

ANNEXES

« Quels impacts sont attendus, d'un point de vue théorique et au sein des acteurs de l'aigu, d'une formation obligatoire aux premiers secours des candidats aux permis de conduire telle qu'initiée en 2018 à Bruxelles ?

Réflexions sur une éventuelle extension au niveau national. »

Mémoire réalisé par
Vromant Esthelle

Promoteur
Pr. Frédéric Thys

Année académique 2020-2021
Master en sciences de la santé publique

Finalité spécialisée

Annexes : Table des matières

| | |
|---|----|
| 1. Résultats du questionnaire à l'attention des participants de « Premiers Secours en Route »..... | 1 |
| 2. Résultats du questionnaire à l'attention des Infirmiers et Médecins des services d'urgences de Belgique..... | 7 |
| 3. Interview Dr P. – Médecin Chef des urgences d'un hôpital du Brabant Wallon..... | 11 |
| 4. Interview Dr C. – Médecin Urgentiste d'un hôpital bruxellois..... | 14 |
| 5. Interview Monsieur D. - Bruxelles Mobilité | 17 |
| 6. Interview Monsieur B. - Croix-Rouge (Bénévole) | 23 |
| 7. Interview Madame A. – Croix-Rouge (Formatrice, salariée) | 28 |
| 8. Interview Monsieur L. – Croix-Rouge (Office Manager)..... | 30 |

| |
|--|
| 1. Résultats du questionnaire à l'attention des participants de « Premiers Secours en Route » |
|--|

Age

| | x |
|-----------|-----------|
| Moyenne | 24.736264 |
| EcartType | 6.865105 |
| N | 91.000000 |
| / | 0.000000 |

Genre

| | Freq | Pourcentage |
|-------|------|-------------|
| FEMME | 49 | 53.85 |
| HOMME | 42 | 46.15 |

Formation préalable 1er secours?

| | Freq | Pourcentage |
|-----|------|-------------|
| NON | 65 | 71.43 |
| OUI | 26 | 28.57 |

Si oui, dans quel cadre ?

| | Freq | Pourcentage |
|--|------|-------------|
| Au sein de l'entreprise où je travaille | 3 | 11.54 |
| Autre : Formation agent de sécurité | 1 | 3.85 |
| Autre : Pour mon travail, assistante de vie pour personne âgée (Flandre) | 1 | 3.85 |
| De manière volontaire, je voulais détenir une formation (BEPS ou autre) | 4 | 15.38 |

Quel est votre avis sur les formations aux premiers secours en général ?

| | Freq | Pourcentage |
|--|------|-------------|
| / | 1 | 1.10 |
| Elle devraient être valorisées mais uniquement dans certaines situations, pas pour toute la population (certaines entreprises, certains métiers,etc) | 1 | 1.10 |
| Elles devraient être valorisées pour toute la population car elles sont utiles mais trop peu pratiquées | 62 | 68.13 |
| Elles sont très utiles, utilisées à bon escient et assez présentes dans notre pays | 27 | 29.67 |

Si oui, dans quel cadre ?

| | Freq | Pourcentage |
|---|------|-------------|
| De manière volontaire, je voulais détenir une formation (BEPS ou autre)/ Aus ein de l'entreprise où je travaille/ Formation Pompier Ambulancier | 1 | 3.85 |
| Lors de mes études supérieures | 7 | 26.92 |
| Lors de mon parcours scolaire (primaire et secondaire) | 3 | 11.54 |
| Lors de mon parcours scolaire (primaire et secondaire)/Lors de mes études supérieures | 5 | 19.23 |
| Permis de conduire précédent | 1 | 3.85 |

Avant de commencer vos démarches pour passer le permis de conduire, aviez-vous déjà entendu parler de la formation « Premiers secours en route » ?

| | Freq | Pourcentage |
|-----|------|-------------|
| NON | 42 | 46.15 |
| OUI | 49 | 53.85 |

Avant cette formation, avez-vous déjà eu envie de participer à ce type d'apprentissage ?

| | Freq | Pourcentage |
|--------------------------------|------|-------------|
| / | 1 | 1.10 |
| Non, je n'y avais jamais pensé | 39 | 42.86 |
| Oui, j'y avais déjà pensé | 51 | 56.04 |

Quelle a été votre réaction lorsque vous avez appris que cette formation était obligatoire mais gratuite ?

| | Freq | Pourcentage |
|--|------|-------------|
| / | 1 | 1.10 |
| J'étais soulagé car je n'aurais pas voulu payer pour y assister | 21 | 23.08 |
| J'aurais accepté de payer, au même titre que les autres étapes pour obtenir le permis de conduire, si je le devais | 43 | 47.25 |
| Le prix n'influence pas mon opinion | 26 | 28.57 |

Cette obligation vous a-t-elle semblé être un fardeau, un frein, une épreuve de plus à passer pour obtenir le permis de conduire ?

| | Freq | Pourcentage |
|-----|------|-------------|
| / | 1 | 1.10 |
| NON | 68 | 74.73 |
| OUI | 22 | 24.18 |

Si oui, pourquoi ?

| | Freq | Pourcentage |
|---|------|-------------|
| Autre : arrêt des formations à cause de la crise sanitaire | 1 | 4.55 |
| Autre : c'est un obstacle supplémentaire avant le permis pratique | 1 | 4.55 |

Si oui, pourquoi ?

| | Freq | Pourcentage |
|---|------|-------------|
| Cela m'a pris trop de temps | 7 | 31.82 |
| Cela m'a pris trop de temps / J'étais stressé à l'idée d'y participer | 1 | 4.55 |
| Cela m'a pris trop de temps/J'étais stressé à l'idée d'y participer | 1 | 4.55 |
| J'étais stressé à l'idée d'y participer/je pensais être évalué pendant la formation et me voir être refusé pour l'étape suivante si j'échouais | 1 | 4.55 |
| Je connaissais déjà les techniques apprises | 3 | 13.64 |
| Je connaissais déjà les techniques apprises / J'étais stressé à l'idée d'y participer | 1 | 4.55 |
| Je pensais être évalué pendant la formation et me voir être refusé à l'étape suivante si j'échouais | 1 | 4.55 |
| Je pensais être évalué pendant la formation et me voir être refusé pour l'étape suivante si j'échouais | 1 | 4.55 |
| Je pensais être évalué pendant la formation et me voir être refusé pour l'étape suivante si j'échouais + cela m'a pris trop de temps | 1 | 4.55 |
| Je trouve cela inutile, je n'en aurai pas l'utilité | 1 | 4.55 |
| Peur d'être jugé par les autres participants ou le formateur | 1 | 4.55 |
| Peur d'être jugé par les autres participants ou le formateur/J'étais stressé à l'idée d'y participer/Je pensais être évalué pendant la formation et me voir être refusé pour l'étape suivante si j'échouais | 1 | 4.55 |

Quel est votre avis sur la formation « Premiers Secours en Route » ?

| | Freq | Pourcentage |
|--------------------------|------|-------------|
| / | 2 | 2.20 |
| Je suis satisfait à 100% | 68 | 74.73 |
| Je suis satisfait à 50% | 4 | 4.40 |

Quel est votre avis sur la formation « Premiers Secours en Route » ?

| | Freq | Pourcentage |
|-------------------------|------|-------------|
| Je suis satisfait à 75% | 17 | 18.68 |

Avant cette formation, vous sentiez-vous capable et prêt à intervenir si une personne présentait un malaise devant vous, par exemple une crise cardiaque ?

| | Freq | Pourcentage |
|---|------|-------------|
| / | 2 | 2.20 |
| Je ne sais pas comment j'aurais réagi | 13 | 14.29 |
| Non, j'aurais eu peur de mal faire | 25 | 27.47 |
| Non, j'aurais préféré attendre les secours | 16 | 17.58 |
| Oui, je savais ce que je devais faire | 16 | 17.58 |
| Oui, je serais intervenu même si je n'étais pas formé | 19 | 20.88 |

Maintenant que vous avez terminé la formation (e-learning et séance pratique), vous sentez-vous plus en confiance pour intervenir si vous étiez témoin d'un accident de la route ?

| | Freq | Pourcentage |
|---|------|-------------|
| / | 2 | 2.20 |
| Je m'en sentais déjà capable avant | 11 | 12.09 |
| Je ne sais pas comment je réagirais | 1 | 1.10 |
| Non, je ne m'en sens pas capable | 1 | 1.10 |
| Oui, je me sens tout à fait apte après cette formation | 41 | 45.05 |
| Oui, mais je pense que j'aurai encore des appréhensions pour intervenir | 35 | 38.46 |

Maintenant que vous avez terminé la formation (e-learning et séance pratique), vous sentez vous plus en confiance pour intervenir si vous étiez témoin de n'importe quelle situation où votre aide serait bénéfique (Malaise d'une personne, RCP,...) ?

| | Freq | Pourcentage |
|---|------|-------------|
| / | 2 | 2.20 |
| Je m'en sentais déjà capable avant | 11 | 12.09 |
| Je ne sais pas comment je réagirais | 2 | 2.20 |
| Oui, je me sens tout à fait apte après cette formation | 44 | 48.35 |
| Oui, mais je pense que j'aurai encore des appréhensions pour intervenir | 32 | 35.16 |

Cette formation a-t-elle suscité en vous l'envie de vous former davantage aux premiers secours ?

| | Freq | Pourcentage |
|---|------|-------------|
| / | 2 | 2.20 |
| Non, cela ne m'intéresse pas | 11 | 12.09 |
| Oui, je suis motivé à en apprendre davantage et à me tenir à jour dans les recommandations, mais uniquement si les formations sont gratuites | 29 | 31.87 |
| Oui, je suis motivé à en apprendre davantage et à me tenir à jour dans les recommandations, même si cela implique mon inscription à des formations payantes | 29 | 31.87 |
| Pas vraiment, j'estime que cette formation est suffisante | 20 | 21.98 |

Pensez-vous qu'il serait judicieux d'étendre cette formation à tout le pays?

| | Freq | Pourcentage |
|-----|------|-------------|
| / | 2 | 2.20 |
| NON | 4 | 4.40 |

Pensez-vous qu'il serait judicieux d'étendre cette formation à tout le pays?

| | Freq | Pourcentage |
|-----|-------------|--------------------|
| OUI | 85 | 93.41 |

2. Résultats du questionnaire à l'attention des Infirmiers et Médecins des services d'urgences de Belgique

Combien d'années d'expérience avez-vous aux urgences ?

| | x |
|-----------|----------|
| Moyenne | 13.13014 |
| EcartType | 9.82133 |
| N | 80.00000 |
| / | 7.00000 |

Exercez-vous votre profession en extrahospitalier (SMUR/PIT) ?

| | Freq | Pourcentage |
|-----|-------------|--------------------|
| NON | 22 | 30.14 |
| OUI | 51 | 69.86 |

Où se situe l'hôpital où vous travaillez ?

| | Freq | Pourcentage |
|--------------------|-------------|--------------------|
| Bruxelles-Capitale | 46 | 63.89 |
| Région Wallonne | 26 | 36.11 |

