieux personnel et collectif.

### 5.3 Le retour du SDIS

Le SDIS a été présent tout au long de la démarche, avec la présence de Patrice Fénéon et de ses collègues dans les ateliers, pour aider au partage de la problématique. Les attentes pour le SDIS étaient de partager avec un environnement externe une problématique de devenir d'un service public et d'en faire partager l'intérêt. Cela s'appuyait sur des convictions quant à l'intérêt de ce partage.

Le dispositif a été perçu comme adapté à la question et au territoire et le SDIS a correctement pu être acteur de sa construction. Sa faiblesse, comme noté par le comité citoyen d'organisation, fut la difficulté à capter la population dans les espaces de dialogue.

La mise en œuvre du dispositif de dialogue est restée compatible en termes d'engagement pour le SDIS, avec un accompagnement à hauteur et une très bonne logistique. Le balayage territorial a été correct.

Du point de vue du résultat, le SDIS retrouve bien dans le rapport le panorama des enjeux et produit des recommandations à leur hauteur. Pour autant, si la qualité des échanges est à saluer, la démarche a demandé beaucoup d'énergie collective pour en retour peu de mobilisation.

Néanmoins cette expérience a permis l'acculturation d'une partie des cadres au concept de démocratie participative et de débat public, permettant d'envisager des démarches similaires sur le sujet du secours ou de l'entraide sur des territoires spécifiquement concernés.

Les attentes relèvent à ce stade de la transcription d'une partie des préconisations en actions et un indicateur de réussite de cette expérience serait la mise en place d'une communication très forte sur les enjeux.

### 5.4 La perception de l'entité démocratie participative

L'idée était bonne et ambitieuse de former un groupe de citoyens volontaires, acteurs d'une démarche de mobilisation citoyenne. En revanche, force est de constater que cela a été compliqué à différents moments. Notamment parce que la question n'a pas été facile à élaborer et cela n'a pas facilité la communication, et donc la mobilisation.

Le fait également de demander au comité citoyen d'organisation de ne pas donner son avis sur le sujet mais de simplement se faire écho des avis des citoyens a été frustrant pour eux et difficile à tenir dans les faits.

Il y a en parallèle à retenir aussi du positif : la mobilisation du groupe lui-même dont presque tous les membres sont restés jusqu'à la fin et se sont impliqués dans les différentes étapes ; la montée en compétence par la

formation des participants aux démarches de participation citoyenne ; les échos positifs des citoyens participants souvent désolés eux-mêmes de la mobilisation peu nombreuse...

Par ailleurs, ne pas avoir pu mettre ce sujet d'actualité (l'approche étant si rien ne change le service public de secours peut à terme être mis en difficulté), et donc une thématique sur laquelle les participants pouvaient à la fois ressentir une nécessité à agir mais aussi avoir une prise réelle sur le sujet, a sans doute rendu difficile la participation citoyenne.

De plus, le sujet complexe reposant sur une double entrée (urgence et solidarités) n'a manifestement pas favorisé la mobilisation en nombre en phase 2 (constructions d'actions lors des 4 dernières réunions), et ce malgré une communication plus importante que dans la phase 1 (aller au-devant des publics).

Cette dernière, a ainsi davantage fonctionné, en tout cas sur certaines rencontres, en se basant sur une mobilisation reposant sur des intermédiaires de proximité, en capacité d'explicitier le sujet (notamment à Gaël ou au collège de Guichen).

Différents enseignements peuvent être tirés pour la seconde édition du dialogue citoyen à mener en 2020 et notamment :

- Définir le sujet et le périmètre en amont de la constitution du groupe, et notamment la question qui doit relever du commanditaire ;
- Recruter un panel de citoyens représentatifs, pour gagner en légitimité, et ne pas intégrer des membres « en cours de route », au risque de déstabiliser la dynamique du groupe ;
- Donner mandat au comité citoyen de produire lui-même ses préconisations sur la base d'une mobilisation citoyenne élargie par d'autres modalités (audition d'experts, benchmark...).

La continuité envisagée du Dialogue citoyen, sur la formalisation du futur règlement du budget participatif, va porter sur ce qui a fonctionné dans cette expérience :

- Favoriser la constitution d'un collectif autour d'un questionnement ;
- L'appropriation du sujet par des enseignements, de la qualification mutuelle ;
- Mettre en œuvre collectivement une démarche de questionnement à destination d'acteurs clés, de parties prenantes ;
- Réaliser un document de préconisations en commun, qui se basera sur l'avis des membres du comité citoyen d'organisation.

## 5.5 Le point de vue de l'élue de référence

Sur le comité d'organisation citoyen : je salue la disponibilité, la motivation et l'engagement de ce comité sur plus d'une année qui a permis de bien définir la question à poser aux citoyens concernant la thématique retenue sur les solidarités et l'entraide de proximité. A noter également en point positif la pertinence et la diversité des territoires retenus pour aller à la rencontre des citoyens breilliens.

Sur la participation des citoyens aux différentes rencontres proposées sur le territoire, on constate une participation très hétérogène en fonction des territoires et du fait que l'on cible ou non une population spécifique (collégiens, centres de formation...). On ne peut que regretter un manque de participation lors de certaines réunions, malgré un dispositif de communication fort et adapté à chaque contexte local. Malgré cela, de nombreuses contributions qualitatives ont émergé lors de ces réunions, qui vont permettre au comité d'organisation d'élaborer un rapport consistant qui sera soumis aux élus départementaux pour validation politique.

Cette démarche a permis également de faire ou refaire du lien avec les conseils de développement (membres présents dans le comité d'organisation), ce qui est à maintenir et à encourager pour nos futures démarches participatives.

Des membres des comités consultatifs du Département ont participé au comité d'organisation citoyen, ce qui a permis d'enrichir la réflexion de ce comité d'organisation par un apport d'expérience participative. En retour, ces personnes pourront utiliser et témoigner de cette expérience au sein de leurs comités.

Cette démarche n'aurait pas été possible sans l'implication forte des services du département (Démocratie participative bien entendu, mais aussi service Communication et Cabinet du Président) et du SDIS 35 qui est à l'origine de la thématique retenue pour ce dialogue citoyen.

En conclusion, je retiens de nombreux aspects positifs de cette démarche, riches d'enseignements en termes d'organisation, de méthode, de relations humaines et de production de contenu dont les élus départementaux pourront s'emparer directement. Nous allons par ailleurs capitaliser cette expérience afin de la mettre en œuvre à nouveau très prochainement sur les modalités de mise en œuvre d'un budget participatif départemental pour 2021.

## 5.6 Synthèse et conclusion

L'enjeu de cette démarche inédite au Département d'Ille-et-Vilaine était de penser une façon de faire, permettant d'ouvrir les dispositifs de dialogue à la société non organisée, au citoyen, à l'utilisateur, de façon à pouvoir, sur un temps court, traiter des sujets transversaux et favoriser l'engagement ponctuel, jugé plus propice et mobilisateur qu'un investissement au long cours tel que vécu au sein des Comités Consultatifs. Bref, faire le pari qu'un investissement borné dans le temps sur un sujet précis, en laissant des latitudes d'organisation, produirait une ouverture du champ social engagé.

De fait, le dispositif mis en place s'est cadré en fonction de ces objectifs en embarquant au sein du comité citoyen d'organisation une pluralité d'acteurs. Le comité citoyen d'organisation a choisi le sujet à traiter, a identifié les questions et arrêté ses formulations, a construit le dispositif pour le mettre en débat, a accompagné d'une façon active sa mise en œuvre et, enfin, a fait synthèse des apprentissages en produisant des recommandations au Conseil Départemental. De ce point de vue, l'expérimentation a satisfait la commande initiale.

C Beurois,  
Directeur de Médiation et Environnement

## ANNEXES

### ANNEXE 1 : Composition du Comité citoyen d'organisation :

**Aminata Bleas-Sangare**  
**Dominique Ombredane**  
**Eric Lebrument**  
**Michel Murgale**  
**Isabelle Toutain**  
**Paco Louvel**  
**Philippe Barbot**  
**Serge Poirot**  
**Véronique Barreau**

Nicolas Coeffic  
Jeanne Feret  
Arnaud Frogerais  
Isabelle Odent

En gras, les participants ayant suivi le processus jusqu'à son terme

## Annexe 2 : Diaporama animé sur le site internet du département

[https://www.ille-et-vilaine.fr/fr/dossier/dialogue-citoyen-service-secours-et-solidarites-proximite:](https://www.ille-et-vilaine.fr/fr/dossier/dialogue-citoyen-service-secours-et-solidarites-proximite)



Et

maintenant ?



Que faire en attendant les secours ?  
Quelle place pourriez-vous prendre ?



## Annexe 3 : Histoire et missions des sapeurs-pompiers

### INFORMATIONS A METTRE DANS LE PETIT FILM DE PRESENTATION DU CONTEXTE

Texte du 24 Mai 2019

#### 1. Histoire des sapeurs-pompiers

Depuis toujours, les populations se sont volontairement déplacées pour aider à l'extinction des feux. L'histoire des sapeurs-pompiers depuis le moyen âge a conduit à la structure actuelle qui repose essentiellement sur des pompiers volontaires. Aujourd'hui, les sapeurs-pompiers volontaires (SPV) sont des citoyens ordinaires qui ont choisi de conserver une disponibilité suffisante pour répondre immédiatement à toute alerte émise par le centre d'incendie et de secours dont ils dépendent. Les sapeurs-pompiers volontaires reçoivent des formations initiale et continue et sont indemnisés.

En quelques mots et dates clés on peut retracer l'histoire des sapeurs-pompiers qui a conduit à la structure actuelle des services de secours en France

##### 1.1. *Organisation locale - organisation communale*

→ Dès le **moyen-âge**, en France comme en Europe, la lutte contre les incendies était à la charge des habitants eux-mêmes ou bien des corps non spécialisés (moines et religieux puis artisans et marchands et enfin la corporation du bâtiment). Les hommes, à l'appel du tocsin, quittent leurs terres et leurs ouvrages pour participer bénévolement à la lutte contre les incendies. Dans certaines agglomérations, des milices municipales assurent des rondes nocturnes.



*Incendie d'une ville au moyen âge  
(Anonyme, non daté)*

→ **En 1716**, le roi fixe par ordonnance la création des "Gardes Pompes", service permanent et gratuit, qui permet aux grandes villes de créer des escouades d'hommes entraînés, équipés et hiérarchisés. Cependant, les habitants doivent organiser une chaîne humaine pour alimenter les pompes à bras de création récente depuis un point d'eau (rivière, fontaine, puits).



