

---

# La prise en charge des appels d'urgence dans l'Espace du Rhin supérieur. Contribution et défis d'une approche comparative.

Nina Alves Arruda\*<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Universität Koblenz-Landau [Koblenz] – Allemagne

## Résumé

### **La prise en charge des appels d'urgence dans l'Espace du Rhin supérieur. Contribution et défis d'une approche comparative.**

La région métropolitaine trinationale du Rhin supérieur est de plus en plus confrontée à des situations de plurilinguisme et de pluriculturalisme. D'une part, la spécialisation des services hospitaliers prévoit une coopération transfrontalière accrue, d'autre part, les mouvements migratoires augmentent l'hétérogénéité linguistique et culturelle des populations concernées.

Le groupe professionnel qui nous intéresse en premier lieu est celui des pompiers, car la construction européenne prévoit une coopération transfrontalière réelle alors que celle-ci rencontre actuellement des difficultés liées au recul du bilinguisme français-alsacien du côté français et que les statuts différents – majoritairement professionnel côté français, majoritairement volontaire côté allemand- nécessitent des aménagements pragmatiques.

Dans ce contexte, le chercheur se voit confronté à trois défis importants :

- l'approche comparative nécessaire dans ce contexte du fait même du sujet crée une certaine défiance chez les acteurs concernés car elle active des réactions de défense au niveau des identités nationales et corporatistes ;
- la nécessité de mettre en place une relation de confiance avec des interlocuteurs peu familiers du monde de la recherche universitaire ; ce qui implique le développement d'une méthodologie appropriée ;
- l'importance des savoir-faire techniques dans la gestion des situations d'urgence exige une réflexion et un positionnement clair du chercheur pour convaincre de sa crédibilité et de sa légitimité scientifique.

Il s'agit d'une recherche située en terrain sensible, avec l'accès aux données assez singulier. Comment entrer dans le domaine des pompiers en qualité de jeune chercheuse pour les entretiens ? Quels sont les codes à respecter ? Quelles sont les stratégies plus appropriées pour obtenir les informations pertinentes pour notre thèse ? Comment accéder aux enregistrements des appels aux numéros d'urgence en France, en Allemagne et en Suisse ?

---

\*Intervenant

La communication s'attachera, d'une part, à rendre compte des difficultés rencontrées lors de la mise en œuvre d'un travail de recherche dans le cadre d'une thèse sur la communication du risque en contexte plurilingue et pluriculturel, ainsi qu'à justifier des choix méthodologiques pertinents, tels que les entretiens compréhensifs, pour une enquête de terrain dans un milieu professionnel a priori éloigné du domaine disciplinaire du chercheur. D'autre part, elle tentera de montrer l'intérêt d'une coopération transdisciplinaire à la fois pour la recherche et pour les acteurs du terrain.

## **Bibliographie**

Avenier, Marie-José et Schmitt, Christophe. 2007. La construction de savoirs pour l'action. Paris : L'Harmattan.

Berger, Catherine. 2012. " Journaux d'ethnographes, l'écriture de " l'autre " " in Gohard-Radenkovic, Aline/ Pouliot, Suzanne et Stalder, Pia. 2012. Journal de Bord, journal d'observation. Un récit en soi ou les traces d'un cheminement réflexif, Berne : Peter Lang. p.27-48.

Breugnot, Jacqueline. 2014. Communiquer en milieu militaire international. Enquête de terrain à l'Eurocorps. Paris : Editions des archives contemporaines.

Kaufmann, Jean-Claude. 2011. L'entretien compréhensif. Paris : Armand Colin.