Exercez-vous une activité complémentaire dans le domaine des secours extrahospitaliers (Volontaire Croix-Rouge, Ambulancier, Secouriste, Pompier, etc) ?

| | Freq | Pourcentage |
|-----|------|-------------|
| NON | 54 | 75 |
| OUI | 18 | 25 |

Parmi les patients que vous prenez en charge journalièrement (en extrahospitalier et/ou à l'hôpital), toutes causes confondues, approximativement quelle proportion a bénéficié de l'assistance de témoins (hors appel aux services de secours) selon vous ? (Exemples : Mise en sécurité, compression de plaie hémorragique, cooling, couverture de survie, PLS, RCP, etc)

| | Freq | Pourcentage |
|------------------------------|------|-------------|
| Entre 3 et 5 patients sur 10 | 13 | 18.57 |
| Entre 6 et 8 patients sur 10 | 4 | 5.71 |
| Moins de 3 patients sur 10 | 52 | 74.29 |
| Plus de 8 patients sur 10 | 1 | 1.43 |

Lors de la prise en charge de patients nécessitant une RCP, toutes causes confondues, approximativement quelle proportion a bénéficié au préalable d'une RCP (compressions thoraciques au minimum) réalisée par témoin avant la prise en charge des services de secours ?

| | Freq | Pourcentage |
|------------------------------|------|-------------|
| Entre 3 et 5 patients sur 10 | 26 | 37.14 |
| Entre 6 et 8 patients sur 10 | 6 | 8.57 |
| Moins de 3 patients sur 10 | 37 | 52.86 |
| Plus de 8 patients sur 10 | 1 | 1.43 |

Lors de la prise en charge de patients nécessitant une RCP, toutes causes confondues, approximativement quelle proportion a bénéficié au préalable d'une RCP, avec l'assistance d'un DEA, réalisée par témoin avant la prise en charge des services de secours ?

| | Freq | Pourcentage |
|------------------------------|------|-------------|
| Entre 3 et 5 patients sur 10 | 3 | 4.29 |

Lors de la prise en charge de patients nécessitant une RCP, toutes causes confondues, approximativement quelle proportion a bénéficié au préalable d'une RCP, avec l'assistance d'un DEA, réalisée par témoin avant la prise en charge des services de secours ?

| | Freq | Pourcentage |
|----------------------------|------|-------------|
| Moins de 3 patients sur 10 | 67 | 95.71 |

Estimez-vous que les témoins réagissent plus fréquemment de manière adéquate lors d'accident de la route (piétons, vélos, tous véhicules confondus) pour venir en aide aux victimes en comparaison à d'autres situations où l'aide est nécessaire (Malaise, chute, brûlure, etc.) ?

| | Freq | Pourcentage |
|---|------|-------------|
| Je ne constate pas de différence avec les autres interventions / prise en charge | 28 | 41.18 |
| Non, au contraire, je pense qu'ils n'ont pas les bons réflexes dans plus de la moitié des accidents de la route | 31 | 45.59 |
| Oui, j'ai l'impression qu'ils savent comment réagir dans plus de la moitié des accidents | 9 | 13.24 |

Lors d'accident de la route, le risque de suraccident est très important. Durant vos interventions en extrahospitalier, constatez-vous, à l'heure actuelle, que les règles essentielles d'interventions pour intervenir en toute sécurité (se garer au bon endroit, feux de détresse, gilet fluo, triangle de signalisation, etc) sont assimilées par les usagers de la route ?

| | Freq | Pourcentage |
|--|------|-------------|
| Non, dans plus de la moitié des cas les règles ne sont pas respectées et des risques sont encourus | 23 | 41.82 |
| Oui, dans la majorité des cas | 2 | 3.64 |
| Plus ou moins, environ dans la moitié des cas | 30 | 54.55 |

Aviez-vous connaissance de la nouvelle formation dispensée aux apprentis conducteurs « Premiers secours en route » à Bruxelles avant ce questionnaire ?

| | Freq | Pourcentage |
|-----|------|-------------|
| NON | 37 | 55.22 |
| OUI | 30 | 44.78 |

Pensez-vous qu'intégrer de manière obligatoire et gratuite ce programme au permis de conduire dans tout le pays pourrait, à long terme, avoir un impact sur les compétences des Belges en matière de premiers secours ?

| | Freq | Pourcentage |
|-----|------|-------------|
| NON | 1 | 1.49 |
| OUI | 66 | 98.51 |

Pourquoi ?

Il faut favoriser la formation dans un autre contexte (école, entreprise, etc.)

Si nous ne pouvions investir que dans une seule législation concernant la formation des Belges aux premiers secours, vous trouveriez plus judicieux de privilégier

| | Freq | Pourcentage |
|---|------|-------------|
| Je trouve que cela est complémentaire, l'un ne va pas sans l'autre, les deux doivent être suivis | 29 | 43.28 |
| Les formations gratuites et obligatoire aux premiers secours dans le cadre scolaire dès les primaires jusqu'en secondaire, directement intégrées aux programmes annuels d'apprentissage | 33 | 49.25 |
| Les formations gratuites et obligatoires, réalisées par les candidats aux permis de conduire de tout le pays | 5 | 7.46 |

3. Interview Dr P. – Médecin Chef des urgences d'un hôpital du Brabant Wallon

Bonjour, merci pour votre temps accordé et votre disponibilité. J'ai commencé l'enregistrement pour que je puisse retranscrire notre interview comme convenu, cela vous convient toujours ?

Oui oui, pas de problème allons-y.

Bien. Pouvez-vous vous présenter professionnellement et me décrire votre expérience au sein des urgences de la Clinique ?

Je m'appelle Dr P., j'ai ma formation médicale, donc 7 années d'études puisque la médecine générale était encore de 7 ans à l'époque, plus 5 ans de médecine interne et deux ans de TPPSU donc euh... de formation supplémentaire au terme de cette médecine interne avec un an de soins intensifs et un an d'urgences pour obtenir alors le titre TPPSU qui mixe urgences et soins intensifs. Mais comme, lorsque j'ai été engagé ici comme urgentiste j'avais un temps plein d'emblée en salle d'urgence, j'ai abandonné alors le TPPSU de réanimation pour ne garder que celui des urgences. Donc je travaille, je suis arrivé ici en 96, en 97 j'ai repris la chefferie de service et j'occupe toujours ce poste à ce jour.

Et, est-ce que vous exercez encore de l'extra hospitalier avec votre fonction ?

Oui. Cela arrive moins bien sûr, parce qu'il y a quand même en tant que chef des tâches administratives et des interpellations au quotidien donc j'essaie d'être présent le plus possible à l'intérieur des murs, ici. Et donc je fais peu d'extrahospitalier mais il m'arrive encore d'en faire, oui.

D'accord. Et, selon vous, quelle place détiennent les témoins dans la prise en charge des patients que l'on reçoit dans nos services d'urgences ?

Bien... dans beaucoup de situations le fait d'arriver au chevet d'un patient et de n'avoir aucune information sur la chronologie des événements, c'est extrêmement embêtant. Si vous arrivez sur un coma mais que vous ne savez pas depuis quand et personne ne sait nous dire la dernière fois que la personne a été vue consciente ou en bon état... si personne ne peut nous dire comment était la victime dans les heures qui ont précédées l'état critique, beh... cela nous met bien à mal. Donc oui, pour nous les témoins ont une place qui est importante. Ne serait-ce que dans l'activation des secours. Appeler 10 minutes après une chute ou 24 ou 48h après car personne n'a rien vu... cela change tout au pronostic du patient bien sûr.

Oui bien sûr. Et pour vous, quel serait le témoin idéal ?

Le témoin idéal c'est celui qui parvient très rapidement à juger que la situation est anormale, et peut être même critique pour une personne et qu'il active les secours. C'est son rôle principal, de le faire le plus rapidement possible. Après, si on peut demander qu'éventuellement il évite les dangers supplémentaires par exemple en fermant le gaz ou en coupant un moteur qui tourne, etc. C'est encore quelque chose de supplémentaire. Mais déjà, activer les secours c'est primordial.

Et si aujourd'hui vous deviez évaluer le taux de formation des Belges, lorsque vous arrivez sur une intervention ? Avez-vous l'impression que la réactivité des Belges est bonne ?

Euh... Je dirais que dans la plupart des cas, si c'est simplement l'appel, oui l'appel sera fait. Il sera donné, les numéros commencent à être acquis, le 112 commence à rentrer dans les mœurs je pense. Je crois que de ce point de vue là ça peut aller. Maintenant, la prise en charge... ou l'action dans l'intervalle entre l'activation des secours et l'arrivée sur place, souvent le temps n'est pas occupé comme il devrait l'être. Quand on arrive à un cas de RCP, là je dirais que dans 2 à 3 cas sur 10 on a une action qui est entreprise par le témoin. Pour les autres, c'est de l'observation, aucune intervention n'est commencée. Et vous savez, même parfois par des professionnels de la santé... malheureusement. Pour cette catégorie-là de témoins, c'est une minorité mais il y a encore des professionnels de la santé qui dans l'intervalle entre l'appel lancé et l'arrivée des secours, ils ne font rien.

Oui, et comment est-ce que vous expliqueriez cela ?

La peur. Ce sont des circonstances, en extrahospitalier quand vous n'êtes pas dans la profession, la chance que vous rencontriez un phénomène si aigu comme cela est faible... même si vous avez eu la formation préalablement. Comme vous n'avez pas l'expérience, vous avez toujours peur de faire mal, de causer du tort, des dommages aux patients... Déjà même au sein des formations que l'on fait pour notre personnel, on remarque cela. On essaie de faire tous les 6 mois un recyclage dans le BLS, on note quand même qu'il y a à chaque fois des dérives et des choses à reprendre. Alors si vous êtes un témoin lambda, qui n'a pas cette formation préalable, beh... ou alors si vous l'avez eu une seule fois dans votre vie, on peut comprendre que vous ayez une grosse peur à entreprendre une réanimation. Je pense que c'est la peur de mal faire qui pousse les gens à ne rien faire.

Ok, donc pour vous cela ne reflète pas un manque d'intérêt ?

Non, je ne pense pas, c'est une paralysie face à une situation aiguë. Si vous nous mettez dans une situation où l'on n'a pas l'habitude non plus, on risque de ne rien faire non plus je pense.

Oui, je pense également. Et, connaissiez-vous la formation Premiers Secours en Route ?

Non, pas du tout.

Ha, d'accord. Je vous explique un peu alors peut-être ?

Oui oui.

Donc, c'est une formation qui a été lancée en 2018 par Bruxelles Mobilité. Ils ont lancé un appel d'offre sur le marché de la formation aux premiers secours pour former les apprentis conducteurs de la région de Bruxelles. La Croix-Rouge a décroché l'offre et ils forment maintenant les futurs conducteurs. C'est une formation obligatoire et gratuite, ils ont 3h de formation théorique sur une plateforme internet et ensuite 3h de formation pratique où ils apprennent les gestes tels que la RCP, la PLS, etc. Et aussi les règles d'interventions en sécurité. Et donc voilà, cela a été lancé en 2018 et je travaille là-dessus pour observer quels seraient les possibles intérêts de la généraliser à tout le pays. Selon vous, ce type d'initiative est-elle une opportunité ? Cela pourrait selon vous susciter l'intérêt et engendrer l'augmentation du taux de formation des Belges ?

