



LES EMOTIONS D'UN GARDIEN DE REFUGE

Ingrid Sevilla Mestre

D.U GARDIEN DE REGUGE

Année 2016-2017



LES EMOTIONS D'UN GARDIEN DE REFUGE

Ingrid Sevilla Mestre

D.U GARDIEN DE REGUGE

Année 2016-2017

Remerciements

Je veux remercier l'Université de Toulouse Jean Jaurès et l'Isthia pour me permettre d'accéder à la formation D.U. Gardien de Refuge de Montagne.

Je tiens avant tout à remercier chacun des gardiens et gardiennes qui m'ont accueilli en stage qui ont su me transmettre leur passion et leur savoir-faire en tant que gardiens de refuge. Ils ont confirmé ma volonté de devenir, à mon tour, gardienne.

Je veux remercier aussi tous les gardiens et aides gardiens espagnols et français qui ont pris le temps de répondre à mon questionnaire.

Finalement je tiens à remercier mon compagnon, ma famille et mes amis, pour avoir lu et relu ma note de synthèse et pour me soutenir dans mon projet.

Sommaire

PARTIE 1

Introduction	Pag. 5
Présentation du projet	Pag. 6
Notions importantes	Pag. 7

PARTIE 2

Hypothèse 1	Pag.10
Hypothèse 2	Pag. 12

PARTIE 3

Conclusion	Pag.14
Bibliographie	Pag.16

ANNEXES

Questionnaires	Pag.18
Transcription entretien	Pag.30

Introduction

Au 19^{ème} siècle, la conquête des cimes au cœur des montagnes méconnues et hostiles, a fait son boom. Les premiers alpinistes, ont cherché des lieux où s'abriter, se réchauffer, se reposer, se protéger. Au début, ce sont de simples abris sous roche qui les ont accueillis. Ensuite, les montagnards, les ont transformés en refuge de bois ou de pierres, plus accueillants et ouverts à d'autres. Le refuge est devenu le lieu de rencontre entre alpinistes, randonneurs et marcheurs moins expérimentés. Pour tous, c'est le lieu de réconfort après l'effort.

Certains refuges ont été achetés par entités comme le Club Alpin Français, des communautés des communes ou par des Parcs Nationaux. Ils ont commencé à garder certains refuges pour garantir un meilleur service. Selon les refuges, cette période de gardiennage peut aller de 3 mois pour un refuge d'été à 10 mois pour un refuge ouvert toute l'année. C'est alors que le métier de gardien de refuge est apparu pour veiller sur les refuges et leurs visiteurs.

En plus d'accueillir les usagers, c'est aussi le lieu de vie du personnel qui le fait fonctionner (gardien et aides gardiens). Il me semble donc important de se pencher sur les conditions de ce lieu car ils restent isolés pendant des mois dans leur refuge. Il est logique de penser que ces conditions jouent un rôle bénéfique ou néfaste sur leurs émotions.

Présentation du projet

Suite à une expérience de vie en refuge dans les Pyrénées catalans pendant presque 10 ans, je me suis rendue compte que même quand les gardiens sont entourés du monde, ils peuvent parfois se sentir tous seuls. Sa famille, ses proches, ses amis sont loin. Ils ne peuvent pas partager avec eux leur quotidien, leurs ressentis, leurs émotions. C'est compliqué d'aller boire un café en fin de journée pour discuter.

Je vais donc vous présenter cette note de synthèse en trois grandes parties.

Dans une première partie je vais mettre en évidence ce qu'est un refuge, un gardien de ce lieu puis comment est leur vie dans cet endroit isolé.

Plusieurs hypothèses vont m'aider à présenter la deuxième partie. Cela permettra de montrer comment et avec qui partagent eux leurs émotions et sentiments de tous les jours et concrètement après un choc émotionnel ou un grand stress.

Les gardiens vivent toute la saison dans leur refuge, ils y travaillent, ils y vivent, s'y reposent. Mais peuvent t'ils s'isoler un minimum? S'ils ont une partie privative, hors dortoirs des clients, est-il possible pour eux d'avoir un minimum d'intimité? Comment font-ils pour se défouler et évacuer, du stress et des émotions fortes?

Pour étudier cette problématique de plus près, j'ai proposé un questionnaire à un certain nombre de gardiens des Pyrénées espagnols, catalans et français.

Par l'élaboration du questionnaire, j'essaierai, dans une troisième partie, de mieux connaître la vie des gardiens et aides gardiens et en quoi les conditions d'isolement physique peuvent avoir un impact sur leurs émotions.

Après l'analyse des réponses je terminerai, par une conclusion qui rappellera les grands enjeux et proposera quelques propositions.