**Utilisation d'une pompe à incendie au XVII<sup>e</sup> siècle**  
(Anonyme, 1661)

→ En 1811, Napoléon 1<sup>er</sup> crée par décret les Corps de Sapeurs-pompiers. Il prévoit alors que le cadre communal s'impose pour mettre en œuvre les moyens humains et matériels pour faire face aux risques.



*Scène de déclenchement de l'incendie de l'ambassade d'Autriche à Paris lors de la célébration de l'union de Napoléon I<sup>er</sup> avec la jeune archiduchesse Marie-Louise*  
(Anonyme, 1810)

→ **Le décret du 29 décembre 1875** organise mieux et précise les missions le corps des sapeurs-pompiers.

- Hormis à Paris et Marseille et dans le Haut Var, où les pompiers sont des militaires, ce corps garde un statut civil et est rattaché au Ministère de l'intérieur. Les communes participent aux dépenses de ce service de secours
- Les sapeurs-pompiers peuvent être appelés pour des sinistres autres que l'incendie et réaliser des sauvetages
- Il est prévu un uniforme et une tenue.



**Pompiers en studio époque Second Empire**  
(© Col. Dominique Pagès in Pagès, 2011)

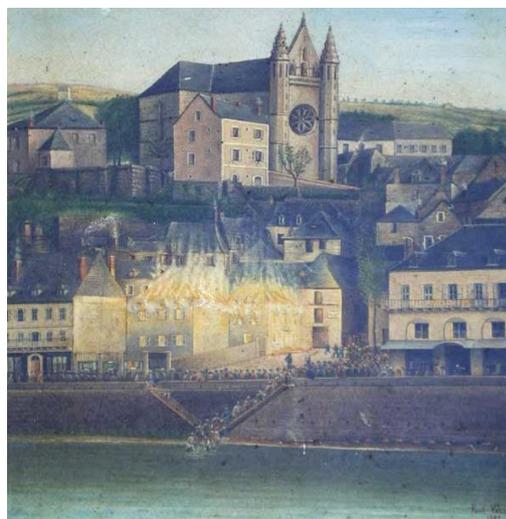
Malgré tout, l'organisation des secours restait précaire :

- pas de casernement organisé (les hommes et matériel sont dispersés)
- pas de système d'alarme et d'alerte



**Pompe à bras gravure extraite du cours de physique de A. Ganot 1859**  
(SDIS24, non daté)

Les habitants sont toujours amenés à participer aux secours. Notamment, La population forme des chaines de seaux pour alimenter les pompes à bras des sapeurs-pompiers locaux



**Incendie de l'Hôtel de Ville à Terrasson en 1905**  
(SDIS24, non daté)

## 1.2. Une organisation départementale

→ **En 1932** : le "18" est attribué par les P.T.T. pour l'alerte des Sapeurs- Pompiers



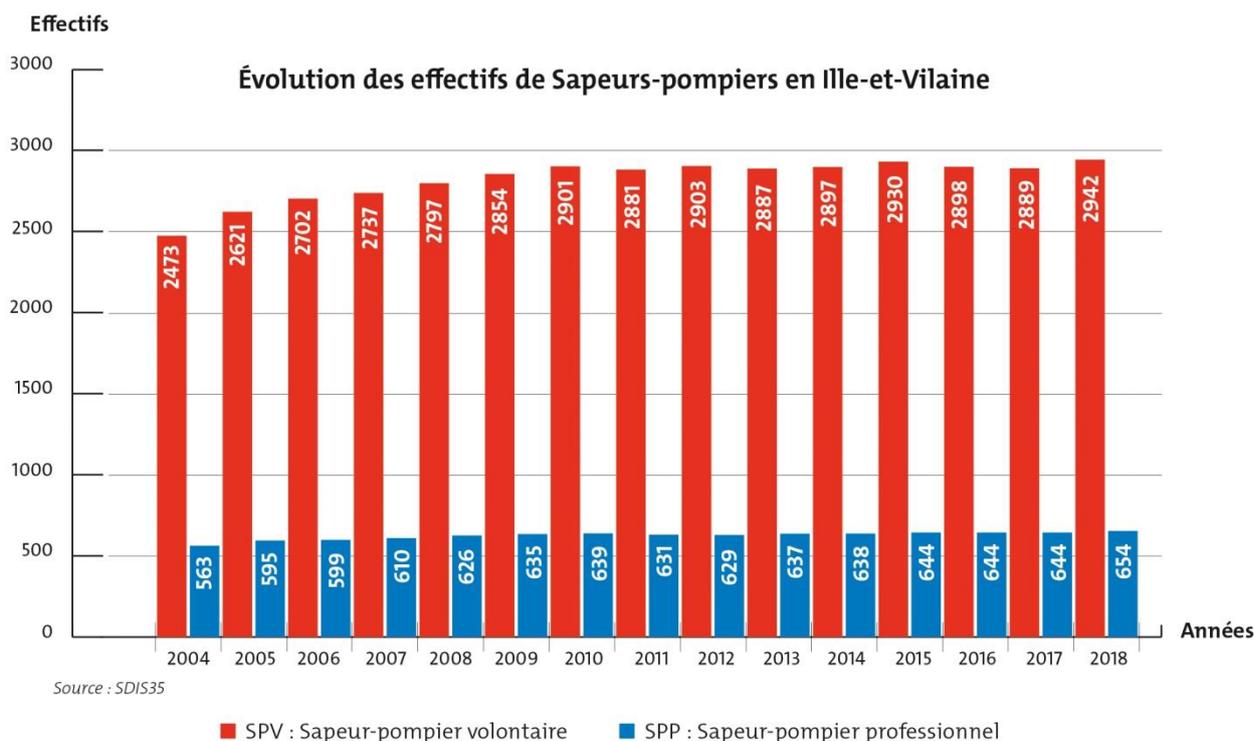
→ **Dès 1938**, une loi prévoit la création des Services Départementaux d'Incendie et de Secours (les actuels SDIS) mais ils sont réellement mis en place le 20 mai 1955. Les SDIS deviennent des établissements publics, sous l'autorité du préfet et s'imposent comme l'élément d'entraide et de coordination opérationnelle à l'échelle du département.

→ **Le 4 août 1982**, les SDIS deviennent des établissements publics dotés de la personnalité morale et juridique et de l'autonomie financière. L'application de la décentralisation donne aux conseils généraux une place importante dans leur gestion.

### 1.3. Quelques chiffres actuels

→ A l'échelle de la France (DGSCGC, 2018), en 2017, les pompiers volontaires représentaient 79% des sapeurs-pompiers - contre 16% de professionnels et 5% de militaires. Les sapeurs-pompiers volontaires ont effectué en 2017 67% du temps d'intervention. En Ile et Vilaine, la part des sapeurs-pompiers volontaires est un peu plus élevée et représente 82% du corps.

→ Les effectifs des sapeurs-pompiers volontaires sont stables depuis plusieurs années à l'échelle de la France (DGSCGC, 2018). Il en est de même en Ile et Vilaine ....

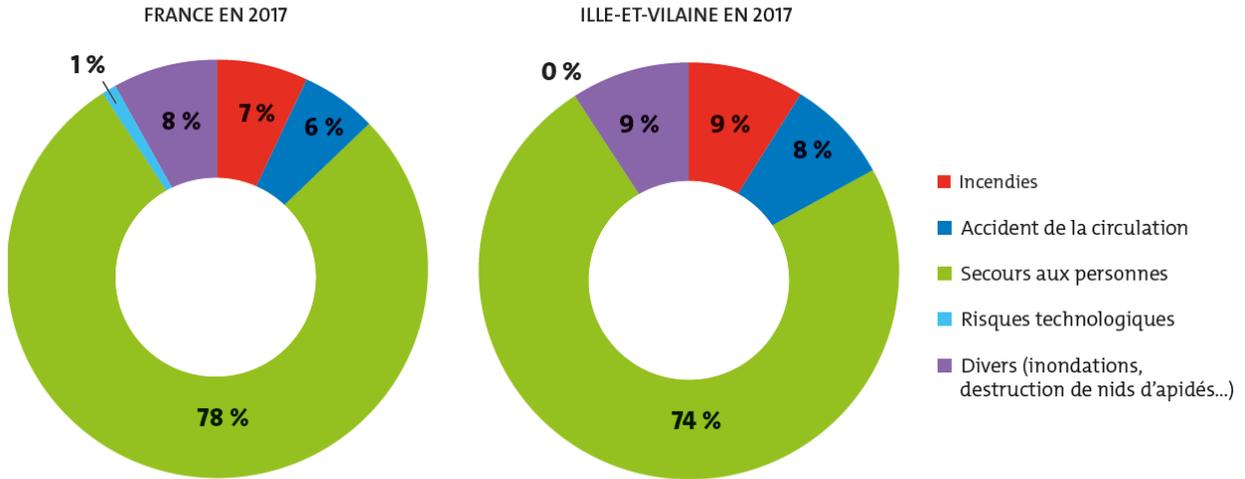


*SPP : Sapeur-Pompier professionnel    SPV : Sapeur-Pompier volontaire*  
*Evolution du nombre de Sapeurs-pompiers en Ile-et-Vilaine (Source : SDIS35)*

## 2. Les missions des sapeurs-pompiers

- Au 19<sup>ème</sup> siècle, les interventions étaient majoritairement des réponses à l'incendie.
- Au milieu du 20<sup>ème</sup> siècle, les pompiers intervenaient surtout pour des incendies et des accidents de circulation.
- En ce début du 21<sup>ème</sup> siècle, les pompiers sont appelés surtout pour du secours à personnes (en moyenne 78% des appels en France, 74% en Ile et Vilaine) dont 1/3 ne relèverait pas de l'urgence.