Bien, je pense que le fait de la rendre obligatoire et de l'attacher à un moment crucial... Parce que passer le permis c'est une démarche spontanée et volontaire de la part des apprentis, donc je pense que c'est important de la joindre à ce type d'évènement là. Quand on commence trop tôt, je ne sais pas... Enfin, on peut commencer à sensibiliser chez les enfants, ça c'est sûr. C'est comme l'apprentissage de la nourriture chez les petits... Si vous faites goûter très tôt, cela rentre dans les mœurs et il y a moins d'aprioris. Les enfants intègrent les gestes, c'est normal, on en parle. On démystifie déjà beaucoup et je pense que l'appréhension initiale qu'il risque d'y avoir au moment où ils sont amenés à intervenir risque d'être beaucoup moins grande. Donc je pense qu'il y a une démarche qui doit être faite beaucoup plus tôt dans l'enseignement, mais aussi je dirais, au bon moment. Là, quand les gens se décident à passer leur permis de conduire, ils deviennent plus autonomes, ils ont 18 ans, là je pense que c'est aussi important de marquer le coup. On peut leur donner à ce moment-là un enseignement qui est bien approfondi, comme vous dites, si en plus il y a un module théorique et pratique... En plus par la Croix-Rouge qui le fait déjà depuis des années... je pense que là c'est une belle imprégnation, c'est un beau rappel, et là on peut espérer une participation plus importante au niveau des actions entreprises par les témoins. Je pense que c'est une belle solution.

Et si maintenant, vous aviez l'opportunité de mettre en place un projet pour favoriser la formation du grand public, quel serait-il ?

Je pense qu'il faut commencer par le bon public... Euh, bien sûr, au plus on est large au mieux c'est. Mais bon, le permis c'est un bon public. Je pense qu'il faut commencer par le rendre obligatoire aussi, mais c'est difficile d'imposer cela aux adultes... Enfin, à part dans certaines entreprises où les employés sont tenus de le faire. Mais on voit bien dans ces entreprises-là, c'est une activité, cela devient vite ludique alors quand vous demandez aux gens de participer et qu'il n'y a aucune ascendance... Certains participent mais d'autres pas. On essaiera juste une fois, on se dira que c'est bon... Nous par exemple on a essayé de faire ici des recyclages, à la demande des médecins généralistes et c'est comme cela que cela se passe. En plus là, il y a la pression d'être devant les confrères, « on est supposés savoir »... Alors que l'on sait très bien que si on n'a pas fait quelque chose depuis très longtemps, il y aura des dérives donc il faudra être remis sur le droit chemin. Voilà... et vis-à-vis des confrères on n'ose pas le faire. Ça tourne toujours comme cela. Rapidement, les gens poussent deux trois fois sur le thorax et puis c'est fini... Ici, au moins cela rentre dans un programme qui est obligatoire, c'est comme quand il faut répondre aux questions pour réussir leur examen. Bon, cela ne va pas être discriminant pour la réussite de leur permis mais au moins cela rentre dans un programme bien ficelé, avec une demande d'application. Les adultes sont un public plus difficile. Maintenant, il y a parfois des demandes. Par exemples, certaines personnes qui se sont senties très mal car ils se sont sentis dans l'embarras car ils n'ont rien fait, ils n'ont pas agi et ils auraient bien voulu.

Oui, tout à fait.

Donc peut-être, enfin sûrement qu'on pourrait atteindre d'autres publics, mais le faire de cette manière c'est intelligent.

Ok, donc pour vous cela semble être un bon point de départ...

Oui, tout à fait.

D'accord. Merci pour votre avis et votre témoignage. Vous avez envie d'ajouter quelque chose peut-être ?

Non, enfin je pense qu'il faut l'établir très tôt. Enfin, dans l'enseignement déjà ! A l'école secondaire, c'est important, nous pourrions avoir des rappels fréquents où là ils seraient obligés de le faire. Et puis faire un rappel à 18 pour tout le monde, c'est bien. Après, bien sûr on aimerait l'ouvrir encore plus mais euh... c'est compliqué je crois.

Oui, et puis si les générations futures commencent de plus en plus tôt, dès l'école à s'ouvrir à ces formations là... Peut-être que cela serait de plus en plus évident et que cela permettrait de démystifier les premiers soins.

Oui, tout à fait. Et dès que vous avez des populations plus jeunes, enfin des problèmes chez un enfant ou une personne plus jeune, alors là on touche encore moins... Enfin bref, voilà.

Merci beaucoup pour votre temps accordé.

4. Interview Dr C. – Médecin Urgentiste d'un hôpital bruxellois

Bonjour, merci pour votre temps et votre disponibilité. J'ai commencé l'enregistrement, cela vous convient ?

Oui oui, pas de problème.

Parfait, allons-y. Pouvez-vous vous présenter professionnellement, me dire un peu votre expérience au sein des Cliniques et me décrire votre parcours ?

Je suis praticienne hospitalière aux urgences depuis deux ans maintenant. Avant j'étais résidente depuis 2015. Et euh... Je suis responsable également de la simulation aux urgences depuis 2015 et du SMUR de Saint-Luc depuis janvier 2020.

Ok, et donc vous réalisez encore de l'extrahospitalier ou c'est plutôt de la gestion maintenant ?

Non c'est plutôt de la gestion, mais il faut savoir qu'à St-Luc, 6 semaines par semestre on fait des formations aux étudiants qui vont réaliser le SMUR et on les accompagne d'habitude. Donc ça fait 12 semaines par an où on accompagne les étudiants et là alors on fait de l'extrahospitalier.

D'accord, vous les chapeautez lors de leurs missions, c'est cela ?

Oui, exactement.

Ok et selon vous, de nos jours quelle place détiennent les témoins lors de nos interventions en extrahospitalier ?

Je pense que, si vous parlez d'arrêts cardiaques, bien sûr nous avons des témoins. Mais la question qui se pose c'est souvent de savoir si ces témoins ont les compétences et une formation brevetée pour savoir que faire. Bien sûr, il y a l'accompagnement qui se fait par téléphone par les opérateurs du 112 qui répond à l'appel, mais la plupart du temps, c'est cela qu'on voit quand on arrive sur les lieux de la mission, les témoins sont paniqués, ils ne savent pas quoi faire et alors ils bloquent, ils ne font rien... Il faut savoir également qu'il existe aujourd'hui en Belgique une étude BICAR et les Cliniques y participent, c'est une étude qui se fait et qui prend tous les cas d'arrêts cardiaques extrahospitaliers avec les données anonymisées. On essaie de voir si les gens qui sont sur place et qui sont témoins ils ont déjà des compétences acquises avant, par un

cours ou une formation. On n'a pas encore toutes les données, mais nous sommes en train d'analyser, c'est un peu un registre national. Donc je ne saurais pas vous dire où en est la réalité, mais je pense que par rapport à des autres pays, euh... On est loin d'être performant.

Oui, c'est un peu ce qui transparait dans la littérature pour l'instant à notre sujet, même si nous n'avons pas de réel chiffre précis concernant le taux de formations des Belges. Je ne connaissais pas cette étude, elle a commencé récemment ?

He bien l'étude euh... elle a déjà presque deux ans si je ne me trompe pas. Elle faite ici à Bruxelles, je pense aussi en périphérie, mais je ne saurais pas vous en dire plus. Il y a plusieurs hôpitaux, St-Luc en fait partie, le réseau ULB également, euh... à voir ce que l'extraction des données donnera.

Super, merci, je me renseignerai davantage. Et du coup, pour vous, si vous deviez me décrire le témoin idéal en intervention, quel serait-il ?

Bah le témoin idéal je crois que c'est quelqu'un qui sait quoi faire, comment le faire et quand appeler le 112. Même si ce n'est pas quelqu'un qui a eu une formation, mais c'est quelqu'un qui garde son calme et qui essaie d'obéir à ce qu'on lui dit au téléphone. Et c'est quelqu'un qui devra être très volontaire.

Quelqu'un qui serait plutôt dans l'action du coup ?

Exactement oui.

Ok, et si on revient au taux de participation des Belges alors, par exemple sur 10 interventions sur un arrêt cardiaques, à combien estimeriez-vous les nombre d'interventions où vous étiez satisfait de l'action réalisée par les témoins ?

C'est très difficile à dire car quand je sortais en SMUR c'était quand j'étais assistante et c'est vrai que je pense que le rapport était sûrement de 2 ou 3 sur 10 donc forcément trop peu. Quand on arrivait sur place, pas tout le monde savait réaliser un massage cardiaque efficace et ça aussi, un témoin essaie parfois de faire de son mieux mais ce n'est pas toujours le mieux pour le patient, disons ça comme ça...

Et vous pensez parfois que ce manque de réactivité par les témoins de première ligne réside dans un manque d'intérêt ou dans un manque de formation ?

Je pense que ce n'est pas un manque d'intérêt, à mon avis c'est un manque de renseignements. Comme on fait de nos jours de la publicité pour tout et pour rien, pourquoi pas faire de la pub où on s'investi dans la participation de la population. Je pense que c'est là où il y a des manquements... Moi je salue le fait que pour avoir un permis de conduire on doit avoir suivi une formation, avec des connaissances de bases de réanimation cardiaque, le BLS plutôt. Mais pourquoi pas essayer de former la plupart des gens. Par exemple ici à Bruxelles on a des défibrillateurs externes automatiques mais on ne sait pas combien on en a, on ne sait pas les géolocaliser, on ne sait pas les vérifier.... Donc on a les moyens mais il est peut-être venu le temps d'investir mieux et de potentialiser ces moyens.

Vous connaissiez la formation Premier Secours en Route ?

Je ne connais pas, mais j'ai lu à son propos. Euh... Parce que moi j'ai passé mon permis de conduire en 2003 en Roumanie, et là-bas il y a certaines questions dédiées aux premiers secours.

Mais quand j'ai fait mes études de médecine de base en Roumanie, on a des cours pour les étudiants de deux mois qui sont basés sur les premiers secours. C'est de là que je détiens mes connaissances, mais je ne peux pas comparer. Peut-être que je ne suis pas la bonne personne pour vous dire...

Non bien sûr, en fait je voulais simplement savoir si vous en aviez déjà entendu parler et si vous saviez que c'était d'application chez nous depuis 2 ans maintenant.

Ah ! Oui, alors ça je le savais.

Et quel est votre avis par rapport à ce changement ?

Je suis positive bien sûr, je le soutiens ! Même si on peut former encore plus de gens que juste les conducteurs, ça serait magnifique.

Et vous pensez justement que ce type d'initiative ça pourrait lancer un élan où il serait presque devenu courant de se former aux premiers secours, comme si ça rentrait dans une étape de la vie de tous les jours ?