Quelques notions importantes

LE REFUGE

Un refuge est un établissement d'hébergement gardé ou non, recevant du public, et situé en altitude dans un site isolé. Son isolement est caractérisé par l'absence d'accès tant par voie carrossable que par remontée mécanique.

Le refuge offre un hébergement à caractère collectif à des personnes de passage. En complément des équipements nécessaires à l'hébergement, le refuge peut disposer des aménagements permettant de dispenser un service de restauration et/ou de vente d'autres produits touristiques comme t-shirts, casquettes, autocollants ainsi que produits du terroir comme des saucissons, fromages ou bières.

Au titre de sa fonction d'intérêt général d'abri, le refuge dispose en permanence, à l'intérieur, d'un espace ouvert au public. Lorsque le refuge est gardé, cet espace comprend au moins une salle permettant de consommer ses propres provisions. Lorsque le refuge n'est pas gardé, cet espace offre également un hébergement sommaire.

Autrement dit : un refuge est un lieu d'abri et d'accueil du public géographiquement isolé.

Du simple abri, le refuge a pris au fil des ans une nouvelle définition. Une politique de refuges confortables s'est développée. Plus grande capacité et comportant des équipements jusqu'alors difficilement implantables au refuge, plus de confort, adaptés à des nouvelles technologies.... Ces modifications ont été accompagnées par toute une série de réglementations applicables dans d'autres hébergements.

La France est le pays qui compte avec plus de refuges de montagne de toute l'Europe et c'est le seul à avoir un diplôme universitaire pour former des gardiens. Néanmoins dans d'autres pays les refuges ont évolué plus qu'ici. C'est, par exemple, le cas des refuges espagnols où nous pouvons y trouver des petits dortoirs, et même des chambres avec les toilettes à l'intérieur dans certains établissements.

SOURCE : Article D326-1 C »e par Décret n 2007-407 du 23 mars 2007

GARDIEN DE REFUGE

Les refuges de montagne, qu'ils soient en bord de route, en moyenne ou en haute montagne se doivent d'abriter et d'accueillir au mieux les marcheurs. Les gardiens et aides gardiens ont un travail à multiples casquettes, ils sont responsables d'hébergement, cuisiniers, serveurs, comptables, hommes d'entretien, assistants des secours....

Les qualités d'un bon gardien sont :

- Un bon contact avec le public
- Être autonome et polyvalent
- Avoir une bonne connaissance du bricolage
- Savoir cuisiner
- Connaître parfaitement la montagne pour conseiller randonneurs et alpinistes sur les itinéraires, en fonction de la météo et des capacités physiques de chaque personne.
- Avoir des connaissances en soins de première urgence et savoir déclencher les secours en cas d'accident ; il est parfois amené à prodiguer les premiers soins en attendant l'intervention d'une équipe médicale.

Leur activité consiste à :

-Avant l'ouverture du refuge :

- Vérifier l'état du refuge et du matériel, effectuer (ou faire effectuer) les réparations nécessaires
- Assurer l'approvisionnement en matériel, denrées sèches (conserves), bouteilles de gaz, bois, au moyen d'hélicoptères (leur nombre varie selon l'importance du refuge)

-Après l'ouverture du refuge :

- Assurer l'approvisionnement en denrées périssables à dos d'homme. Selon les refuges, possibilité de portage à dos de mules.
- Compléter l'approvisionnement en matériel lourd par hélicoptère selon les nécessités (ces opérations ayant un coût élevé sont limitées)
- Préparer les petits déjeuners, dîners et éventuellement repas de midi.
- Faire la vaisselle à la main ou au moyen d'un lave-vaisselle (mais la plupart des refuges n'en sont pas équipés)
- Faire le ménage des chambres, dortoirs, salle commune, sanitaires douches, cuisine...)
- Accueillir les randonneurs, les installer, leur donner toutes les informations et les conseils sur les conditions météo, les itinéraires, l'environnement à leur arrivée et le matin avant leur départ.

- Effectuer les relevés météo qui sont transmis à la station météo locale
- Donner l'alerte et assurer le relais avec les secours en cas d'accident
- Gérer les réservations, les stocks et les comptes
- Assurer la gestion des déchets : tri sélectif, prétraitement, incinération des déchets ménagers et évacuation dans la vallée (à dos d'homme ou hélicoptage selon les refuges)
- Gérer l'approvisionnement en eau : vérification des installations de captage des sources et surveillance de la qualité de l'eau
- Gérer l'évacuation des eaux usées (systèmes d'épandage)

SOURCE : http://www.tourisme.gouv.fr/profession/metiers/gardien_refuge.php
 (La gardienne, le gardien de refuge, le plus généreux des amoureux de la montagne.
 Par Geneviève Pezeu)

SOURCE : http://www.bossons-fute.fr/index.php?option=com_content&view=article&id=482:fiche0254&catid=2&Itemid=3

EMOTIONS

Définition du dictionnaire : " L'émotion est un trouble, une agitation passagère ou un état affectif intense, caractérisés par une brusque perturbation physique et mentale. "

Les émotions sont des formes explosives de l'affectivité, elles sont intenses et brèves. Elles renvoient toutes à deux états affectifs primaires liés à des sensations physiques : le plaisir ou la douleur.