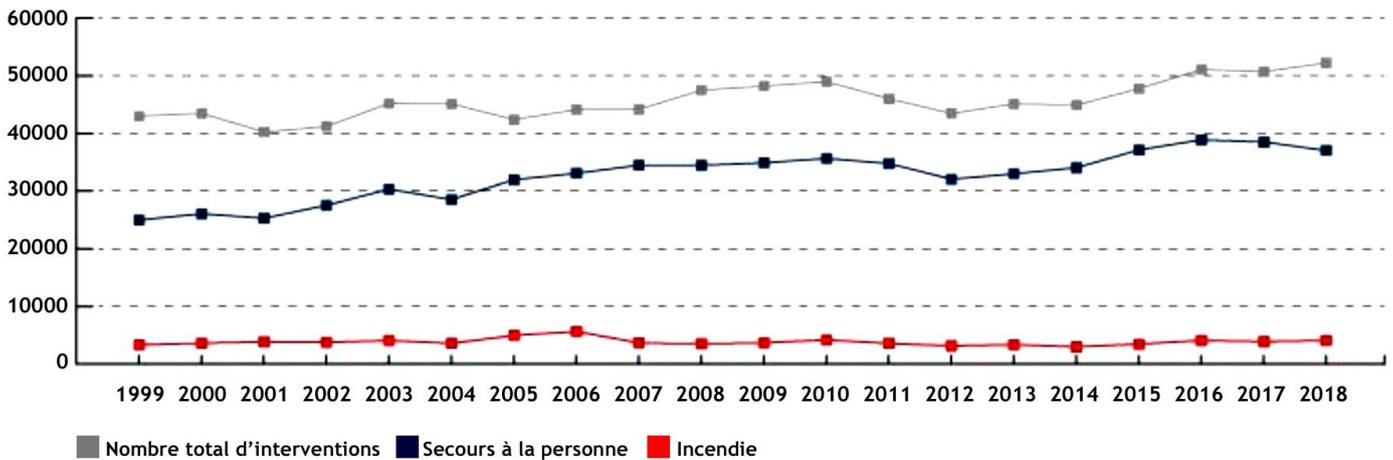
## Types d'intervention des sapeurs-pompiers en France et en Ille-et-Vilaine en 2017



(Sources : <https://sapeurs-pompiers35.fr/le-sdis35/presentation/chiffres-cles/> - Les statistiques des services d'incendie et de secours, édition 2018)

- Depuis 20 ans, les interventions réalisées par les sapeurs-pompiers en matière de secours à personne ont augmenté de 44%

### Evolution des interventions en Ille-et-Vilaine



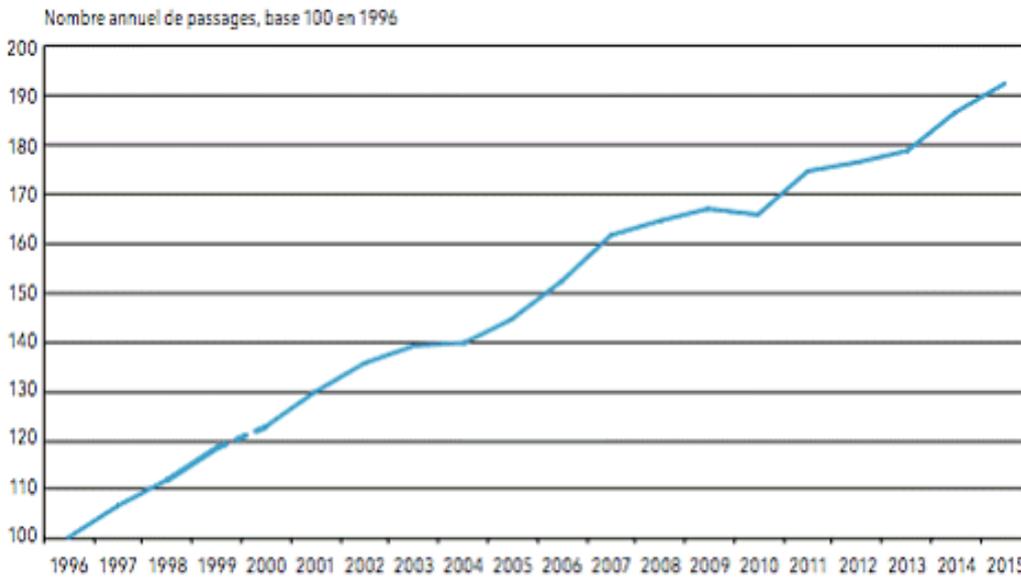
En 2000, il représentait 26 000 interventions, soit 60% de l'activité.

En 2018, avec 37 457 interventions réalisées, le secours à personne a représenté plus de 74 % du nombre total d'interventions.

**Evolution des interventions en Ille-et-Vilaine** (D'après : <https://sapeurs-pompiers35.fr/content/uploads/2018/03/diaporama-prsentation-janvier-2019.pdf>)

- Dans le même temps, le recours aux services d'urgence de l'hôpital a augmenté de près de 100%.

### Graphique Évolution du nombre de passages annuels aux urgences depuis 1996



**Note >** Ces évolutions sont à interpréter avec prudence car la modification du questionnaire relatif aux urgences et la référence aux articles définissant l'activité de soins autorisée à compter de l'enquête SAE 2000 introduisent une rupture de série entre 1999 et 2000.

**Champ >** France métropolitaine, hors SSA.

**Sources >** DREES, SAE 1996-2015, traitements DREES.

SAE = La Statistique annuelle des établissements de santé

DREES : Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques

SSA = Service de Santé des Armées

Source : Rapport d'information n° 685 (2016-2017) de Mmes Laurence COHEN, Catherine GÉNISSON et M. René-Paul SAVARY, fait au nom de la commission des affaires sociales, déposé le 26 juillet 2017 - [http://www.senat.fr/rap/r16-685/r16-685\\_mono.html#toc16](http://www.senat.fr/rap/r16-685/r16-685_mono.html#toc16)

D'après l'OCDE (*Cours des comptes, 2019*) sur la période 2001-2011, 29,3% de la population française a fait appel aux urgences, ce qui la met dans la moyenne des pays européens. En 2014, il a été estimé que 20% des recours aux services d'urgence n'étaient pas justifiés

### 3- L'efficacité des secours repose sur la rapidité d'intervention



On a coutume de dire que pour éteindre un incendie, il faut : 1 verre d'eau la 1ère mn, 1 seau d'eau la 2ème mn, 1 tonne d'eau la 3ème

Après 1 minute



1 verre

Après 2 minutes



1 seau

Après 3 minutes



1 tonne d'eau

Et après



(Source : modifié d'après <https://slideplayer.fr/slide/13913577/>)

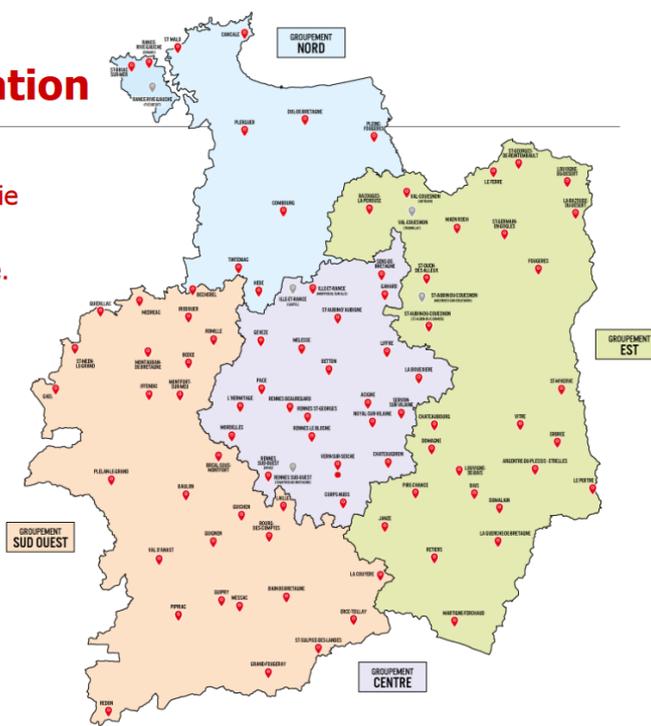
- Compte tenu de la répartition des 86 Centres d'incendie et de secours répartis dans le département, le temps entre l'appel et l'arrivée des secours était en moyenne en Ile et Vilaine de 13 mn 37s en 2017 (DGSCGC, 2018)



## Organisation

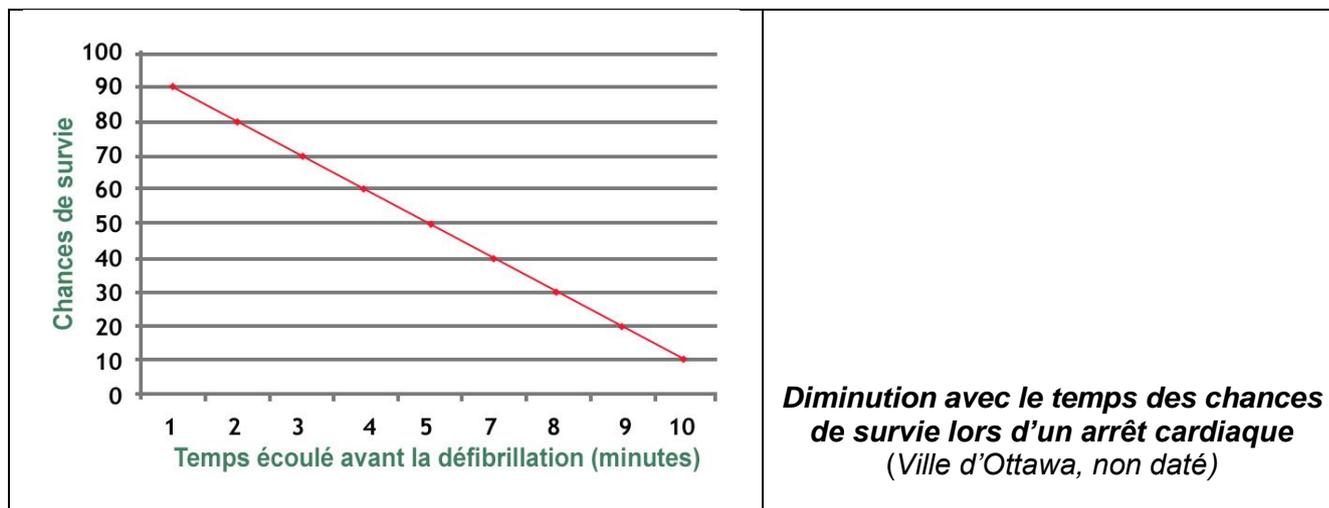
Il existe 86 centres d'incendie et de secours (CIS) sur le département d'Ile-et-Vilaine.

Les centres d'incendie et de secours sont coordonnés par quatre groupements territoriaux :



(<https://sapeurs-pompiers35.fr/content/uploads/2018/03/diaporama-prsentation-janvier-2019.pdf>)

- En cas d'arrêt cardiaque, 1 mn de cœur arrêté = 10% de chance de survie en moins



(<https://ottawa.ca/fr/residents/services-durgence/service-paramedic-dottawa/arret-cardiaque-programme-de-defibrillateurs-accessibles-au-public-des-paramedics>)

Sans une prise en charge immédiate, plus de 90% de ces arrêts sont fatals et pourtant, 7 fois sur 10, ces accidents surviennent devant un témoin, un proche ou un passant. Malheureusement, moins de 20% de ces témoins réalisent les gestes de premiers secours, selon la Fédération française de cardiologie

## 4. La formation des français

A peine plus d'un citoyen sur deux (56,3%) a été initié aux gestes de premiers secours, contre 74% en Allemagne et plus de 90% dans certains pays anglo-saxons.