Je pense que chaque personne qui vit dans un pays civilisé doit savoir, enfin je ne parle pas des pays hors de l'Europe, mais je crois qu'il faut savoir faire les gestes de base. Parce que nous sommes en pleine pandémie et on réalise que des gens font connaissance avec le savon et l'eau... et (rires) c'est quand même pénible, malheureux, il faut le dire. Moi je suis partante pour ça, après euh... il y a tout un mécanisme qui doit se mettre en route. Il faut tout un soutien au niveau gouvernemental, tout un soutien au niveau de la population, des formateurs et puis c'est chronophage aussi ces formations, il faut la faire avec les bonnes personnes aussi... Il faut former les formateurs aussi... donc je pense que ce n'est pas quelque chose qu'on pourra avoir d'un jour à l'autre ou d'une année à l'autre... Il faut avoir un bon plan pour cela.

Oui, tout à fait, c'est vrai que c'est très compliqué et on le voit déjà chez nous, comme nous avons trois régions, c'est trois gouvernements donc trois procédures différentes. Ce n'est pas si simple que ça... Et si vous aviez l'opportunité de former un public cible particulier, quel serait selon vous le public idéal à former ?

Je pense qu'il faut commencer avec les enfants, ils sont capables de savoir ce qu'il faut faire, ils comprennent très bien. Je crois que cela ne sert à rien à déjà former des enfants qui sont trop petits pour faire des gestes qu'ils ne sont pas capables de faire, mais savoir déjà appeler le 112, un enfant de 5 ou 6 ans devrait savoir le faire et quand le faire. Ça fait partie de l'éducation de base. Mais je pense que les enfants de 10-12 ans seraient capables de le faire, je sais que certaines écoles le font. Euh... tous les étudiants aussi ! Et pourquoi pas aussi dans les grandes entreprises, comme c'est parfois déjà le cas, je pense qu'il faut essayer de viser un public de tous les âges presque.

Ok, et est-ce que vous avez d'autres questions ou d'autres choses que vous voudriez ajouter ?

Oui, justement je pense que maintenant qu'on en parle beaucoup, et moi je suis dans le domaine de la simulation et de l'intelligence artificielle et tout ce qui vient avec, je pense que les gens sont très réceptifs aux images. Et là je crois que cela peut aider beaucoup de monde, si on veut faire un plan national alors pourquoi pas viser le public large, la télé ça peut marcher, des émissions etc. Je crois vraiment que cela pourrait marcher, au moins les gens savent ce qu'ils peuvent faire et que c'est mieux de faire quelque chose que de ne pas faire, qu'ils comprennent

que rester juste inactif c'est pire que tout... que d'essayer. Même la PLS, tout le monde devrait savoir la réaliser.

C'est vrai que c'est une idée de médiatiser tout cela, de profiter de ce canal pour diffuser des informations de ce genre.

Mais oui, on pourrait faire des capsules vidéos, pour les enfants des bandes dessinées et puis adapter le tout pour les adultes. Il y avait, moi quand je donne un cours de simulation à nos assistant il y a une capsule vidéo de Mister Bean pour montrer tout ce qu'il ne fallait pas faire pour réanimer quelqu'un. Ça permet juste de rigoler un peu.

Oui, et je crois qu'au final c'est parfois le genre d'images qui nous percutent et qui restent finalement.

Oui, voilà.

Merci beaucoup pour votre disponibilité en tous cas.

De rien !

5. Interview Monsieur D. - Bruxelles Mobilité

Cet entretien a été réalisé en vidéo conférence grâce à la plateforme Teams pour respecter les mesures sanitaires en vigueur.

Merci pour votre temps accordé et pour votre réponse positive à ma demande d'entretien. Si vous êtes toujours d'accord, je lance l'enregistrement pour que je puisse retranscrire notre conversation.

Oui oui, pas de problème. On peut se tutoyer d'ailleurs si cela te convient.

Oui pas de problème. Très bien, allons-y. Je ne sais pas si Madame C. t'avait transmis toutes les informations, la raison de mes démarches, qui je suis et les détails de mon projet ?

Je savais que bon... on allait parler surtout de la formation PSeR qui a été lancée dans le processus pour obtenir son permis de conduire mais après, euh... tout le reste non.

Ok, alors je vais remettre un petit peu le contexte comme cela tu auras toutes les informations aussi. Donc, en fait je suis infirmière, je travaille aux soins intensifs et je réalise mon master en santé publique en même temps. Cette année je réalise mon mémoire et voilà... euh... j'avais envie de travailler sur un sujet de santé publique, forcément, mais qui touche également aux premiers secours car je suis spécialisée dans les soins intensifs et les urgences. J'aime tout ce qui a trait la prévention dans ce domaine et donc les gestes de premiers secours, ça m'intéresse beaucoup. Et donc euh... voilà, c'est comme cela que je me suis penchée sur la formation PSeR. Je me suis questionnée sur le fait que cette formation n'est pour l'instant disponible qu'à Bruxelles, je me suis demandé pourquoi pas ailleurs, quels en sont les résultats, etc. Et puis aussi, au final voir un peu si la formation du grand public peut nous aider dans la prise en charge des patients. J'ai donc relié cela à la santé publique, en me demandant si notre population était mieux formée aux premiers soins, est-ce que cela pourrait avoir un impact sur nos prises en charge de nos patients. Et donc voilà un peu le contexte de mon travail.

Ok

Et donc j'ai eu contact avec Madame C. via la personne qui me suit au sein de la Croix-Rouge, qui s'occupe de l'articulation du projet en tant que volontaire. J'ai déjà eu mes entretiens avec les responsables de la CR à ce sujet, donc je voulais un petit peu avoir votre point de vue en tant que représentant de Bruxelles Mobilité.

Ok ça va, parfait.

Très bien, à ton tour maintenant...Est-ce que tu pourrais me décrire un peu ton parcours professionnel et ton rôle au sein de Bruxelles Mobilité ?

Alors moi je m'appelle G., j'ai 29 ans, cela fait 3 ans et demi que je travaille pour Bruxelles mobilité. J'ai commencé en tant qu'inspecteur au sein de la cellule formation à la conduite, euh... donc là mon job c'était d'inspecter, de contrôler les auto-écoles, les centres de formation et les centres d'examen. En fait, tout ce qui a trait à la formation à la conduite. Parce qu'il faut savoir que toutes ces matières sont règlementées par des Arrêtés assez spécifiques et dont les règles sont assez spécifiques aussi. Les gens ne peuvent pas faire tout et n'importe quoi... surtout pour avoir un permis, c'est une question de sécurité routière. Et donc j'ai commencé par cela, et puis j'ai évolué dans ma fonction il y a plus d'un an et demi. Et donc maintenant je suis superviseur des inspections, mais pas que, je suis aussi le second de Madame C., pour expliquer en gros. Je l'aide pour tout ce qui est support juridique, quand on écrit des nouveaux Arrêtés, quand on modifie des Arrêtés existants, quand on doit répondre à des notes de questions parlementaires, euh... et puis je m'occupe aussi de tout ce qui est opérationnel, donc le Day to Day au sein de la cellule. En fait, on va dire que je suis un peu l'homme à tout faire de la cellule, je touche un peu à tout. (Rires) J'aide là où il y a besoin en urgence et puis pour le reste, je m'occupe de mes dossiers quand j'ai un peu de temps. Mais donc en gros voilà, ça c'est pour la présentation globale. Et pour la partie plus spécifique à la formation PSeR, euh... au départ je me suis occupé de tout ce qui était demande d'accès et demandes de dispenses. Alors, je ne sais pas trop si tu situes de quoi je parle exactement ?

Oui oui je pense, je passais moi-même mon permis de conduire ces derniers mois et j'ai pris connaissances avec toutes les conditions pour accéder à la dispense de la part de Bruxelles Mobilité. J'aurais pu l'obtenir mais j'ai fait le choix de suivre le parcours pour en apprendre davantage sur la formation. Mais donc, euh... j'avais bien compris que certaines personnes peuvent être dispensées de cette étape.

Oui, effectivement alors tu vois de quoi je parle. Mais donc voilà, moi à la base je m'occupais de tout cela. Je n'étais pas dans la partie vraiment de pilotage du projet. Puis après en évoluant dans ma fonction, j'ai été intégré à cette partie-là donc là je fais partie du comité de pilotage qui se réunit tous les trimestres avec la CR. Et donc là on travaille pour un peu voir que tout se passe bien et voir comment on peut s'améliorer et essayer de trouver de meilleures solutions à des problèmes qui persistent encore. Je pense qu'en gros, c'est cela.

Super. Oui, pour les comités de pilotage, j'en avais déjà un peu discuté avec la CR, ils me disaient que vos réunions étaient réalisées tous les trimestres pour voir un peu ce qui allait ou pas, si les objectifs étaient remplis ou non.

Oui c'est cela, et donc j'en fait partie.

Ok ! Et donc, pour ce projet, pourrais-tu me dire quelles ont été les étapes clés pour lancer le projet et le mettre en route ?

Donc, tout est parti d'une idée...qui l'a eu en premier ça je n'en sais rien, mais en tout cas ça émanait de l'ancien cabinet de l'ancienne Secrétaire d'Etat Bianca Debaets qui a eu pour but de créer cette formation et d'obliger les candidats au permis de conduire à Bruxelles de suivre cette formation avant de pouvoir passer les examens pratiques. Tout est parti de cette idée. Ensuite, il y a eu l'élaboration du marché public. Parce qu'en fait, ici la CR a remporté ce marché mais en tant qu'administration publique nous étions obligé d'ouvrir notre horizon à toute entreprise qui aurait pu répondre aux besoins de ce marché. C'est la CR qui l'a remporté. Mais donc l'écriture de ce marché a été une grosse masse à faire puisque bah...c'est... un marché de plusieurs millions d'euros sur 4 ans. Euh... Je ne sais plus si on dépasse le million ou pas, mais bref c'est un gros budget pour la région (Rires). Et donc il y a eu ça et puis une fois que le marché était attribué à la CR, il y a eu la partie pratico-pratique, on a dû organiser en collaboration avec la CR, puisque c'est bien eux qui ont organisé tout ce qui était pour la formation théorique et pratique. Mais après nous on a dû tester ces formations pour voir si elles étaient bien en lien avec le cahier des charges du marché public, en lien avec l'idée du Cabinet pour qu'il y ait bien un contexte routier dans la formation. Et puis on a dû vérifier aussi tous les supports informatiques, vérifier les connexions avec les centres d'examen pour qu'ils sachent que les gens avaient bien participé à la formation ou non. Et puis est arrivé aussi tous les cas particuliers donc euh... les personnes qui devaient passer par nous pour être approuvés pour pouvoir suivre la formation ou les demandes de dispense. Mais ça, normalement, ça ne concerne pas la CR directement, c'est vraiment de notre ressort. Après on communique quand même les chiffres pour qu'ils puissent être au courant du taux de dispense. Après, c'est de la gestion bah... continue, les problèmes arrivent et on tente de les solutionner. C'est peu ça quoi...

Ok, et donc si on récapitule un peu les grandes étapes de la mise en place de ce projet c'était : l'idée du Cabinet de Bianca Debaets, puis la mise en place sur le marché donc la proposition d'offre aux entreprises. Ensuite, la CR l'a emporté et vous avez vu avec eux le contenu de la formation, et vous vous mettez d'accord sur les différentes missions à remplir. Et puis enfin, la gestion du quotidien et de la formation.