Ces réactions ne devraient pas être dangereuses pour l'homme. Au contraire, elles sont utiles, indispensables même à sa survie et à celle de l'espèce. Chaque parole, geste, parfum, image, goût, est immédiatement "interprété" par son affectif. Sans les émotions nous serions des machines.

CHOC EMOTIONNEL

Le traumatisme psychologique ou choc émotionnel constitue des dommages psychologiques qui vont arriver suite à un événement qui a été subi de manière dramatique ou suite à la violence qui peut être aussi bien morale que physique. Le traumatisme psychique a pour conséquence ce que l'on appelle le trouble du stress post-traumatique ou choc émotionnel.

SOURCE : <https://www.conseilfleursdebach.fr/info/traumatisme/que-faire-pour-travailler-sur-le-stress-post-traumatique.htm>

Hypothèses

Hypothèse 1

Les gardiens d'un refuge isolé ne peuvent pas partager ni extérioriser leurs émotions.

Nous avons appris que montrer nos émotions en public n'est pas bien vu. Le fait de montrer ses émotions souvent est tabou, surtout dans une entreprise. Hélas cela est en train d'évoluer. Des nombreux psychologues confirment qu'il faut extérioriser ses émotions et sentiments afin se sentir bien dans sa peau ; ne rien garder à l'intérieur pour être mieux à l'extérieur.

Nous vivons au XXIème siècle, le siècle des nouvelles technologies. Elles sont créées pour rapprocher les gens qui se trouvent loin physiquement. Et même si parfois à l'intérieur des refuges il n'y a pas de réseau nous pouvons marcher quelques mètres afin d'en trouver et pouvoir contacter des proches à qui raconter la journée. Nous pouvons appeler ou envoyer des textos, certes, mais cela n'est pas pareil qu'avoir quelqu'un en face de nous. Quelqu'un qui voit nos expressions et entend le ton de nos mots, quelqu'un qui peut nous serrer dans ses bras si nous en avons besoin.

Certaines personnes plus artistiques préfèrent écrire. Il y a des gardiens qui tiennent un journal intime, et d'autres qui se sont lancés dans l'écriture plus professionnelle et ont écrit des livres comme *Une année la haut* ; Cyril Azouvi ancien gardien du refuge des Oulettes, *Refuge, vue de l'intérieur* ; Wilfrid Lemaire ancien gardien du refuge du Maupas ou *Une saison en refuge* ; Laurence Fleury. Cela permet d'extérioriser leurs sentiments et émotions et de les partager avec d'autres d'une autre façon.

Mais il existe autant de façons d'exprimer et d'extérioriser les émotions comme des personnes. Parfois il n'y a pas besoin de parler pour faire savoir aux autres son état émotionnel. Elles peuvent être exprimées autrement. Aller courir pendant une pause pour se dépenser et se défouler après une journée de stress, écouter une musique en particulier à fond pour se sentir bien pour oublier un évènement.... Il y a des gardiens plus introvertis, ou plus timides. A chacun sa façon.

Nous avons tous eu l'image du gardien de refuge rude, solitaire et ermite. Peut-être cette idée n'est pas si fausse. A force de passer de longues périodes éloigné de ses proches et de garder toutes ses émotions et sentiments rien que pour eux, on peut devenir un peu fermé. A force, ils ont eu envie de moins en moins de parler avec les autres. Et ils ont fini par se renfermer dans une carapace. Et cela a fini par affecter le travail et sa sociabilité.

Synthèse

La première chose à faire quand il y a un événement pouvant être un choc traumatique, une chose qui s'est mal passée, qui a provoqué des émotions que l'on a peut-être mal gérées, c'est d'en parler. Il est bien souvent nécessaire de parler et de contextualiser les choses. Ouvrir le dialogue afin de pouvoir démêler les sentiments et faire partir les formes de culpabilité qu'il pourrait y avoir et de contextualiser les choses afin que la personne puisse se repositionner dans ce qui s'est passé. Il s'agit d'extérioriser et de ne pas garder pour soi.

On peut trouver de nombreux symptômes tels que des angoisses, une humeur négative, une déstabilisation émotionnelle, mauvaise humeur, euphorie, agitation constante... et tout cela peut affecter la relation entre gardien et randonneurs ou entre gardiens et aides gardiens.