## 5. Principale cause de décès accidentel chez les personnes âgées

- On estime **12 000 décès par an** liés aux chutes en France.
- 30 % des personnes âgées chutent au moins une fois par an. Ainsi, chaque année, plus de 2 millions de personnes âgées de plus de 65 ans chutent
- La chute est la première cause de décès accidentel chez les plus de 65 ans, la chute impacte souvent la condition physique mais également la condition psychologique.

(Sources : **Ascelliance Retraite**, non daté ; *Silver Economie*, 2014)



## Référence bibliographiques

Anonyme, 1661. Utilisation d'une pompe à incendie au XVIIe siècle.

<https://fr.wikipedia.org/wiki/Pompier> – consulté le 19/4/2019)

Anonyme, 1810. Scène du déclenchement de l'incendie

[https://fr.wikipedia.org/wiki/Incendie\\_de\\_l%27ambassade\\_d%27Autriche\\_%C3%A0\\_Paris](https://fr.wikipedia.org/wiki/Incendie_de_l%27ambassade_d%27Autriche_%C3%A0_Paris) - consulté le 19-4-2019)

Anonyme, non daté. <http://salv-unevie.over-blog.com/article-il-y-a-le-feu-99565131.html>

**Ascelliance Retraite**, non daté. La chute : un facteur majeur de risque d'entrer en maison de retraite <https://www.ascelliance-retraite.fr/fr/placement-maison-retraite/chute-personnes-agees-maison-retraite.html> consulté le 08/01/2019.

Cohen L., Génisson C. et Savary R-P., 2017. Les urgences hospitalières, miroir des dysfonctionnements de notre système de santé, Rapport d'information n° 685 (2016-2017) fait au nom de la commission des affaires sociales, [http://www.senat.fr/rap/r16-685/r16-685\\_mono.html#toc16](http://www.senat.fr/rap/r16-685/r16-685_mono.html#toc16) – consulté le 8/01/2020

Cours des comptes, 2019. Les urgences hospitalières : des services toujours trop sollicités, Rapport public annuel 2019 de la Cour des comptes,

<https://www.ccomptes.fr/system/files/2019-02/08-urgences-hospitalieres-Tome-2.pdf>

Depositphoto, 2017. Vieil homme est tombé dans les escaliers.

<https://fr.depositphotos.com/154046450/stock-illustration-old-man-is-falling-down.html>

DGSCGC (Direction Générale de la Sécurité Civile et de la Gestion de Crise), 2018, Les statistiques des services d'incendie et de secours, édition 2018, Ministère de l'intérieur.

Disponible en ligne sur : <https://www.interieur.gouv.fr/Publications/Statistiques/Securite-civile/2017> - consiulté le 22/04/2019)

Pagès D., 2011. Des garde-pompes aux sapeurs-pompiers : 1490-1900, Gaussien (Editions), 270 p. *in* Emission France inter la Marche de l'Histoire - Histoire des sapeurs-pompiers avec Dominique Pagès le 2/12/2011. <https://www.franceinter.fr/emissions/la-marche-de-l-histoire/la-marche-de-l-histoire-02-decembre-2011> - consulté le 08/01/2020.

SDIS24, non daté. Histoire des sapeurs-pompiers - L'Histoire du service incendie en Dordogne, <https://sdis24.com/le-sdis24/histoire-des-sapeurs-pompiers/>)

SDIS35, 2019. Présentation du SDIS, diaporama de 19 diapositives. <https://sapeurs-pompiers35.fr/content/uploads/2018/03/diaporama-prsentation-janvier-2019.pdf>

SDIS35 non daté. Chiffres clés. <https://sapeurs-pompiers35.fr/le-sdis35/presentation/chiffres-cles/> consulté le 20/4/2019

Silver Economie, 2014. Chute de la personne âgée : Détection, conseils et prévention, Dossier Silvereco <https://www.silvereco.fr/chute-de-la-personne-agee-detection-conseils-et-prevention/3121845> consulté le 19/04/2019.

Silver Economie, 2017. Chute de la personne âgée : Détection, conseils et prévention, Dossier Silvereco, <https://www.silvereco.fr/chute-de-la-personne-agee-causes-consequences-et-prevention/3187245> consulté le 19/04/2019.

Ville d'Ottawa, non daté. Santé et sécurité publique ; Arrêt cardiaque - Programme de défibrillateurs accessibles au public des paramédics, <https://ottawa.ca/fr/residents/services-durgence/service-paramedic-dottawa/arret-cardiaque-programme-de-defibrillateurs-accessibles-au-public-des-paramedics> consulté le 22/05/2019

Imperatore D., non daté. La lutte contre l'incendie - Les conséquences d'un incendie, Diapositive 5 du diaporama édité par Slide Player, <https://slideplayer.fr/slide/13913577/> consulté le 08/01/2019.

## ANNEXE 4 : Panneaux d'information pour la Phase 1

<p><b>Le service public de secours</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Etablissement publique départemental depuis 2000</li> <li>• <b>Gratuit</b> pour «l'utilisateur» : <b>24h/24 - 7J/7</b></li> <li>• En capacité de mobiliser entre <b>550 et 1 000 sapeurs-pompiers</b></li> <li>• <b>Coût modique</b> au regard de sa capacité d'action : <b>70€ / an / habitant</b></li> <li>• Sollicité une fois <b>toutes les 11 minutes</b> 50 000 interventions / an</li> </ul> <p style="text-align: right;"><small>Ille-et-Vilaine, le Département</small></p>	<p><b>L'évolution du modèle de secours</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un modèle qui prend sa source au <b>moyen âge</b> pour <b>lutter contre l'incendie</b> 7% de l'activité aujourd'hui</li> <li>• <b>Arrivée de l'automobile</b> et les premiers accidents de la route 10 000 morts en 80 &gt;&gt;&gt; 3 000 en 2017</li> <li>• Et <b>l'explosion du secours à personnes</b> depuis les années 80 En 30 ans (1987-2017) : <b>+ 30,5%</b> de population <b>+ 254 %</b> de la demande de secours à la personne (SAP)</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>75% des interventions relèvent aujourd'hui du secours à personne dont 1/3 ne relèveraient pas de l'urgence (relevage...)</b></p>
<p><b>Types d'intervention des sapeurs-pompiers</b></p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>France en 2017</p> <p>un total de 4 651 500 interventions</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>Ille et Vilaine en 2017</p> <p>un total de 50 582 interventions</p> </div> </div> <p style="text-align: right;"><small>Ille-et-Vilaine, le Département</small></p>	<p><b>Le modèle de secours, de quoi s'agit-il ?</b></p> <p><b>Moyen de ce modèle de secours : la proximité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'engagement citoyen : 3 000 SPV (65% du temps passé en intervention)</li> <li>• Maillage de centre de secours (86 Centre d'Incendie et de Secours)</li> </ul> <p><b>Principe de ce modèle de secours : la rapidité</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Un secours en moins de 20 minutes</li> <li>• Incendie : 1 verre d'eau la 1<sup>ère</sup> minute, 1 seau d'eau la 2<sup>ème</sup>, 1 tonne d'eau la 3<sup>ème</sup></li> <li>• 1 minute cœur arrêté = 10% de chance de survie</li> </ul> <p style="text-align: right;"><small>Ille-et-Vilaine, le Département</small></p>
<p><b>Mais un modèle de secours qui peut être mis en difficulté :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vieillesse de la population</li> <li>• Hausse des sollicitations</li> <li>• Déficit de formation aux premiers secours au sein de la population</li> <li>• Difficultés à recruter des pompiers volontaires</li> <li>• Raréfaction des finances publiques</li> <li>• Evolution des risques (attentats)</li> </ul>	<p><b>Plafond d'efficacité</b></p> <p>L'augmentation des moyens n'est plus corrélée à l'amélioration du service rendu.</p> <p>La <b>marge de progression</b> est dans les premières minutes d'intervention, et là seuls les proches, les passants sont à même de pouvoir intervenir.</p> <p><i>Comment améliorer les bons gestes du premier intervenant ?</i></p> <p><u>Questions de fond à aborder pour favoriser cet engagement citoyen :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Risques qui évoluent (ex : attentats)</li> <li>- Judicialisation</li> <li>- Hausse continue de la sollicitation</li> <li>- ...</li> </ul>
<p><b>Prévention des chutes</b></p> <p>On estime <b>12 000 décès par an</b> liés aux chutes en France. 30 % des personnes âgées chutent au moins une fois par an. Ainsi, chaque année, plus de 2 millions de personnes âgées de plus de 65 ans chutent</p> <p>La chute est la première cause de décès accidentel chez les plus de 65 ans.</p> <p>Elle impacte souvent la condition physique mais également la condition psychologique.</p>	

## Annexe 5: Communication dans les périodiques du département

### 1- Rubrique « on y réfléchit » de la lettre bimensuelle du Département d'Octobre – Novembre 2018

OCTOBRE - NOVEMBRE 2018 - N° 111

## ON Y RÉFLÉCHIT



Le Département veut créer une nouvelle forme de participation citoyenne. L'expérimentation portera sur les solidarités de proximité et plus précisément sur le modèle de secours à imaginer pour demain. Seulement 5 % des personnes qui subissent un accident cardiaque survivent faute d'avoir été secourues suffisamment rapidement. Parallèlement, un tiers des interventions des pompiers ne relèvent pas de l'urgence. Il faut également compter avec les restrictions financières et les difficultés de recrutement des sapeurs-pompiers volontaires. Afin d'imaginer ensemble des solutions, le Département recherche des Breilliens volontaires pour rejoindre un collectif d'une quinzaine de personnes. Pendant un an, ce groupe se réunira pour imaginer le dispositif de dialogue citoyen, garantir son bon déroulement et l'animer. L'ensemble des contributions seront remises aux élus départementaux fin 2019.

📞 **Contact** : Relations aux habitants et démocratie participative, 02 99 02 33 88.  
democratieparticipative@ille-et-vilaine.fr

### 2- Nous-Vous-Ille de Juillet – Aout – Septembre 2019

## **Secours de proximité : expérimenter un dialogue citoyen**

Associer les citoyens et les citoyennes aux politiques publiques est une démarche ancrée depuis plusieurs années au Département. Une réflexion est en cours pour diversifier les politiques publiques mises en débat et associer davantage de personnes aux actions du Département.