Oui voilà, en gros c'est bien résumé.

Ok, et maintenant, dans gestion du day to day, quelles sont difficultés auxquelles vous faites face, s'il y en a ?

Eh bien, nous en termes d'administration, les difficultés auxquelles on a fait face c'était de bien communiquer au public. Enfin, c'est notre job mais on va appeler ça une difficulté, car c'est quand même un gros changement. Euh... Sur toute la réforme du permis, vu que cela ne portait pas uniquement sur la formation aux premiers secours, mais aussi sur plein d'autres aspects par rapport aux étapes à suivre pour les candidats vers le permis définitif. Et donc, ça a été la communication qui a été un des plus gros défis de ce côté-là. On a dû partir dans tous les sens, et je pense que beaucoup de gens se perdaient, et malheureusement c'est compréhensible au vu de la complexité du changement et tout ce qui changeait. Les gens étaient habitués, depuis des années et des années à faire un permis d'une telle manière, et maintenant on a tout bousculé. La formation premiers secours en était... était un des critères aussi de ces changements. Mais sinon, pour les défis, nous on a... euh... comment dire... on a mis en place... La mise en place de la formation était un défi, pour nous aussi, car on devait s'assurer que les choses étaient

correctement faites. Euh... que le contexte routier était bien repris dans la formation, on ne voulait pas qu'elle soit trop basique si je puis dire, on voulait une formation axée sur le contexte routier, dans le cas d'un accident routier. Et alors, les autres défis au quotidien c'est plus aussi gérer l'énorme demande, de cas particuliers, de dispenses, qu'on a eu en un coup, on ne s'attendait pas à avoir autant de travail en plus par rapport à cela. Et puis les problèmes qu'on a euh... avec certains cas particuliers. Des déchus, des personnes qui euh... qui je pourrais citer comme exemple... oui, des personnes qui sont dans des situations très particulières, qui avaient un permis de conduire avant, qui l'ont laissé en attente puis qui reprenne leur processus, puis ils ont un document qui leur permet de suivre leur parcours avec leur premier permis... Enfin bon, c'est... ces petits cas-là qui amènent du piment dans notre quotidien.

(Rires) Je vois. Et donc, vous avez aussi tout un aspect juridique à tenir avec des arrêtés ?

Alors oui, toute la formation premiers secours est régie par 2 arrêtés. Il y a l'arrêté du gouvernement de Bruxelles- Capitale du 29 mars 2018 et euh... il y a l'arrêté ministériel du 23 octobre 2018 qui fixe les règles relatives à la formation à la conduite et à tout ce qui a trait à la formation premiers secours aussi en fait. C'est là où on va retrouver normalement les grands axes dont la formation doit absolument parler, là aussi où on va trouver les spécificités pour les personnes qui peuvent être dispensées. Donc il y a deux cas, soit on est professionnel de la santé dans autant de métiers, il a des métiers qui ont été oubliés, c'était un choix politique à l'époque... voilà. Soit être titulaire d'un brevet ou d'un certificat de secourisme agréé par le SPF, qui doit dater de moins de deux ans. Une des difficultés maintenant j'y pense, le Covid n'a pas aidé... Mais tous ces certificats, toutes ces personnes qui avaient suivi la formation premiers secours qui est valable pendant une période donnée... Beh on ne savait pas si elles pourraient passer leur permis dans les temps, donc on a dû y réfléchir mais ça c'était un processus global par rapport à la formation à la conduite en générale. Mais quand même on a dû aussi réfléchir par rapport à ça pour prolonger les délais... Donc le Covid nous a impacté, plus que ce qu'on peut imaginer.

Oui, c'est sûr que cette crise a tout mis en suspens.

Oui, mais donc à la base tout provient de deux arrêtés et euh... après les processus en interne proviennent de notre administration, on est tenu de respecter la réglementation et de la suivre évidemment. On ne peut pas faire tout et n'importe quoi, et certaines personnes se plaignent quand on leur refuse une dispense parce que par exemple ils sont professionnels de santé en imagerie... On en a eu beaucoup, des plaintes à ce niveau là... mais donc voilà, aussi des personnes qui se plaignent car ils étudient et n'exercent pas encore mais ils ont eu des cours de premiers secours. Mais ces cours ne sont pas reconnus, malheureusement... donc voilà.

Oui je vois. Et est-ce que tu pourrais m'expliquer un peu ce qui a permis à Bruxelles de se démarquer des autres régions et de lancer ce projet ?

Alors ça c'est un des seuls points positifs de la régionalisation...c'est peut-être un des seul, c'est que la région ici a pu décider elle-même d'organiser cette formation. Mais après, je ne sais pas dire pourquoi les deux autres régions ne le font pas... Je n'en sais rien, ce n'est pas ma place mais donc là depuis 2015 la sixième réforme de l'état a transféré les compétences de la formation à la conduite aux régions et donc on est autonomes pour créer de nouvelles choses. Je pense qu'ici, c'est un bon point de cette régionalisation, on a pu se démarquer. Personnellement je trouve ça très utile, surtout qu'on a énormément de bons retours des

candidats, même des gens qui se plaignaient à la base car ils n'avaient pas eu de dispenses par exemple, bah... finalement ils revenaient vers nous pour nous dire « bravo, c'est super bien, c'est très pratique, didactique et visuel » donc on a pas mal de retours. Évidemment je pense que les gens qui n'en ont rien à faire ils continueront à n'en avoir rien à faire, cette formation peut être suivie sans réellement l'écouter...

Oui, vu que rien n'est attendu des candidats par la suite...

Oui voilà, ce n'est pas un examen, euh... Il n'y a aucune attente. C'est juste une formation. Mais ça c'est la responsabilité de chacun, de prendre ce qu'il veut bien prendre. Mais euh... je ne sais plus ce que je voulais dire... Enfin voilà, je pense que c'est une bonne chose que l'ancien Cabinet de la Secrétaire d'Etat ait mis ça en place, c'est bien cette formation.

Merci ! Et justement, est-ce que vous coopérer alors avec les autres régions alors ? Car on discute du point positif de cette réforme, mais du coup, est-ce que vous collaborez avec eux pour échanger sur ces sujets- là ? Ou alors peut être avec le Fédéral ? Est-ce que vous avez peut – être des comptes à leur rendre ou vous êtes vraiment en toute autonomie ?

Pour la formation Premiers Secours on a vraiment aucun échange à faire avec les deux autres régions ou le SPF car on est les seuls à le faire. Si un jour une autre région se décide, alors peut être qu'on devra potentiellement se mettre d'accord pour que des gens qui iraient se former dans les deux autres régions pourraient être reconnus au sein de la région bruxelloise. Comme par exemple le fait d'aller passer ses cours d'auto-écoles dans une autre régions... après il y a quand même des détails techniques qui handicapent les candidats je crois. Comme par exemple le fait de devoir réussir son examen théorique à Bruxelles pour pouvoir participer à la formation premier secours. Donc ça, c'est clair que si une personne veut mixer les deux, elle ne pourra pas. Ça aussi c'est nouveau depuis le 1^{er} novembre 2018. Mais ça, c'est aussi dans un but de dépense publique... Comme la formation est gratuite et financée par la région, on veut s'assurer que la personne va passer ses examens à Bruxelles, pas forcément parce qu'elle remboursera le coût de la formation mais surtout pour s'assurer que tout le processus et toutes les idées que Bruxelles met en place soient bien reprises dans le parcours du candidat. Mais sinon, on a assez bien de contact avec les deux autres régions... Ça c'est un des points négatifs de la réforme, cette matière touche à un permis de conduire qui est Européen et au final y a 3 permis presque différent au sein d'un seul pays... Et c'est le SPF qui a gardé la compétence de délivrance du permis de conduire. Donc au final, ça nous on n'a rien à voir avec cela... Nous on est concerné du moment où la personne veut passer son examen théorique jusqu'à la réussite de l'examen pratique. Après, elle n'est plus de notre problème (Rires). Mais donc voilà, oui, pas mal de concertations avec les deux autres régions, malheureusement pas assez mais parce qu'on est tous en... je pense qu'on est tous trop pressé par le temps et des projets n'intéressent pas les autres régions. C'est aussi un des buts de la réforme, chaque région est différente donc... Bruxelles est bien différente de la Wallonie ou de la Flandre, en termes de densité de population, en termes de risques pour la circulation, ... Mais euh... mais donc nous n'aurons pas les mêmes projets. Donc je pense que c'est aussi ça qui crée cette distinction et ce manque de partage. Et puis bon, en tant qu'administration publique on est à la base, on doit... suivre la ligne directrice fixée par les cabinets ministériels, et donc la vision d'un gouvernement ou d'un ministre n'est sûrement pas la même que celle d'un voisin. Donc évidemment, on est bien obligé de s'éloigner. Mais la plupart du temps, on essaie d'avoir une cohérent car pour les citoyens c'est le plus facile et le plus logique, enfin selon nous... Ce n'est pas forcément toujours facile.

Non c'est sûr, et puis pas toujours possible non plus... Ok, et donc maintenant, depuis que la formation est mise en place et que les choses sont « rodées » si je puis dire, dans votre quotidien, on a parlé des comités de pilotage qui se font tous les trimestres. Est-ce que vous avez à ce moment-là un rôle d'évaluation ?

Alors, le Co-Pil là on insiste vraiment sur le résultat attendu via le cahier des charges du marché public, il y a des indicateurs spécifiques... En fait, chaque comité est suivi par un rapport, enfin un rapport est établi. Donc lors de ce comité nous on a préalablement établi nos commentaires aux administrateurs et on vérifie que tous les résultats et objectifs liés au cahier des charges sont bien respectés. Après, on travaille dans un souci d'amélioration, il n'y a pas que ce côté de contrôle et de potentielle répression... même si ce n'est jamais arrivé, fort heureusement. Parce qu'évidemment, dans le cas où un objectif n'est pas respecté, il peut y avoir des sanctions sous la forme d'amendes. Mais donc voilà, nous on fait ça. Logiquement une fois par an on est sensés réévaluer la formation mais comme dans les comités de pilotage on parle de tout, de la formation aussi et des modifications qui y sont apportées, cette inspection annuelle tombe aux oubliettes parce qu'on le fait de manière plus régulière. Et c'est bien plus facile... Mais je pense aussi que la CR est un très bon partenaire, car ils le font quasiment d'eux-mêmes, il n'est pas nécessaire d'être derrière eux. Ils savent de quoi ils parlent, et ils savent bien plus que nous de quoi ils parlent... Donc c'est facile de travailler avec une institution aussi professionnelle.

Oui, Ils sont premiers sur le marché en matière de formation aux premiers secours donc ce que tu dis ne me surprend pas tellement.

Oui et puis quand on a lancé le marché, je pense qu'il y a beaucoup... Enfin moi je n'étais pas forcément dans le processus de lancement, j'étais plus le passif qui attendait ce qui allait tomber, mais on s'attendait presque tous à ce que ce soit la CR qui l'emporte.

