

Actualité en France

N°9 avril 2010

Le Centre de crise : les urgentistes des Affaires Etrangères

Une onde de choc traverse le monde dès qu'une catastrophe s'abat quelque part, tel en Haïti, en janvier dernier. Emotion, inquiétude, détresse et bien souvent sentiment d'impuissance saisissent devant la tragédie. Pourtant pour les 56 membres du Centre de Crise (CdC) du Ministère français des Affaires étrangères et européennes, c'est la réflexion et l'action qui priment avant l'émotion pour porter secours avec le plus de rapidité et d'efficacité possible.



Aux alentours de 23h, heure de Paris, ce 12 janvier, la nouvelle vient de tomber. Un séisme de magnitude 7 vient d'ébranler la fragile île d'Haïti dans les Caraïbes. La cellule Quart-veille du Centre de Crise est en alerte comme elle l'est toujours 24h/24 et 7jours sur 7 à surveiller les soubresauts du monde. Quelques minutes à peine après l'arrêt des secousses, Serge Mostura, le directeur du Centre de Crise, est au téléphone avec S.E.M Didier Le Bret, Ambassadeur de France en Haïti. Il faut, et le plus vite possible, organiser et évaluer les secours nécessaires aux ressortissants français sur place mais aussi à chaque personne pouvant être touchée quelque soit son passeport. Dans les bâtiments du Ministère, à quelques

encablures de la Seine, tous sont mobilisés. Quelques heures plus tard, un avion militaire français se posera sur le tarmac de l'aéroport de Port-au-Prince, premier d'une longue série. *«Quand la terre tremble, elle tremble pour tout le monde»*, commente à froid aujourd'hui Serge Mostura et c'est ainsi que se résume la mission du Centre de Crise : conjuguer les missions consulaires (envers les ressortissants français) et humanitaire du ministère des Affaires étrangères et européennes.

Gagner en professionnalisme

L'idée à germer dès 2007 de réunir en un seul service deux départements du Ministère, le premier en charge de la sécurité des Français de l'étranger, l'autre à l'action humanitaire. Deux volets répondant à la même exigence : l'urgence à répondre le plus professionnellement et le plus adéquatement à la crise qui peut être naturelle, sanitaire ou technologique. 56 personnes sont ainsi mobilisées, diplomates de carrière ou vacataires, à qui l'on demande une grande polyvalence, de la débrouillardise et beaucoup de sang froid.



MINISTÈRE DES AFFAIRES ÉTRANGÈRES ET EUROPEENNES

Le premier rôle du Centre de crise, lancé en juillet 2008, est de coordonner les acteurs du terrain : militaires, sécurité civile, ONGs et personnels des postes diplomatiques sur place. Chacun a un rôle bien précis à mener, et le CdC sert d'huile dans les rouages de cette machine d'aide d'urgence. Certains analysent, prévoient et planifient les secours. Les spécialistes de la région concernée d'autres directions du ministère des Affaires étrangères et européennes viennent apporter leur expertise et leur expérience. Le tout avec pertinence et concentration. *«Les gestions des crises à l'étranger, explique Serge Mostura, sont comme des batailles, confuses et brutales. Nous sommes dans le brouillard et pourtant il faut agir»*. D'autres membres du CdC sautent dans le premier avion, qui peut se poser à destination, pour coordonner sur place et renforcer le personnel consulaire, celui-ci parfois directement éprouvé par la crise. Ainsi en Haïti, la Résidence de l'Ambassadeur totalement dévastée a vu ses jardins transformés en camp de réfugiés et en hôpital de campagne. Les diplomates du CdC comme ceux de l'Ambassade dorment comme tous, à même le sol, souffrant des rationnements en eau et en alimentation, mais assurent leur mission.

Informé en aval et en amont

Pour anticiper les réponses, le CdC prévoit et prépare avec les postes à l'étranger des plans de sécurité bien rodés qui permettent de faciliter l'évacuation des ressortissants français en cas de besoin. La coopération avec les entreprises françaises qui envoient leurs expatriés est aussi primordiale.

A Paris, un centre téléphonique gère les appels inquiets des proches pour tenter d'apporter au plus vite des nouvelles et des solutions. Un numéro vert (gratuit) est alors ouvert. Lors du séisme en Haïti, plus de 190 fonctionnaires du Ministère se sont relayés 24h/24 et ce pendant trois semaines pour répondre aux 18 500 appels reçus. Tous sont volontaires et effectuent leur mission en sus de leur tâche habituelle au ministère. A chacun, on demande une capacité de s'adapter, mais confie Serge Mostura, *«il faut aussi aimer les gens»*. En effet, l'empathie est nécessaire quand on se retrouve aux petites heures du matin, à calmer et écouter un membre de la famille d'une victime, devenu incohérent et agressif pour cause de trop grande douleur et de trop grand stress.

Garder les nerfs solides est donc une nécessité pour le personnel du CdC qui gère aussi les prises d'otages de Français à l'étranger. Il y en a eu 50 en 2008, 30 en 2009. Là encore, le CdC accompagne les familles plongées dans le doute et la peur. *«Il nous faut être intuitif, psychologue, raconte Serge Mostura, et établir un rapport de confiance»*.

Accompagner la fin de l'urgence

Pour prévenir des risques et ainsi informer sur la situation réelle dans un pays, le CdC publie pour chaque pays des «conseils aux voyageurs» que l'on peut consulter sur Internet http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/conseils-aux-voyageurs_909/index.html comme sur application Iphone et téléphone androïde avant d'envisager un déplacement. Ils sont préparés par les postes diplomatiques français sur le terrain comme par les experts des pays concernés.

En aval, le CdC apporte son soutien à l'installation de la coopération et de l'aide humanitaire après les situations de première urgence et épaulé ainsi l'action des ONGs françaises comme des collectivités locales qui lancent des partenariats. Ce sont un relais naturel à l'aide apportée par le CdC et les ministères français concernés (Affaires étrangères et européennes, Défense, Santé...) après la crise alors qu'il reste encore tant de choses à résoudre.



MINISTÈRE DES AFFAIRES ÉTRANGÈRES ET EUROPEENNES

L'expérience originale et récente du CdC suscite curiosité et intérêt. Des délégations étrangères viennent régulièrement le visiter pour s'en inspirer. *«Notre force, constate Serge Mostura, vient de notre rapidité d'action mais aussi de notre capacité à apprendre de nos retours d'expérience. Pour être, encore et toujours, plus efficace ».*

Pascale Bernard