Une nouvelle forme de participation citoyenne est testée : le dialogue citoyen. Cette année, l'expérimentation a pour thème les solidarités de proximité et le modèle de secours. Les sapeurs-pompiers doivent porter secours

en moins de 20 minutes. Face au vieillissement de la population, à l'augmentation des sollicitations, au manque de formation aux premiers secours de la population, à la diminution des finances publiques... Quelle place pourrait avoir les habitants dans l'entraide de voisinage et le secours de proximité ? Des habitants ont été sollicités pour réfléchir à ce problème en participant à un collectif qui comprend aussi des membres des comités consultatifs et des personnels du Service départemental d'incendie et de secours. Pendant un an, ce comité d'organisation du dialogue citoyen va définir, organiser et accompagner la participation des Breilliens. Les habitants seront mobilisés lors de réunions et pourront suivre le projet sur [www.ille-et-vilaine.fr](http://www.ille-et-vilaine.fr). L'ensemble des contributions seront transmises à l'exécutif départemental en fin d'année. Un rapport sur le bilan et les perspectives de

la démocratie participative a été présenté lors de la session de l'Assemblée départementale le 25 avril dernier. Il a rappelé l'activité des huit comités consultatifs thématiques (environnement, agriculture...) composés, entre autres d'experts de la société civile. Il existe également trois comités d'usagers – ceux des centres départementaux d'action sociale de Dol-de-Bretagne et de Vitré et celui de la Maison départementale des personnes handicapées. Via le droit d'interpellation, il est possible de solliciter le Département pour mettre à l'ordre du jour une question relevant de sa compétence... ■

#### +D'INFO

Délégation à la transformation du Département, 02 99 02 39 59 • [www.ille-et-vilaine.fr](http://www.ille-et-vilaine.fr)  
dialoguecitoyen@ille-et-vilaine.fr



### 3- Flyer de présentation des rencontres

- Pour la rencontre du 6 Novembre 2019 à l'IRST de Rennes



**Allô, c'est pour une urgence !**

**Ille & Vilaine**  
LE DÉPARTEMENT

Dans la rue, au travail, au restaurant, dans votre quartier ou votre immeuble... **Vous êtes témoin** d'un accident, chute, malaise, étouffement...  
**Que faites-vous ?**

Depuis 20 ans, les interventions des sapeurs-pompiers pour « secours aux personnes » ont augmenté de 44 %. Le plus souvent, ce ne sont pas des urgences qui nécessitent un déplacement des secours.

**SI ON DÉVELOPPAIT l'entraide entre voisins ?**

**SI ON POUVAIT COMPTER sur ceux qui nous entourent ?**

**ET SI EUX POUVAIENT compter sur nous ?**

« Plus il y a de services proposés, moins il y a de solidarité »\*

« Autrefois, il y avait cette solidarité. Comment la retrouver ? »\*

« J'aurais peur de mal faire, de ne pas faire le bon geste »\*

« Tout le monde peut faire quelque chose à son niveau »\*

**Ils/elles ont décidé d'agir !**

À l'initiative du Département, un groupe d'habitant.es travaille sur ces questions depuis quelques mois.

**Ils/elles vous attendent pour en discuter**  
**mercredi 6 novembre de 18 h 30 à 21 h 30**  
**ASKORIA, 2 avenue du Bois Labbé à RENNES**

**Une sensibilisation aux gestes de 1<sup>er</sup> secours sera proposée aux participant.es**

Voir les autres dates et lieux de rencontres sur notre site internet : [ille-et-vilaine.fr/rubrique « espace citoyen »](http://ille-et-vilaine.fr/rubrique%20espace%20citoyen)

\* Propos recueillis lors de rencontres avec des citoyen.nes breillien.nes  
contact : [dialoguecitoyen@ille-et-vilaine.fr](mailto:dialoguecitoyen@ille-et-vilaine.fr)

## Annexe 6 : Articles de Presse

### - A propos de la rencontre de Phase 2 à Pipriac le 7 Octobre 2019

- *Ouest-France du vendredi 4 octobre 2019*

#### Pipriac

#### Repenser ensemble les services de secours



*Le centre de secours à Pipriac.*

| PHOTO : OUEST-FRANCE

Lundi, à 18 h 30, espace Albert-Poulain, le Département organise une rencontre entre le Service départemental d'incendie et de secours (SDIS) et les habitants, à propos des services de secours et des solidarités de proximité.

Les responsables départementaux des secours pensent que le modèle d'aujourd'hui ne peut perdurer et soulignent le risque qu'il ne connaisse, prochainement, de graves difficultés. Ils souhaitent que cette réflexion soit collective, afin que chacun se sente concerner dans la recherche de solutions.

Depuis de nombreuses années, les sapeurs-pompiers ont constaté une

augmentation des interventions sans caractère d'urgence. Les secours aux personnes représentent 75 % des interventions et un tiers ne relève pas de l'urgence. En vingt ans, ces interventions ont augmenté de 44 %.

Par ailleurs, seulement 5 % des personnes subissant un accident cardiaque survivent, bien que, dans 70 % des cas, un témoin soit présent. En ce sens, seulement 56 % des citoyens ont reçu une initiation aux gestes de premier secours. Il y a donc une urgence à sensibiliser les populations sur ces problématiques. Des solutions collectives sont donc possibles, en conjuguant solidarité et proximité.

## Secours d'urgence : la nécessaire solidarité de proximité !



Une réunion sur le thème "Secours d'urgence et solidarité de proximité" était organisée le 7 octobre par le Conseil départemental d'Ille-et-Vilaine. La soirée s'est déroulée à la salle polyvalente. C'est un comité de citoyens qui a fait le bilan des dernières opérations menées dans le département. Plusieurs intervenants, parmi lesquels Franck Pichot, conseiller départemental, et le colonel Patrick Geneon du

SDIS (Service départemental d'incendie et de secours), ont répondu aux nombreuses questions enregistrées ces derniers mois sur le terrain. « Le but est de trouver des pistes d'action et comment notamment avoir de bons réflexes lorsqu'un voisin est en difficulté, rapporte Céline Gougeon, responsable relations aux habitants et démocratie participative d'Ille-et-Vilaine. Le premier réflexe est d'appeler systématiquement les pompiers. Mais il faut savoir que le temps d'intervention des secours sur le département est de 13 minutes en moyenne. Lors d'une crise cardiaque, par exemple, ce sont les premières minutes qui comptent et il faut donc savoir donner les premiers gestes en attendant les pompiers. On doit revenir à la solidarité d'antan, le voisin peut en effet nous aider également en cas de problème majeur. »

- A propos de la rencontre de Phase 2 à Saint-Père Marc en Poulet le 17 Octobre 2019

- Le Télégramme le 21 Octobre 2019

Saint-Père

## Secours. Le Sdis à la rencontre des citoyens



Un public parsemé assistait, jeudi 17 octobre, à la présentation de la problématique par les sapeurs-pompiers.

Un tiers des opérations de secours réalisées par les pompiers ne relève pas, en fait, de l'urgence. Ces sollicitations inappropriées risquent de démobiliser les forces vives, notamment les volontaires. Un sujet qui était au cœur de la rencontre organisée jeudi 17 octobre par le Département et le Sdis 35.

Dans le cadre du dialogue citoyen, le conseil départemental d'Ille-et-Vilaine a invité la population du nord du département, jeudi 17 octobre, à la salle polyvalente de Saint-Père, à échanger autour de l'organisation et des missions du Sdis. L'objet des échanges a porté sur les questions suivantes : quel modèle de secours peut être imaginé pour demain ? N'y a-t-il pas un modèle à repenser pour les services de secours et les solidarités de proximité ? Lors de ces rencontres départementales prévues dans les quatre groupements du Sdis 35, les habitants peuvent y partager leur expérience sur les systèmes de secours et faire des propositions pour

ceux de demain.

### Des sollicitations inappropriées

Plusieurs éléments conduisent le Département à vouloir faire réfléchir les habitants sur les secours. Depuis de nombreuses années, les sapeurs-pompiers ont constaté une augmentation des interventions sans caractère d'urgence. Patrice Feneon, directeur des territoires et de la logistique du Sdis 35, signale que « le secours aux personnes représente 75 % des interventions, dont un tiers ne relève pas de l'urgence. En vingt ans, les interventions liées au secours aux personnes ont augmenté de 44 %. Or seulement 5 % des personnes qui subissent un accident cardiaque survivent alors que dans sept cas sur dix, un témoin est présent ». Ces chiffres sont à mettre en corrélation avec le fait que seulement 56,3 % des citoyens ont eu une initiation aux gestes de premier secours. Face à ces données, pour Xavier Perezon, chargé de ce dialogue citoyen au niveau départemental, « il est nécessaire de sensibiliser la population à ces problématiques et de trouver des solutions collectives en y associant la solidarité et la proximité ».

Lorsque les sapeurs-pompiers interviennent, ce sont, dans 65 % des cas, des volontaires qui se déplacent. Or, devant tant de sollicitations inappropriées, c'est la question de la pérennité de ce service qui est menacée, car il

repose sur l'engagement citoyen de ces volontaires. Le groupement nord du Sdis 35 compte 600 volontaires pour 112 professionnels. Philippe Rosquin, responsable du groupement nord du Sdis 35, insiste aussi sur l'importance des formations reçues par ces bénévoles - une formation initiale de 22 jours - et sur l'engagement des cadets de la Sécurité civile au collège Duguay-Trouin de Saint-Malo.

### Quand appeler le 15 ?

Par ailleurs, ces sollicitations inadéquates « risquent de démobiliser les forces vives quand les sapeurs-pompiers sont appelés à intervenir pour quelque chose qui n'est pas de l'urgence », poursuit Philippe Rosquin. Les quelques participants sont invités à participer à des ateliers qui visent à faire des propositions d'actions pour surmonter la peur d'intervenir seul, pour favoriser la connaissance des gestes qui sauvent, pour développer la formation aux premiers secours et changer le réflexe d'appeler systématiquement les pompiers...

En effet, en cas de problème d'urgence de santé type AVC, embolie, crise cardiaque... le réflexe doit être d'appeler le 15, numéro géré par les services de santé d'urgence. Au bout du fil du 15, et de manière rapide, un médecin régulateur prendra les dispositions adéquates de soins.

## Annexe 7 : Questionnaire mis en ligne sur le site web du Département

### 1/ c'est quoi pour vous l'entraide et le secours de proximité ? (plusieurs choix possibles)

- L'attention au voisin
- L'investissement dans des associations de solidarités
- Faire les premiers gestes dans l'attente des secours
- Un acte civique
- Autre : .....

### 2/ Et par rapport aux 1ers secours où en êtes-vous ?

- a) Vous êtes-vous déjà trouvé dans une situation où quelqu'un avait besoin de secours ? OUI / NON
- b) Etes-vous formé aux 1ers secours ? .....OUI / NON
- c) Savez-vous où trouver un défibrillateur près de chez vous ? .....OUI / NON
- d) avez-vous déjà alerté ? .....OUI / NON
- e) avez-vous déjà secouru ? .....OUI / NON
- f) Comment avez-vous vécu cette expérience ?.....