Et les contrats alors, ils sont fixés à 3 ans, c'est cela ?

Ici c'est 4 ans il me semble. Et je ne sais plus si c'est renouvelable ou pas, mais ici on est sur la troisième année.

D'accord, mais en principe cela sera de nouveau un appel d'offre disponible pour tous ?

He bien si c'est renouvelable cela sera encore assuré par la CR, mais je n'en suis plus sûre, ça je devrais vérifier pour ne pas dire de bêtise.

Ah oui, ok d'accord pas de souci. Et maintenant, enfin ça c'est une question plus personnelle mais j'aime bien récolter les avis des personnes que je rencontre, mais est-ce que tu penses que cela serait faisable et bénéfique pour le pays de rendre cette formation obligatoire sur le plan national ?

Ben, ça ne pourra pas l'être, car ça touche à une matière régionale. Donc là, on parlera plutôt de la région Wallonne et la Région Flamande qui mettraient ça en place.

Oui, c'est là où je voulais en venir, je me suis mal exprimée.

Après, clairement, moi personnellement je pense que ça serait utile. Je pense que cette formation apprend à beaucoup de gens à... euh... des outils et des réflexes qu'ils ne connaissaient pas, on ne peut pas s'imaginer que c'est aussi simple. Alors que potentiellement, ça peut sauver une vie. Et euh... oui, quand on peut sauver une vie et il faut tout essayer !

Parfait, merci pour ton avis. Est-ce que tu voudrais rajouter quelque chose encore ou préciser quelque chose ?

Euh, je ne sais pas, je ne crois pas. Je ne sais pas si toi tu as besoin de chiffres ou autre ?

Et bien en fait j'ai détenu un rapport issu d'un comité de pilotage précédent. Donc au niveau des chiffres, je pense que je détiens tout ce qu'il me faut.

Ah et bien parfait alors !

Merci en tous cas pour cet échange, c'est agréable de voir votre collaboration et de sentir que vous travaillez vraiment pour offrir un service de qualité.

Oui, c'est très agréable de travailler avec eux, c'est un partenaire précieux, on est vraiment content. Merci à toi.

6. Interview Monsieur B. - Croix-Rouge (Bénévole)

Voilà, je démarre mon enregistrement...voilà. Commençons.

Pouvez-vous vous présenter professionnellement et m'expliquer votre parcours au sein de la Croix-Rouge ? Quel est votre rôle au sein de Premiers Secours en Route ?

He bien, au final ce n'est pas professionnel. Comme je vous l'avais expliqué, je suis bénévole à la CR. Mon parcours a commencé en 1993 à la CR, dans une section locale à Bruxelles. Je suis ensuite devenu animateur BEPS et puis formateur en secourisme. Donc je donne ces cours depuis 2000 jusque beh maintenant, 2021. Et puis en 2017 je suis devenu donc euh... Responsable Formation au sein de la coordination de Bruxelles-Capitale. Et donc ben... Puisque je suis responsable bénévole, il y a normalement un coordinateur qui me seconde, qui lui est salarié. Et voilà, nous avons donc eu ce projet des premiers secours en route. Et par rapport à ça, la coordination et donc moi-même, on forme les formateurs du centre de formation de premiers secours en route.

D'accord, donc vous formez les personnes qui formeront ensuite les candidats au permis de conduire, c'est cela ?

Oui, c'est cela. Enfin, je ne suis pas le seul, mais je le fais.

D'accord, donc c'est un poste qui vous a été attribué ou c'était un choix personnel qui se présentait à vous ?

J'ai dû donner un CV et motiver ma candidature au niveau du comité de Bruxelles Capitale, Ils ont ensuite validé ma candidature.

Ok, donc vous avez postulé pour ce poste ?

Oui, c'est bien ça. En fait, je faisais déjà partie de la structure du comité qui était responsable avant. Plusieurs personnes géraient la formation, et depuis 2017 ce n'est plus qu'une seule personne.

D'accord, et pour aborder de manière un peu plus précise le projet PSeR... Depuis 2017 vous en êtes responsable, pouvez-vous me décrire un peu les étapes par lesquelles vous êtes passés pour aboutir au projet en novembre 2018 ?

He bien, d'abord je pense, avant toute chose, je pense que Bruxelles Mobilité a fait des appels d'offre. Donc plusieurs sociétés se sont présentées à eux, dont la CR. Et puis la CR a été choisie pour ces secours en route. Il n'y avait pas que nous qui avions postulé pour ces formations. Après, il a fallu trouver un lieu. Donc, comme vous le savez peut-être, maintenant le centre de formation se situe à 1000 Bruxelles. Et donc au départ c'était juste une section locale avec des bâtiments qui appartenaient à la CR. Il a fallu modifier ce bâtiment pour pouvoir accueillir les participants euh... Pour le permis et leur formation. Ensuite, il a fallu trouver le personnel et former ce personnel pour pouvoir former les futurs candidats. Nous avons ouvert dès que les locaux étaient disponibles. Pour la formation justement, une partie doit être donnée en e-learning et puis les participants viennent avec les informations reçues via cet e-learning pour faire la pratique au sein du centre de formation. Les inscriptions se font via internet, via un formulaire. Il faut qu'ils aient réussi la partie théorique pour pouvoir s'inscrire. Ensuite, ils passent la perception des risques et puis la pratique.

D'accord. Et dans toutes ces démarches, vous avez travaillé avec Bruxelles Mobilité ou alors à partir du moment où le contrat était signé, vous aviez carte blanche ?

Non non, en fait ils avaient un cahier de charge chez Bruxelles Mobilité et donc ils avaient des demandes bien précises à remplir.

Et donc trouvez le lieu etc, c'était en accord avec eux ?

Oui c'est cela. C'était dans le cahier des charges et nous avons rendu à Bruxelles Mobilité le fait que nous avions un bâtiment à proposer.

D'accord. Au niveau du contenu, c'est également eux qui vous ont décrit ce qui devait se trouver dans la formation ou vous étiez libres ?

Là je ne suis pas sûr de la réponse. Mais je pense qu'en gros, ils nous ont fait part de ce que devait contenir la formation puisque nous devons aborder les premiers secours dans un contexte routier. Après, pour le contenu et la manière, nous avons un peu de liberté, je crois.

Ok. Et vous, à votre échelle, quelles ont été les possibles difficultés rencontrées au cours de la mise en place du projet ? Avez-vous e souvenir de freins ou d'obstacles qu'il a fallu contrer pour que le projet puisse naître ?

Euh... Personnellement, moi je ne pense pas que j'en ai eu. Parce que, en fait, comme Bruxelles mobilité avait justement tout donné pour que l'on puisse commencer, nous n'avons pas rencontré de frein. Ils sont venus avec le projet nous chercher, évidemment nous étions très motivés à le faire, mais nous n'avons pas eu de difficulté. Peut-être que l'office manager du centre pourra mieux vous renseigner là-dessus, car moi comme ça, je n'en vois pas trop. Moi personnellement, je n'en ai pas ressenti pour la mise en place. Enfin après, c'est sûr que la difficulté, le défi, c'était d'avoir pour le Jour J tous les supports et le matériel pédagogique de la part de la CR. Mais nous avons reçu l'aide du pôle pédagogique de la CR pour gérer cela.

D'accord. Donc, si je comprends bien, c'est Bruxelles Mobilité qui a obtenu les accords et permissions de mettre en place le projet donc vous avez appliqué la demande, mais selon vous, les négociations étaient déjà ficelées au préalable ?

Oui c'est bien cela, les seules négociations c'était lors de l'appel d'offre. Après, nous savions où nous devions aller. Maintenant, il y a eu des petites adaptations mais rien de majeure.

D'accord, et à l'inverse, si vous deviez me partager les acteurs clés qui vous ont permis de développer le projet, qui sont-ils ? Vous m'avez parlé de l'office manager, quel est son rôle ?

Les acteurs sont vraiment l'institut de formation de la CR pour le cahier des charges à remplir, la directrice de Bruxelles Capitale et la coordination donc la personne salariée qui était responsable à mes côtés. Mais elle n'est plus en charge à ce jour, le nouveau coordinateur commence le 25 janvier.

D'accord, et aujourd'hui, si vous deviez me décrire votre rôle quotidien, quel serait-il ?

He bien, en fait, la structure au niveau de la CR de BXL capital... Il y a la direction qui est tout au-dessus, puis en dessous il y a moi et le coordinateur salarié, et en dessous, nous avons l'office manager et les employés du centre de formation. Donc moi, pour l'instant, puisqu'il n'y a plus de coordinateur salarié, je m'occupe de la gestion. Donc la gestion au-delà de la gestion du matériel etc, je veille à ce que tout se passe bien au sein du centre. Ce qu'on fait également c'est former des volontaires à pouvoir donner la formation, pour pouvoir offrir plus de formations durant la semaine et durant le week-end car il n'y a en a presque pas pour l'instant le week-end. Nous aimerions bien offrir, enfin proposer, plus de disponibilités le week-end. Beaucoup de personnes ne sont pas disponibles en semaine donc on voudrait optimiser les offres du samedi par exemple. Bon, là avec la covid, c'est compliqué, mais on voudrait former plus de formateurs volontaires pour le centre pour nous aider en plus des salariés.

Et avez-vous un rôle de supervision, de relais entre la direction et le personnel du centre, les formations ?

Oui, tout à fait. Enfin, ce n'est pas moi qui le fais en principe, c'est la personne salariée avec qui je travaille, le coordinateur. On doit rendre des comptes et à la CR et à Bruxelles Mobilité. Il y a des comités de pilotage tous les X, je ne sais pas quand car je ne les suis pas mais là aussi, c'est une question que l'on pourrait poser à la directrice.

Ah oui, ok. Et vous, avec le coordinateur, vous avez déjà pu tirer des évaluations, des résultats, des statistiques, de tout cela depuis le lancement ? Je suppose que le covid n'a pas dû vous aider...

Euh, oui on doit avoir des informations et des évaluations dans les documents. La grosse différence en fait qu'on constate, c'est que, pour une fois, le public que l'on forme est contraint et obligé de suivre cette formation. Alors parfois, c'est moins évident... Du moins, plus difficile qu'avec ceux qui s'inscrivent eux-mêmes. C'est le défi de ce projet, ces gens-là viennent car ils sont obligés... Parfois ils pensent aussi qu'ils doivent payer la formation, alors qu'elle est gratuite et ils pensent aussi qu'ils devaient passer un examen. Il n'y a pas d'examen car je pense que Bruxelles Mobilité et la CR, pour ce projet, vise plutôt le « oser agir », le but n'est pas d'évaluer les compétences. Et ça, les gens sont parfois un peu perdus, même encore maintenant. Parfois ils se disent « oups, je me suis inscrit à une formation mais je ne pense pas que c'était la bonne » et en effet, ils s'inscrivent à la formation BEPS à la place de la formation gratuite

PSeR. Encore maintenant cela arrive. Au niveau des statistiques, Bruxelles Mobilité a dû effacer des statistiques d'intervention à la demande des pompiers de Bruxelles. On doit avoir d'autres documents, je vous ferai parvenir cela.

