

# Prévention et sécurité au cœur des débats

Les enquêtes clients\* laissent apparaître que, pour 70% des personnes interrogées, la mission principale des pisteurs-secouristes est de porter secours aux blessés. Or dans les faits, le temps effectivement passé par les pisteurs à assurer cette tâche est de l'ordre de 5 à 10%... Un écart plus que significatif entre perception et réalité ! Car, rappelons-le, la mission des pisteurs-secouristes, hormis d'assurer les secours, est également de préparer et sécuriser les pistes avant leur ouverture et de faire de la prévention.

Et c'est bien de prévention dont il a été question lors de la table ronde organisée durant la dernière AG de l'ADSP il y a quelques semaines. De prévention pro-active, de sensibilisation, d'information, et de toute initiative permettant de réduire à la fois les accidents mais également le "sentiment d'insécurité" dont peuvent se plaindre parfois les pratiquants.

Et d'enchaîner sur une question qui, à défaut d'être nouvelle, n'en demeure pas moins centrale : comment mieux identifier le personnel de la station en charge de cette prévention, à savoir les pisteurs-secouristes ? En effet, près d'un pratiquant sur deux déclare qu'« il ne les voit pas (ou très peu), qu'il ne sont pas visibles\* ».

Les réflexions se sont donc portées sur la mise en place d'un signe suffisamment distinctif au niveau de leur tenue qui permettrait de créer visuellement une identité et de communiquer sur celle-ci. Badge, brassard, couleur à intégrer sur le haut des vestes ou même adoption par les stations d'un cahier des charges... le débat est ouvert et les suggestions bienvenues.

Ce signe de reconnaissance national, répondrait au souhait des pratiquants de mieux identifier les acteurs en station et leurs missions mais également à celui des exploitants qui est de faire évoluer le comportement des skieurs. Un dossier à suivre... ▲

\* Source enquête Altimax

La lettre des  
**pistes**

Directeur de publication : Benjamin Blanc / Christian Réverbel

Conception / Rédaction : S. Merindol-Bonnécuelle

leservicekÖM

ADSP - Association Nationale des Directeurs des Pistes

et de la Sécurité de Stations de Sports d'Hiver

Les Etalons Dessus • 40 route des Safranay

73660 St-Rémy-de-Maurienne

Tél. : 04 79 59 32 62 • Portable : 06 86 65 33 63

mail : adsp.secretariat@sfr.fr • [www.adsp.org](http://www.adsp.org)

## Le point de vue de Laurent Reynaud, Délégué Général de DSF - Domaines Skiabiles de France

**La Lettre des Pistes : Que pensez vous de la notion de "sentiment d'insécurité" sur les pistes qui apparaît au niveau de certaines enquêtes stations ?**

**Laurent Reynaud :** Nous nous intéressons de très près à ces questions. Il faut d'abord dire que le sujet est bien le ressenti du client, et qu'il intègre des éléments pas toujours rationnels. J'en veux pour preuve que la baisse de plus de 10% des blessés sur pistes l'an passé n'est pas forcément accompagnée d'une évolution parallèle du sentiment d'insécurité que nos enquêtes révèlent chez certains clients.

**La Lettre : Quelle sont les actions qu'il vous semble important d'engager ?**

**L. R. :** Pour nous, l'enjeu de la relation client est à placer à l'échelle de toute l'entreprise de domaine skiable (caisses, remontées mécaniques, pistes, etc.) et c'est d'abord une question d'attitude à avoir pour se porter vers le client. Qu'il s'agisse de l'informer, de réduire les incivilités (problématique commune avec les usagers des remontées mécaniques), de porter une image exemplaire du domaine skiable, ou enfin de prendre en compte toute la dimension de communication lors d'un secours sur piste : c'est d'abord une affaire d'attitude en direction du client.

**La Lettre : Les clients évoquent des difficultés à identifier certains interlocuteurs sur le terrain, avez-vous des suggestions ?**

**L. R. :** Sur le sujet de la tenue, je suis prudent car je sais que ce sont des questions sensibles dans l'entreprise. Les personnels du domaine skiabiles sont déjà identifiables par une tenue, même si on peut peut-être améliorer encore cette visibilité. Mais il faut travailler « sur le dedans plus que sur le dehors ». Par exemple, avec l'ADSP, nous mettons en place une formation spécifique à l'accueil client pour les Maîtres Pisteurs qui enseignent aux nouveaux pisteurs secouristes cette année. ▲

## Le point de vue d'André Plaisance, Président de la FNSSDS - Fédération Nationale de la Sécurité et des Secours sur les Domaines Skiabiles.

**La Lettre des Pistes : Les pisteurs-secouristes sont-ils les bons interlocuteurs lorsqu'il s'agit de sécurité et de prévention sur les pistes de ski ?**

**André Plaisance :** Il faut rappeler que les pisteurs secouristes sont parfaitement formés pour assurer leurs missions : aménager et sécuriser les pistes, informer et assister les pratiquant, intervenir et porter secours. Ils sont donc tout à fait aptes à intervenir au niveau de la prévention des comportements à risques, et d'ailleurs ils le font déjà. Ils sont également présents sur le terrain pour répondre à tous types de demandes : météo, état de la neige, avalanches, etc.

**La Lettre : Pensez-vous qu'il soit nécessaire que les pisteurs-secouristes soient identifiés de manière spécifique ?**

**A. P. :** Il est effectivement extrêmement intéressant qu'ils puissent être reconnus d'un seul coup d'œil et que cette identification soit la même partout en France. Les personnels des domaines skiabiles sont habillés de manière spécifique dans chaque station, il serait donc très compliqué, voire impossible, d'imaginer une tenue commune pour les pisteurs-secouristes. En revanche nous pouvons envisager une identification très visible, rajoutée aux tenues des stations, et qui serait également une marque d'autorité.

**La Lettre : Quel serait le rôle de la FNSSDS dans ce dossier ?**

**A. P. :** La Fédération est aujourd'hui une instance de concertation sur les questions de sécurité et de secours sur les domaines skiabiles ainsi qu'un interlocuteur privilégié du Ministère des Sports sur l'organisation des campagnes de prévention et de sécurité sur les pistes. De la même manière que nous travaillons pour proposer aux élus des projets d'arrêtés municipaux sécurisés sur le plan juridique destinés à encadrer certaines nouvelles disciplines et/ou pratiques, nous avons mis ce sujet important de la reconnaissance visuelle des pisteurs-secouristes à l'ordre du jour de nos réflexions. ▲

PARTENAIRES DE LA LETTRE DES PISTES N°3