### 3/ Quels sont les éléments favorables pour encourager l'entraide et le secours de proximité ? (plusieurs choix possibles)

- Etre formé .....
- Agir au sein d'un collectif (association, réseau.....)
- Agir en toute sécurité juridique (sans recours ultérieur de la victime).....
- Organiser des fêtes de voisins
- Autre : .....

### 4/ Les secours, et, plus largement, les solidarités de proximité, vous les voyez comment pour l'avenir ?

#### 5/En 2 mots, qui êtes-vous ?

- Moins de 15 ans
- 15-19
- 20-29
- 30-59
- 60 et plus

#### Zone d'habitation

- Urbain
- Péri urbain
- Rural

#### Genre :

- H
- F

### Si vous souhaitez être recontactés dans le cadre de la démarche en cours

Mail : .....

Nom et prénom (facultatif) : .....

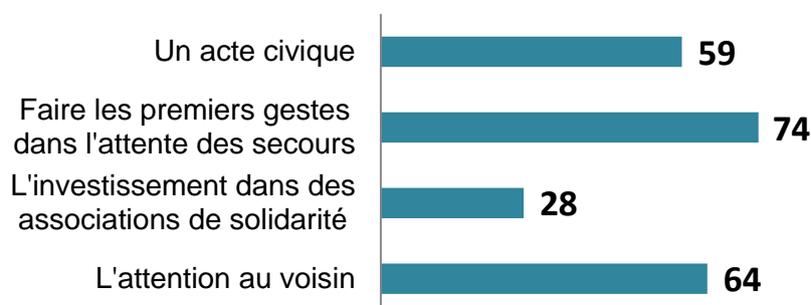
Téléphone (facultatif) : .....

## Annexe 8 : Réponses au questionnaire

Au total, **79 personnes ont répondu** au questionnaire, dont **56 femmes et 22 hommes** (1 non renseigné).

### 1- C'est quoi pour vous l'entraide et le secours de proximité ? (plusieurs choix possibles)

Réponses données par les 79 participants parmi les 4 propositions (plusieurs choix possibles):



Autres réponses données :

- « C'est avant tout un acte d'humanité et non de civisme. Et agir à son niveau personnel dans son " rayon" de vie »
- « Un formidable moyen pour créer du lien dans notre société »
- « Attention aux personnes âgées, personnes handicapés, sans abris,... »
- « L'entraide est aussi la lutte contre le discours dominant néo-libéral et redonner espoir et sens. »
- « La bienveillance au quotidien »

### 2- Et par rapport aux 1ers secours où en êtes-vous ?

**a) Vous êtes-vous déjà trouvé dans une situation où quelqu'un avait besoin de secours ?**



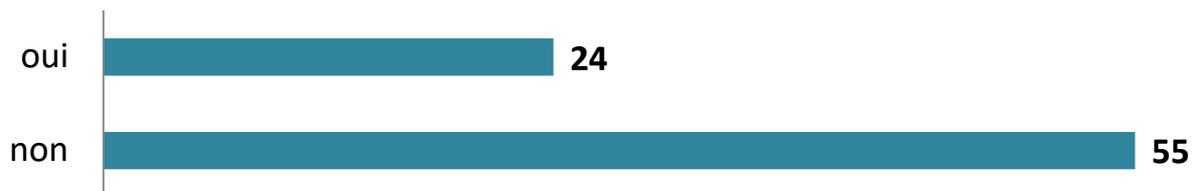
**b) Etes-vous formé aux premiers secours ?**



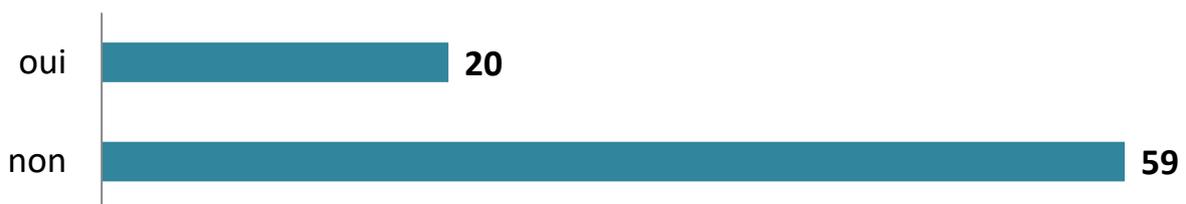
**c) Savez-vous où trouver un défibrillateur près de chez vous ?**



**d) Avez-vous déjà alerté ?**



**e) Avez-vous déjà secouru ?**



**Si oui : Comment avez-vous vécu cette expérience ?**

**Des retours positifs :**

- « Expérience enrichissante, utile et responsable »
- « Plutôt bien »
- « Moins stressante que ce que je pensais, grâce à la formation suivie »
- « Je suis prête, mais je n'ai jamais eu l'occasion d'être toute seule à devoir gérer, et en général il y avait quelqu'un de qualifié que moi pour porter secours »
- « Beaucoup d'aide et de conseil de la part des pompiers »
- « Comme quelque chose de normal »
- « J'ai vécu cette expérience avec beaucoup de résilience et de calme pour rassurer et aider ma voisine qui a fait 2 chutes chez elle. C'était impressionnant car elle ne répondait pas dans un premier temps, ensuite j'ai appelé les secours. Depuis elle porte un bracelet d'urgence et je suis sur la liste des personnes à appeler en cas d'urgence. »
- « Plutôt bien, car cela ne concernait qu'une personne à la fois, en milieu urbain non isolé, et dans ces cas je n'ai pas été confrontée à des pertes de connaissance totale, ni des arrêts cardio-respiratoires. L'assistance à la personne a été facile à gérer. J'ai également accompagné un jeune en crise de bouffée délirante aux urgences d'un hôpital psychiatrique, c'était également impressionnant, voire dangereux, là aussi avec du calme et de la douceur et le dialogue il est arrivé et a été pris en charge rapidement. »
- « Plutôt bien, car cela ne concernait qu'une personne à la fois, en milieu urbain non isolé, et dans ces cas je n'ai pas été confrontée à des pertes de connaissance totale, ni des arrêts cardio-respiratoires. L'assistance à la personne a été facile à gérer. »
- « C'est déroutant voire traumatisant de côtoyer la douleur et la détresse mais c'est gratifiant de vouloir/pouvoir soulager! »

« Je n'ai pas perdu mon sang-froid et j'ai essayé du mieux que je pouvais d'aider la personne, en essayant de comprendre ce qu'elle ressentait, en lui parlant et en m'occupant de ses plaies. »

« Tout s'est fait très rapidement. Nous avons appelé les secours mais n'étant pas du coin nous avons rapidement passé le relais, après la rapide arrivée de la police on nous a demandé de continuer notre chemin pour éviter qu'il y ait trop de monde sur les lieux de l'accident »

« Je suis sauveteur secouriste du travail et j'ai déjà eu à intervenir sur mon lieu de travail pour des malaises et blessures peu graves. »

« Assez sereinement. C'était une obstruction des voies respiratoires, chez un ado. J'ai pu agir sereinement grâce aux notions apprises lors de la formation AFPS à l'époque. Cela a incité ma femme à suivre une formation similaire par la suite. »

« Bien »

« c'est assez stressant »

« "inoubliable", faire revenir une personne alors qu'elle était en arrêt cardio ventilatoire c'est simplement magique ».

### **Des retours plutôt négatifs :**

« Seule dans tous les sens du terme »

« Marquantes : 2 accidents de la route et un accident d'équitation avec blessés.

J'ai été surprise par les comportements suivant des personnes arrivants sur un accident (sans en avoir été témoins d'ailleurs) :

- des personnes non formées se permettent des interdictions et des avis auprès de ceux qui agissent en leur disant ce qu'il ne faut pas faire et faire,

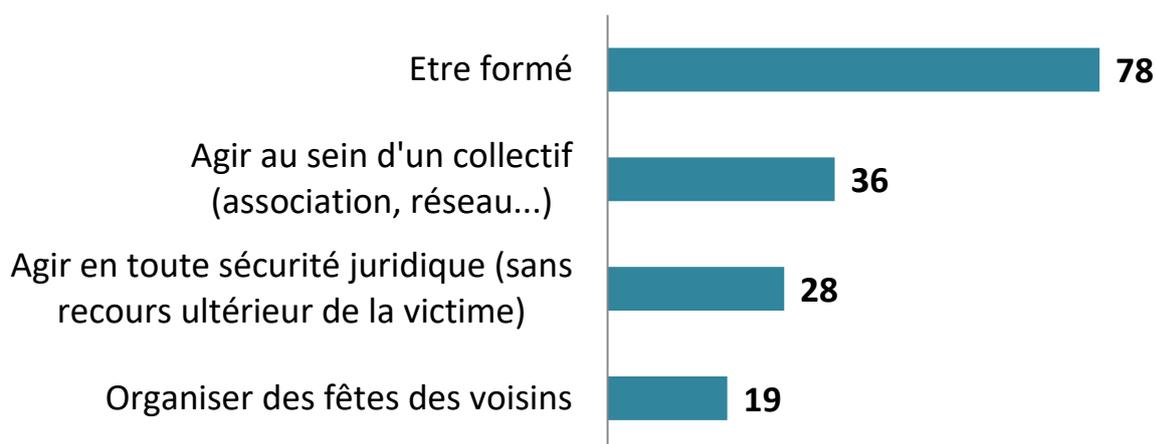
- des personnels encadrants d'activités ne disposent pas d'aucune procédure pour réagir rapidement et coordonner les choses.

- une personne issue du milieu médical sur place n'a pas pris d'initiative en l'absence des secours.