Et donc, quand vous m'expliquer cela, vous ressentez donc la différence entre les personnes qui s'inscrivent par envie et ceux qui sont contraints à le faire ?

Oui, enfin du moins, le gens sont un peu frileux au départ... Et puis ils se rendent compte que ce n'est pas si terrible que ça (rires). C'est très chouette. Le but de la formation ici c'est de conscientiser les gens et de les motiver à venir à nos formations BEPS secourisme par exemple. Parce que, finalement, c'est une formation de base PSeR, on voit des bases applicables sur la route mais les premiers secours c'est bien plus étoffé que cela normalement. Donc oui, en allant à ces formations, rares sont les personnes qui ressortent mécontentes.

Ok, donc si je comprends bien, l'objectif c'est aussi d'attirer la curiosité des gens ou l'envie de se former aux premiers secours de manière générale ?

Tout à fait, c'est vraiment ce qu'on recherche. D'ailleurs, s'ils ont un BEPS de moins de 1 an, et bien ils sont dispensés. Et même certains professionnels de la santé sont dispensés également.

Oui tout à fait, c'est ce que j'avais déjà pu voir. Et pour le futur, vous avez des attentes, des projets à venir particuliers ? Peut-être que la situation sanitaire vous place un peu en stand-by aussi...

Oui pour l'instant les cours sont suspendus, je crois qu'ils reprennent le 25 janvier. Mais avec adaptations... Donc avant, il y avait 3h d'e-learning puis 3h en pratique au centre. Maintenant, on va sûrement devoir diminuer la pratique car on est limité dans les contacts avec les personnes. Tout ce qui est technique est revu à la baisse... On utilise des vidéos pour montrer aux gens certains gestes. Par contre, la RCP est encore faite sur des mannequins de thorax et alors ils peuvent désinfecter le mannequin après chaque personne... Enfin bon, ce n'est pas une vraie RCP complète, c'est juste le massage cardiaque. On va devoir allonger un peu le e-learning. Quand le covid sera fini on reviendra à notre formation de base.

Oui, je vois. En effet, je sais que tout a pris du retard avec le confinement... En fait, je suis moi-même en train de passer mon permis de conduire, c'est de là que sont nées mes motivations à travailler sur ce sujet pour mon mémoire. Je suis contente d'apprendre que les cours reprendront, j'aimerais pouvoir y assister pour obtenir un regard de l'intérieur et aussi pouvoir rencontrer des participants.

Ah génial, mais si vous voulez alors, je vous mettrai en contact avec l'office manager du centre. Nous pourrions organiser une journée de rencontre où vous pourrez observer la formation et discuter avec le personnel du centre.

Génial, cela serait vraiment super pour moi. J'aimerais beaucoup avoir leur ressenti face à cette nouvelle formation.

Pas de problème, on organisera cela !

Génial, et si on fait un peu abstraction de toute cette crise sanitaire... avant que tout cela n'explode si je puis dire, vous aviez des projets d'extensions ou de nouveau, à l'avenir ?

Et bien en fait, pour le futur, il faudra voir avec le contrat. Il est encore valable un an, mais après, il devra être renouvelé par Bruxelles Mobilité. Il y aura, enfin je suppose, un nouvel appel d'offre et j'espère que la CR pourra persister à exercer ses services. Peut-être que Bruxelles Mobilité voudra étendre cela à plus de personnes, pas que pour les particuliers. Peut être également pour les professionnels. En fait, les objectifs sont les mêmes, c'est former le plus de personnes possibles au premiers secours, mais je pense que le contrat avec Bxl Mobilité n'est valable qu'encore un an.

D'accord, et quand vous évoquez la formation des professionnels, une possible extension, le plus de personnes possible formées, ... Pensez-vous qu'il serait possible d'étendre ce projet au niveau national, dans les autres régions également ?

Très bonne question... Mais la CR ne sait rien faire à cela. Nous pouvons proposer, mais on ne peut pas imposer. On peut aller chez les acteurs politiques, montrer les avantages, dire qu'il faudrait que tout le monde l'ait... Mais ce n'est pas la CR qui décide. Ici, c'est vraiment la région qui a pensé que cela serait intéressant. C'est pour cela que cela n'existe qu'ici, c'est régionalisé. Mais je crois que pour cela, il faudrait voir avec Bruxelles Mobilité. J'ai un contact à vous proposer, il répondra sûrement mieux que moi ces questions très politisées (rires).

Donc, ce que j'en retire, la difficulté majeure pour généraliser cette formation cela serait, selon vous, de motiver les politiques de mettre cela en place ? Vous pensez que cela serait possible pour la CR ?

Je ne sais pas trop, il faudrait voir au niveau des financements et voir aussi sur le plan linguistique. Parce que la CR a travaillé pour ce projet avec l'institut de formation francophone de la CR, donc à voir pour le côté néerlandophone. Cela dépend surtout du financement accordé par le fédéral ou par les régions, donc il faut voir ce qui serait possible, il faudra engager des gens, trouver des locaux, ... Je pense que si les régions se motivent, il y aurait moyen de le faire, nous y sommes parvenus à Bruxelles et nous avons déjà le support prêt. Il faudrait juste engager du personnel... Mais bon, cela ça reste une discussion avec le fédéral. La CR, son objectif c'est de former le plus grand nombre, donc si on lui propose, elle fera tout pour arriver à cet objectif.

Vous parlez de financement, pour l'instant la formation est bien financée par la région de BXL Capitale, c'est bien cela ?

Oui oui, tout à fait.

D'accord, merci. Et bien, un immense merci pour vos réponses et votre temps. Vous voulez ajouter quelque chose.

Euh, bien... Comme ça, à chaud, non. Je vous tiendrai au courant pour mon contact au sein de Bruxelles mobilité et avec le centre de formation. Merci !

Un tout grand merci à vous.

7. Interview Madame A. – Croix-Rouge (Formatrice, salariée)

L'enregistrement commence... Donc, merci ! Peux-tu me décrire ton rôle au sein du centre de PSeR ?

Alors, je suis salariée à la CR en tant que formatrice premiers secours. Donc, je donne les cours de PSeR en particulier, mais aussi des BEPS et cours de secourisme. Accessoirement je peux aussi donner des cours de réanimation bébé avec la désobstruction, aussi la formation 3 minutes pour sauver une vie qui est axée sur la RCP et la PLS. Voilà, ce sont les cours que je peux donner pour l'instant. Je suis en train de me former pour devenir formateur de formateurs, un cran plus haut. Et Voilà... Je suis au début, c'est dans mes projets. Accessoirement je suis aussi volontaire secouriste à la CR, et là je m'occupe dans les événements, en particulier je suis vraiment secouriste premiers secours donc dans les préventifs etc. Je ne fais pas de social, je n'arrive pas à le faire, enfin voilà... C'était quoi encore le reste ? (Rires)

(Rires) C'est déjà bien. Et donc pour le projet PSeR, tu es formatrice...

Oui voilà, c'est ça. Et je m'occupe aussi de l'administration, donc faire les attestations, diriger les candidats quand ils ont un problème avec le site par téléphone ou sur les forums, par mail. Ce sont nos moyens de communications avec les candidats.

Ok, super. Et que penses-tu du fait que cette formation soit obligatoire ? Cela change de d'habitude, où les gens sont volontaires ?

Oui, beaucoup. En fait ici, les gens sont obligés, donc au départ je pense qu'ils prennent cela comme un poids. Surtout pour la partie en ligne... Ils doivent se demander pourquoi ils sont obligés de faire cela alors qu'en Wallonie ou en Flandre il ne faut pas. Après, je pense que les gens se reprennent quand ils arrivent ici. Ils vont voir que c'est quand même assez marrant, on essaie de faire ça bien, de rendre ça divertissant, ludique, très pratico-pratique en fait. Donc voilà, ce n'est pas un cours où tu as un professeur qui parle, bon après avec le covid on est milité... mais voilà. Mais il y a un monde de différence avec les gens qui viennent suivre un BEPS par exemple, car là ce sont des gens qui payent pour la formation, qui sont volontaires, qui veulent apprendre. Donc il y a une ambiance différente qui se crée. Et puis la formation PSeR c'est 3h donc ils n'ont pas vraiment le temps de parler entre eux, à la fin d'un BEPS en revanche, les gens commencent à se connaître et des dynamiques se créent à l'intérieur des groupes, c'est assez chouette. Euh... même avec les limitations du covid donc c'est un autre monde ! Après, ce n'est pas pour autant que j'arrêteraient de donner la formation PSeR, c'est quand même chouette. S'il y a, ne serait-ce qu'une seule personne qui peut se rappeler ce qu'il doit faire sur un accident de la route parce que moi je lui ai dit qu'il devait le mettre en PLS.... WOAUH quoi, j'ai une gomme, je ne demande pas plus. Voilà, je pense que les gens se repartent après la formation PSeR, ils se disent « quand même, ça vaut le coup ».

Et quand on parlait de motivation, tu ressens la différence ?

Oui, bien sûr... Ici, ils viennent pour avoir leur permis. Mais si moi, je peux aussi leur faire passer le côté plus sécuritaire et humain, j'espère y arriver. On a parfois tendance à se focaliser le côté médical mais on oublie le côté humain dans les premiers secours, alors que cela joue beaucoup. Alors si je peux leur faire passer un peu de cela...

Oui, c'est vrai que l'on oublie parfois tout cela... Et du coup, quels sont les éléments positifs que tu retrouves après la formation des candidats ? Tu as des échos ?

On a que peu de retour sur leurs expériences de vie au final... Mais rien que le fait qu'ils sortent avec un sourire et qu'ils reviennent sur leur idée de départ, c'est déjà chouette quand ils le disent. Après, je ne fais pas une enquête de satisfaction non plus.... Je demande juste quel est leur ressenti. Ils ne sortent pas en courant donc je me dis que je ne leur ai pas fait trop peur (rire) ! Voilà.

Oui, finalement ils sortent plus heureux que quand ils ne sont rentrés, en tout cas, avec un autre sentiment ?

Oui, en fait je crois qu'ils se disent « voilà, je ne suis pas resté 3h sans rien faire ». Bon après avec le covid c'est plus dur... Mais en temps normal avec la formation sans le covid, ils sortent en ayant fait les gestes, la PLS, la RCP, la mise en situation d'un accident de voiture, etc. Je pense que le principal c'est qu'ils intègrent que, même si on ne sait pas faire beaucoup, on peut faire bien ! Et être carrément utile. J'espère que c'est ce qui ressort, qu'ils essayeront.

Oui... J'en discutais avec les autres membres de ton équipe, et il en ressort qu'au final, le but ce n'est pas de faire des participants de super secouristes ultra performants mais bien de leur donner envie d'agir. Tu crois que c'est votre objectif principal aujourd'hui ?

Je pense qu'on va même un peu plus loin, car on est tout de même formateur BEPS de base. On a envie de les emmener plus loin. On exagère peut-être parfois, car trop d'info tue l'info... Mais parfois on est porté et s'ils sont intéressés on a envie d'aller plus loin. Je crois que l'idée de base, de stimuler les gens à essayer, à faire quelque chose, on l'a. Après, si on peut apporter un peu plus parce que... Il ne faut pas prendre les gens comme s'ils ne savaient rien faire ! Ce n'est pas vrai, ils viennent ici déjà avec un bagage, ils ont des expériences de vie. J'espère que je les aide à mettre en valeur ce qu'ils savent déjà, que je leur donne un peu plus et vu que je leur donne un peu de saveur de « faire plus », peut être qu'ils vont se dire « c'est vraiment intéressant » et qu'ils voudront aller plus loin. Après, simplement s'ils retiennent déjà qu'il faut essayer, que ça ne peut pas être pire et qu'il faut agir, c'est déjà bien. C'est le but que je me mets.

Oui, je me doute. Et, enfin, une question un peu plus personnelle... que penserais-tu d'une extension au niveau national de ce projet ?

Ha bah oui, totalement OUI ! Je signe (rires). Aller, je sais que ça a l'air beaucoup... On a des appels où les gens râlent car ils doivent le faire, et puis ils sortent d'ici et ils ont le sourire, ils disent « ha bah c'était quand même bien ». Je crois que tu instaures quelque chose de nouveau, les gens râlent de base... Donc voilà. Mais une fois que c'est rentré dans les habitudes, on sait qu'on doit le faire et on le fait, c'était aussi le cas avec le test de perception des risques. Maintenant plus personne ne se pose la question, on le fait et puis voilà. Et vu que le but c'est de former le plus de gens possible, et c'est un but de la CR aussi, je crois que cela serait... OUI, tout à fait ! Aller, je me dis que si j'ai une personne qui arrive, qui gère les règles de sécurité et qui se rappelle où mettre le triangle, c'est déjà bien. C'est absolument nécessaire que les gens sachent ce qu'il faut faire ! Au-delà de ça, quand je vois toutes les dérives lorsque je suis au volant et que les gens ont des comportements dangereux, je me dis qu'il est temps. C'est dangereux, pourquoi les informations ne sont pas encore passées ? Alors oui, faites des cours !

Merci, tu veux ajouter quelque chose ?

Non, merci beaucoup à toi !

8. Interview Monsieur L. – Croix-Rouge (Office Manager)

Je commence l'enregistrement... Voilà, nous pouvons commencer.

Alors, peux-tu me décrire ton parcours professionnel au sein de la Croix-Rouge ?

Moi la CR, j'y suis depuis 2015. Je m'étais inscrit comme volontaire, mais au département d'éducation à la citoyenneté mondiale. Un truc vraiment à part, qui ne concernait pas vraiment les secours. Après, c'est quand même de formations dans des classes, mais on venait expliquer les droits humanitaires, le rôle de la CR etc. Donc, ça a commencé comme cela, en tant que volontaire dans les classes. Et puis, le centre de formations, cela ne fait que depuis le 15 janvier 2020 que j'y suis. J'ai commencé comme animateur puis j'ai été promu en tant qu'office manager (O.M.) en juin 2020. C'est assez récent, voilà comment ça s'est fait.

Ok, très bien. Et maintenant en tant qu'O.M., quel est ton rôle au sein du projet PSeR ?

Comme tu l'avais dit, c'est très opérationnel en fait. C'est toutes les petites questions du quotidien, euh... auxquelles je dois soit répondre, soit transférer. Ça va du planning, avec s'assurer qu'il y aura assez de formateurs, s'il y a des formateurs volontaires, de quoi ont-ils besoin. On regarde aussi pour tout le matériel de protection donc masques, gants, désinfectants etc. S'il y a des travaux ici, ça sera moi qu'on va contacter. En fait, je suis la personne de contact ici au sein du centre de formation. Et alors après on a aussi la partie plus Ressources Humaines, validation des congés, entretiens semestriels, etc... Là ce sera mon N+1. Il joue un rôle plus stratégique, un peu haut, par rapport à l'intégration de ce centre dans la formation au grand public en général. Moi je gère vraiment le quotidien ; un ordinateur ne fonctionne pas, comment on fait ? Ah oui, et pour ça, comment on fait ? Enfin voilà, le quotidien quoi.

Ok, et en quelques mots, si tu devais me décrire les étapes auxquelles tu as pu assister pour la naissance du projet PSeR ?

En fait, le projet a commencé le 1^{er} novembre 2018 donc je n'étais pas là. Mais on m'a un peu raconté... tout s'est passé assez rapidement, d'abord ils ont répondu à l'offre, ils ont été acceptés. Ils ont dû rénover le centre ici, enfin le rez-de-chaussée. Puis il a fallu élaborer l'e-learning et la nouvelle formation en présentielle. L'e-learning c'était vraiment quelque chose de nouveau car la CR n'a pas l'habitude de faire cela, en revanche la formation en présentielle, on a repris des éléments pour créer un nouveau cours. Alors on a aussi l'institut de formation, le pôle pédagogique à Stalle, qui est responsable de toutes les nouvelles formations, les sensibilisations etc. Donc, c'est eux qui ont créé cela, sur la plateforme 360learning. Les premiers cours ont eu lieu le 1^{er} novembre 2018 et depuis lors, chaque mois, on reçoit de nouveaux candidats.

Ok, parfait. Et si tu devais me faire part des différentes difficultés auxquelles il a fallu ou il faut faire face, quelles seraient-elles ?

Il y a eu des... comment dire... des petites frictions au sein de l'ancienne équipe, mais à part cela, je n'ai pas entendu parler de problème de fond. Ça tourne assez bien, dans le sens où, ce que fait la CR, elle le fait depuis longtemps. Du coup, donner des cours en présentiel sur des

premiers secours c'est... voilà, ça roule quoi. Après, ça reste une nouveauté pour la CR dans le sens où... Enfin, du fait de la régularité avec laquelle tout se fait en fait. Je ne pense pas qu'on ait déjà eu de tel contrat de formation pour le grand public. Du coup, c'est la première fois qu'on a un endroit, avec une équipe permanente et euh... Avec... comment dire, on ne fonctionne pas juste avec des volontaires mais avec des salariés. C'est un peu l'exception à la CR. Mais ça s'est bien mis en place, c'était une nouvelle équipe, il y a eu des questions au jour le jour mais pas vraiment de gros problème de fond. En revanche en ce moment on en a, c'est que on a toujours des candidats à former... Des candidats qui n'ont pas pu être formés à cause du premier confinement, le deuxième confinement... et nos classes sont trop petites. Enfin comment dire, avant les cours c'était 15 personnes, maintenant on est passé à 8 maximum pour la plus grande classe. Du coup il faut deux fois plus de temps pour former le même nombre de personnes, on a vraiment ce problème mathématique là en fait... Mais après le covid, ça va rouler.

Ok, oui je comprends. Et à l'inverse, si tu devais me parler de personnes qui vous ont aidé, qui ont été les leviers de ce projet, qui seraient-elles ?

En fait, on se superpose bien. Les principaux acteurs vont être l'ancienne coordinatrice, qui était en tant que salariée avec RB le bénévole. Donc c'est elle qui a lancé le projet ici, enfin c'est elle la référence, c'est son petit bébé. Après, il y a aussi mon N+1 donc le coordinateur de la formation grand public en général à Bruxelles. Et alors les personnes du centre... Mais on ne travaille pas en autarcie non plus. Notamment avec les volontaires qui viennent nous aider depuis cet été pour nous aider à donner des cours en plus. Notamment aussi quand on a besoin de support, on peut se tourner vers l'institut de formation ou le pôle pédagogique de la CR. Donc, ce sont des choses qu'on pourrait mettre en place nous-même mais la CR dispose déjà de ces départements donc on se tourne facilement vers eux. Et euh, ce lieu est aussi utilisé par d'autres départements, les colis alimentaires sont parfois préparés dans cette salle, il y a aussi parfois des réunions ici, etc. Donc, on est un peu le point de chute car on est en centre-ville. Et en ce moment, les volontaires viennent donner des cours ici aussi. Donc on n'est pas vraiment isolé, ce projet c'est profondément CR, il y a juste que l'argent vient de Bruxelles mobilité car ce sont eux les bailleurs mais autrement... oui on est vraiment une équipe.

En parlant de Bruxelles mobilité d'ailleurs, vous avez des rapports à leur faire, des comptes à leur rendre ?

Oui oui, il y a les rapports trimestriels. On a toute une liste de K.P.I, les Keys Project Indicators, qui nous indiquent nos objectifs à remplir. Il faut tel résultat dans tel truc, sinon c'est voilà, pas atteint. Donc ce rapport trimestriel permet vraiment de... Bah c'est la photo de l'activité de la formation quoi, et ça on le remet à chaque trimestre. Après ce rapport, il y a toujours un Co-Pil, avec les représentants de Bruxelles mobilité et ceux de la CR. Donc beh voilà, on va discuter de ce qu'on a vu dans le rapport, on met les choses au clair, c'est le moment du rendez-vous trimestriel où les choses peuvent s'échangées sur base des données fournies dans le rapport.

Oui, je vois, et de manière plus ponctuelle également ?

Oui, on a des contacts ponctuels avec eux, notamment pour l'inscription de certains candidats qui sont des cas particuliers... Donc là il y a un balai entre Bruxelles mobilité et nous, donc là c'est la CR qui contacte de façon plus ponctuelle. Sinon il y a parfois des petites questions à l'occasion, voilà... On a quand même des échanges, mais cela reste de l'ordre... Enfin pour

fluidifier le travail quoi, des deux côtés. Ils sont disponibles pour clarifier l'une question ou l'autre, enfin voilà.

Oui je vois, merci. Et alors, petite question un peu plus personnelle mais... que penseriez-vous d'établir ce projet sur le plan national ?

Ha, bah ça serait stylé (rires). Euh... C'est la meilleure manière je trouve pour forcer les gens à faire quelque chose, c'est de le rendre obligatoire dans un contexte aussi vaste que le permis de conduire. Et euh...comment... ça concerne tout le monde en fait. Je pense que cependant, logistiquement parlant, c'est très compliqué. Il faudrait énormément de moyens. On le voit déjà ici à Bruxelles, c'est un peu la difficulté... Il faut rendre obligatoire quelque chose, donc tout le monde doit s'y soumettre. Pour communiquer ce n'est pas évident car les profils du public sont hyper différents, entre un double master et quelqu'un qui vient d'arriver en Belgique, pourtant les deux peuvent passer leur permis en même temps. Donc ce n'est pas toujours facile d'avoir une ligne médiane et de s'y tenir, entre les profils différents comme cela. Donc je crois que la logistique serait compliquée, mais sur le fond... Cela serait vraiment génial ! Que ce soit via le permis ou dans le cadre scolaire, il faudrait suivre une formation aux premiers secours. En Scandinavie, la plupart des personnes sont formées d'ailleurs... Et du coup les taux de chance de survie augmentent de manière considérable, donc c'est que ça marche... Et alors, je crois, en Flandre aussi, en fin d'examen de conduite ils ont un mini formation je crois... Enfin voilà, mais il y a moyen de faire développer tout ça.

Merci ! Autre chose à ajouter ?

Non non, merci.