J'ai été surprise de recevoir directement un courrier reçu après de la part d'une compagnie d'assurance me demandant d'établir une description de l'accident dont j'avais été la seule témoin ? »

« C'est loin et je n'ai pas fait de remise à niveau. Mes réponses sont donc plutôt valables au passé. »

### **3- Quels sont les éléments favorables pour encourager l'entraide et le secours de proximité ? (plusieurs choix possibles)**



### **Autres réponses données :**

« Avoir moins de "procédures" – réapprendre aux gens à avoir du bon sens et à s'apercevoir qu'ils ne sont pas seuls sur terre »

« Communiquer sur les formations type PSC1 et sur les bonnes pratiques, expériences... »

« Développer du relationnel avec ses voisins »

- « Que toute la population et notamment les jeunes soient sensibilisés aux gestes de premier secours. »
- « Que l'ensemble de la population et notamment les jeunes soient sensibilisés aux gestes de premier secours. »
- « Intégrer la formation dans tous les parcours scolaires et la renforcer en milieu professionnel, associatif »
- « Développement d'applications »
- « Se sentir impliqué ou concerné par son environnement, par l'autre »
- « Une formation systématique et régulière des citoyens, commencée tôt, à l'école et renouvelée régulièrement au cours de la vie. »
- « Etre intéressé par les personnes en général, mais cela ne se décrète pas... »

#### 4- Les secours, et, plus largement, les solidarités de proximité, vous les voyez comment pour l'avenir ?

31 participants répondent :

- « Recréer de la solidarité, de la proximité afin que chacun soit plus attentif autour de lui (voisins, famille...). Que chaque citoyen soit formé aux gestes de 1er secours (dans le cadre du parcours lycée ou études...) pour pouvoir réagir en cas d'urgence, tout en ayant la possibilité de contacter une personne ressource.
- Professionnaliser davantage les services de secours, ce qui implique un investissement financier plus important, quitte à faire participer financièrement les citoyens (sensibiliser et expliquer davantage l'utilité de cet impôt) »
- « Les secours : assurés par des entités publiques compétentes (donc professionnelles ?) et de grande proximité dans TOUT le territoire.
- Les solidarités de proximité (terme quand même trop général et qu'il serait bon de préciser voire détailler) : globalement, d'élaboration libre et autonome en réapprenant aux citoyens l'autonomie, le bon sens, le respect des autres et tout simplement l'altruisme, la générosité non spectaculaire, l'humanité voire l'humanité.
- Le tissu associatif peut en être un maillon voire un outil, mais surtout pas le seul. Il me paraît important que les solidarités de proximité (qui sont réellement à définir) restent (et redeviennent) le fait de citoyens lambda, voisins, collègues etc. vis-à-vis d'autres citoyens lambdas sans intervention de structures associatives ou institutionnelles. Institutions et associations ne venant qu'en second lieu en soutien ou suppléance d'une première action de proximité d'un citoyen lambda. (Ceci n'excluant évidemment pas une intervention primaire d'une institution publique ou associative si celle-ci est la première à prendre connaissance d'un besoin de solidarité de proximité).
- « Pour moi, secours sous-entend notion d'urgence et aide ponctuelle donc requiert des moyens pour agir dans l'urgence. D'où la nécessité d'entités publiques permanentes, de proximité et dotées de compétences particulières (professionnalisation) alors que solidarité sous-entend plus une forme de durée dans le temps (ce qui n'exclue pas l'urgence) dans le besoin d'aide et devrait faire partie du quotidien de chacun (genre si je vois que mon voisin s'est cassé la jambe, je lui propose mon aide pour ses courses par ex et pas d'appeler "sos courses", que ce dernier soit payant ou associatif!). Il me paraît pour cela nécessaire de recréer du lien social, qui si on le veut authentique ne doit pas être orchestré par une institution publique ou une association. Ce sont au contraire celles-ci qui devraient découler du tissu social et répondre à "une demande donnée" et non à une "demande donnée" de s'adapter à un cadre prédéfini par des procédures préétablies comme il y en a bien souvent dans tout ce qui est institutionnel. La trame associative pouvant alors constituer un parfait soutien dans la solidarité de proximité d'initiative individuelle aussi bien que se placer en relais avec les institutions lorsque les besoins sont plus importants. Ceci n'est bien entendu que ma vision, très brièvement présentée. Pour finir juste un exemple d'une solidarité de proximité qui fonctionnait

plutôt bien : en campagne tout le monde sait que les facteurs rendaient de menus services à certains citoyens isolés ou peu valides. Institutionnaliser cela en le proposant dorénavant comme une offre commerciale de service comme une autre, tue tout simplement la solidarité de proximité. Forme de solidarité qui globalement, ne coûtait rien à personne. Dans ce cas présent, je suis donc tout à fait contre l'institutionnalisation du service, comme sa financiarisation! Par contre la prise de conscience de l'état d'isolement de certaines personnes est intéressante. C'est la réponse que je trouve mauvaise!

Mais il ne faut pas se voiler la face, derrière tout cela, deux aspects s'affrontent : l'aspect humain que l'on voudrait généreux et altruiste et l'aspect financier, comptable froid sans cœur et sans humanité ! Lequel doit l'emporter ? Quel est le juste milieu ??? »

- « Une compétence partagée entre citoyens, relayée dans chaque commune et pilotée en intercommunalité avec des outils en ligne innovants. »
- « De plus en plus compliqué, surtout avec les urbains qui viennent vivre à la campagne et suppriment les solidarités qu'il y avait avant »
- « Ils devraient être plus présents »
- « J'ai un peu du mal à les voir pour l'avenir du fait que les personnes sont de plus en plus égoïstes, personnelles... »
- « En espérant que cela se développe de plus en plus »
- « Les solidarités de proximité moins solidaires »
- « Plus développés »
- « Nécessaires et utiles pour soulager les services de secours (SAMU, Pompiers,...)
- Je crois qu'elles permettront une prise de conscience et un renforcement de nos droits et devoirs civiques en termes de vie en communauté. »
- « Une appli pour aider les voisins, âgés par exemple, comme les boutons pour appeler l'infirmière dans les chambres d'hôpitaux, une vraie fraternité avec les voisins »
- « Indispensable, avec l'augmentation croissante de la population et de la taille des villes, il devient nécessaire que les citoyens puissent se secourir mutuellement. Il ne s'agit pas uniquement de geste citoyen mais aussi de bon sens et de responsabilité personnelle envers son prochain. »
- « Il faudrait offrir plus de formations aux premiers secours !!! »
- « Renforcés, que chacun se sente davantage concerné par son entourage proche même sans le connaître et inverser la tendance individualiste qui s'installe. »
- « Ça restera marginal, tant qu'il n'y aura pas une réelle politique nationale de prévention (notamment à travers des moyens financiers et humains) initiée dès le plus jeune âge. »
- « Il faut que les solidarités de proximité s'apprennent dès le plus jeune âge et donc à l'école.
- Plus de sensibilisation auprès de la population dans les mairies les quartiers les associations, plus de formation »
- « Je les soutiens, j'ai confiance en eux, je les admire, je pense que c'est une vocation avant tout. Leur avenir dépend aussi de tous les citoyens, des réactions de chacun, de la solidarité entre voisins, amis... »
- « Peu optimiste: inégalité des territoires en moyens humains et financiers pour maintenir des outils/services de secours, isolement en milieu rural (dispersion de l'habitat), perte d'identification "vie de quartier" dans les secteurs urbains denses (cités "dortoir") qui ne favorisent pas ainsi les interactions entre habitants. »
- « Je ne sais pas »

- « Des collectifs d'associations avec des actions courtes dans leur déroulement mais qui perdurent par leur répétition et dans lesquelles les citoyens peuvent s'investir ponctuellement. »
- « Je pense qu'une formation et un rappel annuel des premiers gestes de secours est utile, surtout les formations de rappel, on oublie vite des gestes qui ne sont pas du quotidien (heureusement !), ce qui induit une peur de mal faire et peur de se sentir coupable de n'avoir pas fait ce qu'il fallait. Ce qui implique aussi une partie psychologique à travailler pour éviter la non-assistance pour les cas graves. Tout le monde n'est pas fait du même bois. »
- « Mal : Désertification rurale ; Collectif en voie disparition, repli sur l'individu. Si collectif c'est souvent pour être revendicatif et pas dans l'aide ou l'altruisme »
- « Secours : de moins en moins égalitaires entre territoires urbains et ruraux faute de moyens humains et matériels. Malheureusement des interventions qui risquent de plus en plus de se faire en fonction de l'âge des personnes à secourir.  
Solidarités de proximité : implication réduite toujours aux mêmes personnes. »
- « Secours et solidarité : normalement sont des missions régaliennes, abandonnées par l'état (désengagement) relayées par le tissu associatif à qui on en demande toujours plus bénévolement et ça c'est moins cher et plus pratique... »
- « Unis et prêts à agir face à toute situation. »
- « Beaucoup plus représentés par des jeunes grâce aux formations dès le collège. »
- « Indispensables »
- « Plus de personnes formées aux 1ers secours (obligatoire dans la vie scolaire ?)
- Des gens volontaires, reconnus par la société »
- « Plus nombreux et mieux répartis sur tout le département. Car les attentats, les messages de la sécurité routière, les initiations au secourisme chez les enfants ou dans les entreprises vont susciter des volontaires »
- « Essentielles. Créer du lien entre les populations (d'origine, de religion, d'âge, etc., différents) »
- « Qu'un maximum de personnes soient formées aux premiers secours notamment ceux qui participent régulièrement à des activités sportives. Y-a-t-il un calendrier de formation? »
- « Il faudrait qu'il y en ait de plus en plus »
- « Avoir un recyclage annuel, car la théorie ne suffit pas il faut pratiquer.
- Les secours, et, plus largement, les solidarités de proximité, vous les voyez comment pour l'avenir ? Dans un pays où l'on caillasse les secours "Pompiers, Police, Gendarmerie" comment voir l'avenir!!! Aider oui, ce faire maltraiter NON. »
- « Médiatiser et redonner confiance aux potentiels citoyens secouristes Les secours, et, plus largement, les solidarités de proximité, vous les voyez comment pour l'avenir ? »

## Annexe 9 : Supports de la phase 2 (Vitré, Rennes, Pipriac, St Père Marc en Poulet)

### ATELIER N° 1 : surmonter la peur d'intervenir seul

#### Propos des précédentes rencontres :

« Il y a une absence de légitimité malgré une formation, par manque de confiance : il faut passer par l'éducation pour développer la confiance »

« Il y a la peur de transporter quelqu'un et de faire une erreur »

« On essaie de casser l'image du héros du sapeur-pompier car nos missions ne sont pas si glorieuses et cela permet d'éviter que d'autres personnes ne se sentent pas 'capables' d'être volontaires »

« Le simple fait de parler à une victime d'accident et de la rassurer, cela est très important pour elle »

« Il faut mieux faire quelque chose d'imparfait que de ne rien faire ... »

#### Constats, faits :

- Seule obligation légale : appeler les secours (sinon non-assistance à personne en danger)
- Des outils existants : le Bon samaritain ; application Staying Alive
- Le '18' conseille toujours par téléphone
- On se sentira toujours mieux d'avoir tenté que de n'avoir rien fait

#### Des besoins identifiés :

- Important de se connaître pour intervenir : c'est plus facile d'intervenir à plusieurs
- Etre formé
- Former les jeunes plus tôt pour intégrer les gestes

#### Quelques freins soulevés :

- Judiciarisation : même les pompiers en sont peu victimes aujourd'hui (pour la justice, il ne peut être reproché d'être intervenu)
- Malgré une formation préalable, le stress, la situation peut paralyser l'action d'intervenir



#### Question :

Quelles actions peut-on mettre en place pour surmonter la peur d'intervenir seul (réponse immédiate à situation urgence, relevage de personne...) ?

### ATELIER N° 2 : favoriser la connaissance des gestes de bases ("gestes qui sauvent")

#### Propos des précédentes rencontres :

« Pas assez de formations dans le système scolaire sur les gestes qui sauvent. Et dans les entreprises, ce n'est pas obligatoire. On devrait être plus incitatif »

« Il y a tellement de monde, dans la société actuelle, on n'écoute pas la douceur. Il faut imposer les choses ».

« Pour apprendre à nager, il y a des cours de piscines. Problème des formations qui sont dispensées pendant les vacances : elles sont moins fréquentées que pendant des heures de cours ».

« Se former, ce n'est pas une grosse difficulté. Mais le problème, c'est l'isolement. Comment sortir de chez soi. En campagne mais aussi en ville où l'isolement est parfois pire »

« On pourrait dédier un cours sur les secours, comme les autres cours, avec épreuve au Brevet ».

#### Constats, faits :

- Le SDIS : seul service de secours qui s'appuie sur les solidarités (65% de volontaires)
- La formation aux gestes qui sauvent est axée sur le secours d'urgence, les détresses vitales (étouffement, inconscience, saignement abondant, arrêt cardiaque)

#### Des besoins identifiés :

- Importance des dispositifs tels que les cadets de la sécurité : notion de fierté
- Profiter de la mise à disposition de matériels (Ex : défibrillateurs) pour proposer des formations aux associations qui utilisent les équipements communaux

#### Quelques freins soulevés :

- Certains citoyens ne savent pas à quelle porte frapper pour être formés → besoin d'information
- Parfois mauvais emplacement des défibrillateurs (dans des lieux fermés)



#### Question :

Quelles actions peut-on mettre en place pour donner envie et/ou rendre obligatoire les formations aux gestes qui sauvent ?

## ATELIER N° 3 : développer la formation aux premiers secours

### Propos des précédentes rencontres :

« Important de faciliter les formations. La gratuité ? Oui mais impression que cela a moins de valeur que si cela avait un coût »

« On apprend à nager à l'école, pourquoi ne pas apprendre à secourir les autres ? »

« Il faudrait former la population des 50 – 80 ans, tranche d'âge très exposée, tant par l'âge que parce qu'ils prennent souvent en charge leurs ascendants et descendants (petits- enfants). Je pense même que des séquences de formation aux premiers secours intergénérationnels et éventuellement ludiques pourraient être proposées pendant les vacances scolaires (petits-enfants + grands-parents) »

« Tant que l'on confiera les secours à des personnes identifiées (ex : les secouristes, les sapeurs-pompiers volontaires), plus on passera à côté du problème. La solution est dans chaque citoyen »

### Constats, faits :

- Cette réflexion sur les gestes de premiers secours doit s'insérer dans la réflexion et l'animation des réseaux de soins et de santé locaux. Il faut raisonner en chaîne de secours
- 56% de la population a été formée aux gestes de premiers secours

### Des besoins identifiés :

- Formation de base
- Problématique du vieillissement (65 ans et plus)

### Quelques freins soulevés :

- Difficile de former tout le monde
- La mise en pratique et l'actualisation de cette formation



### Question :

Quelles actions peut-on mettre en place pour développer la formation aux premiers secours (accès à la formation : gratuité, matériel) Des jeunes ? Des adultes ?

## ATELIER N° 4 : changer notre réflexe d'appeler systématiquement les pompiers

### Propos des précédentes rencontres :

« Les communes peuvent décider de créer une réserve communale pour passer de consommateur à acteur »

« Est-ce que les personnes ont le réflexe du défibrillateur ? Savent-ils où il y en a un à proximité ? »

« La solidarité se manifeste de manières différentes, cela peut se faire naturellement, discrètement »

« Il faudrait limiter l'action des pompiers pour changer les réflexes. Les gens seront plus solidaires les uns envers les autres ».

« Même en tant qu'aide à domicile, parfois nous sommes obligés d'appeler les pompiers. Parfois, on ne sait plus comment faire ».

### Constats, faits :

- Les habitants ont l'habitude d'appeler les pompiers face à une situation de détresse
- Beaucoup d'interventions ne relèvent pas de l'urgence : exemple en Val d'Oise, 54% des interventions récentes n'ont pas nécessité l'utilisation du matériel de 1ers secours

### Des besoins identifiés :

- Cela pousse à un nécessaire engagement massif des habitants qui doivent devenir acteurs de leur sécurité
- C'est une question que l'on devrait se poser dans nos communes, notamment les CCAS, au moins sensibiliser

### Quelques freins soulevés :

- ne plus avoir le réflexe du 18 pour toute intervention
- Comment ne pas faire appel systématiquement à des structures mais à des citoyens



### Question :

Nous avons le réflexe d'appeler systématiquement les pompiers quand un problème survient. Est-ce une bonne chose dans toutes les situations ? Toutes ne relèvent pas de l'urgence. Comment réagir différemment ? Quelles actions peut-on mettre en place pour susciter de nouveaux réflexes ?

## ATELIER N° 5 : développer des liens de proximité pour favoriser l'entraide

### Propos des précédentes rencontres :

- « il y a un délitement du lien social pour les personnes qui dorment dans une ville et travaillent dans une autre »
- « ce qui fait un lien durable entre les gens c'est de faire ensemble »
- « comment se sentir membre d'une communauté quand on déménage tous les 5 ans ? »
- « Où est la limite entre donner de l'aide et être intrusif ? »
- « Aujourd'hui, on n'ose plus demander, même à ses voisins »
- « Il faut « inculquer » cette solidarité de proximité dès le plus jeune âge. Restaurer le lien social, ce n'est pas que de la consommation de service »
- « Je n'irai pas aider des gens que je n'aime pas ou qui ne m'aideraient pas »

### Constats, faits :

- La notion de solidarité fait écho aux valeurs.
- Problématique du vieillissement (65 ans et plus)
- Certaines communes mettent en plus des comités de citoyens qui travaillent pour la commune (ex : arracher les mauvaises herbes)

### Des besoins identifiés :

- Favoriser la rencontre (Tiers lieux ...)
- Important de valoriser les petits gestes quotidiens (aller frapper à une porte, porter les courses...)
- Dans un village, organisation pour que des numéros de voisins soient sollicités par le biais de bracelets détecteurs de chute
- Développer les jardins participatifs, les chantiers participatifs (ex : nettoyer les cours d'eau)

### Quelques freins soulevés :

- Pour une association, aider une personne a de la valeur, mais cela n'est pas quantifié
- Beaucoup de personnes veulent faire des actions à l'international. Or, on manque de solidarité sur le territoire



### Question :

Quelles actions peut-on mettre en place pour développer des liens de proximité et favoriser l'entraide et ainsi limiter les recours aux services d'urgence ?  
Comment développer le sentiment d'appartenance à une communauté ou à un territoire ?

## ATELIER N° 6 : éviter le recours abusif aux secours d'urgence

### Propos des précédentes rencontres :

- « Est-ce que les personnes n'appellent pas trop les pompiers par malveillance ?  
Est-ce qu'il faut réapprendre la notion de secours à l'autre ? »
- Cas d'une personne âgée dont la famille est éloignée : comme elle n'intervient plus, sollicitation des services d'urgence
- « Mes grands-parents sont très isolés, ne savent pas se servir de leur téléphone et leurs voisins sont âgés ».

### Constats, faits :

- 50 000 interventions : 76% de secours à la personne dont 30% qui ne relèvent pas de l'urgence
- Le SDIS explique aux personnes lorsque l'intervention ne se justifie pas, pour faire de la pédagogie
- Intervention payante nécessaire pour freiner les abus (ex : ouverture de porte sans urgence 250 €)

### Des besoins identifiés :

- Service public facile à activer car « gratuit »
- Cela relève de la responsabilité de chacun : on cherche à se protéger en appelant les secours

### Quelques freins soulevés :

- Lorsque les pompiers sont engagés sur des missions qui ne relèvent pas de l'urgence, ils ne sont plus disponibles pour les réelles urgences
- Sentiment que les gens ne savent plus quoi faire, ne savent plus à qui s'adresser



### Question :

Droit d'avoir accès aux secours d'urgence et le devoir de ne pas en abuser :  
quelles actions peut-on mettre en place pour éviter le recours abusif aux services de secours et permettre au citoyen de trouver sa place dans l'aide aux autres ?

Propos des précédentes rencontres :

« Expérience d'un résident d'EPHAD : quand les médecins ne sont pas joignables ou refusent de venir, les infirmières appellent les pompiers »

« On ne voit plus le prix des choses. Par exemple : la carte Vitale et le coût réel du suivi médical »

Projet de tiers-lieu sur Redon : favoriser le recensement de bénévoles pour aller rendre visite aux personnes isolées

« Des communes ont élaboré un Plan communal de Sauvegarde avec une réserve communale : mobilisation de citoyens en cas de catastrophe »

« En Espagne, par exemple, dans les petits villages, toute la famille habite dans un même quartier. Nécessité de revenir à la solidarité qu'il y avait avant entre les générations »

Constats, faits :

- 86 centres de secours sur le territoire, dont 76 qui ne fonctionnent qu'avec des pompiers volontaires vivant/travaillant à 5 minutes du centre
- Moins d' « outillage territorial » : moins de commerces et de services publics de proximité dans certains endroits
- Evolution des pratiques de partage devenues monnayables (exemple : covoiturage)
- Désert médical dans certains villages

Des besoins identifiés :

- Rôle des acteurs locaux, notamment associatifs et élus
- Favoriser le vivre ensemble (comités des fêtes, associations...)
- Accueil des nouveaux arrivants : favorise l'intégration

Quelques freins soulevés :

- Les sapeurs-pompiers volontaires ont des indemnités plafonnées : risque d'essoufflement des vocations en cas de sur-sollicitation
- Les lieux de convivialité (ou les gens prennent le temps) sont moins nombreux aujourd'hui. Aller au café c'est moins une habitude qu'avant
- On dit aux enfants « ne parlez pas aux gens que vous ne connaissez pas » -> contradictoire. Il y a tellement de choses à dépasser culturellement avant de passer à l'acte



Question :

Notre service public d'incendie et de secours menacé d'essoufflement à terme.  
Quelles actions peut-on mettre en place pour en faire un enjeu de société sur nos territoires ?