Un second ordre de considération concerne les lieux. Le fait de pouvoir serrer dans les bras quelqu'un qui est triste peut aider à surmonter la situation. Mais si nous sommes isolés par plusieurs km voir une vallée entière, cela devient plus compliqué. Les êtres humains ont besoin du contact, des regards ...

Souvent, les aides gardiens changent à chaque saison. Le gardien les rencontre en début de saison et ils partagent le lieu pendant quelques mois, mais ils ne se connaissent pas forcément d'avant. Pendant ce temps, ils seront ses amis, sa famille et ses collègues de travail. La vie dans un refuge est intense. C'est pour cette raison que quand une grande émotion dérivé d'un choc émotionnel arrive au refuge, les gardiens qui la gèrent, sont souvent emmenés à partager son ressenti et leurs sentiments avec eux. Et aussi dans le cas contraire. Car ce sont les personnes les plus proches physiquement en ce moment.

Hypothèse 2

Il y a un besoin de mettre en place un dispositif entre professionnels en fin de saison.

La grande majorité des gardiens évaluent positivement une réunion avec des professionnels.

D'une façon spontanée, certains gardiens de refuges font des rencontres en fin de saison avec des collègues de « proximité ». Le prétexte principal c'est le fait de boire un verre entre collègues de profession. Ce sont des personnes qu'ils côtoient régulièrement par téléphone mais qu'ils ne voient pas, car chacun reste dans son refuge.

Mais il y a aussi un sous prétexte. C'est celui de se raconter la saison avec les hauts et les bas, avec ses moments de tension et ses moments de joie. Cela leur fait du bien, car ils sont tous professionnels de la montagne et ils se comprennent.

Ces rencontres aident à s'ouvrir envers les autres, à partager et à se soutenir même si parfois ils ne se rendent compte.

Il y en a d'autres aussi qui aiment être au courant de tout ce qui se passe aux alentours de leurs refuges et sont en constant contact avec le PGHM ou le CRS de la vallée. C'est une façon de connaître l'état des chemins et courses que les randonneurs et alpinistes font régulièrement. Cela permet aussi, de mieux informer et en même temps de partager de petits moments avec d'autres professionnels de la montagne qui peuvent toujours nous apprendre quelque chose. Certains d'entre eux ont même vécu situations ensemble, et c'est un bon moment pour discuter et parler de comment s'est déroulé cette situation en concret que tous les deux ont partagé.

Synthèse

Les rencontres entre gardiens, aides gardiens et d'autres professionnels de la montagne en fin de saison pour débriefer sur les événements qui se sont passés sont très appréciées. Ils parlent, discutent et souvent apprennent. Personne n'est jugé. C'est un moment de rencontre et de partage qui peut bien aider. Car les personnes qui sont à l'écoute connaissent bien le milieu et probablement ont déjà vécu une situation similaire. Les épisodes émotionnels que concernent aujourd'hui l'un des membres de la communauté, peut aussi toucher n'importe quel autre membre demain. Ce partage d'expériences peut nous aider à savoir confronter ou à anticiper certaines situations similaires dans l'avenir.

Le fait que cela soit fait d'une manière informelle donne ses résultats. Personne ne se sent forcé à parler. Personne n'est jugé. Souvent nous nous sentons plus à l'aise dans de situations pareilles que quand ce n'est pas quelque chose d'officiel et

d'imposé. On arrive parfois même à savoir donner la juste importance à chaque situation, après l'avis des autres.

L'AGREPY (Association des Gardiens de Refuge des Pyrénées) a une section nommée « à l'écoute ». Tous les gardiens et aides gardien peuvent les contacter pour parler d'une situation déstabilisante vécue dans son établissement (désaccord avec un utilisateur), un accident d'un randonneur, une catastrophe naturel (comme c'était le cas des inondations dans la valle de Gave il y a 4 ans)

CONCLUSION

Le traumatisme émotionnel n'est pas quelque chose de rare, et il a des remèdes. Nous sommes confrontés à des chocs émotionnels au quotidien, mais l'environnement dans lequel nous vivons cette situation et les personnes de notre entourage peuvent faire de ce moment une situation plus ou moins intense.

Il n'est pas nécessaire d'avoir un traitement chimique avec des médicaments lourds pour le combattre. L'important est de dédramatiser. Savoir la valoriser, apprendre et puis savoir passer à une autre chose.

Il est difficile de donner des règles pour savoir ce qu'est un choc traumatique ou ce qui ne l'est pas, car cela dépend du ressenti qui diffère d'une personne à l'autre. En effet, face à une même situation, certaines personnes ont une sensibilité moins forte et vivront un événement comme étant un choc qui ne sera peut-être pas traumatisant alors que pour d'autres ce choc traumatique aura des répercussions pour le reste de leur vie.

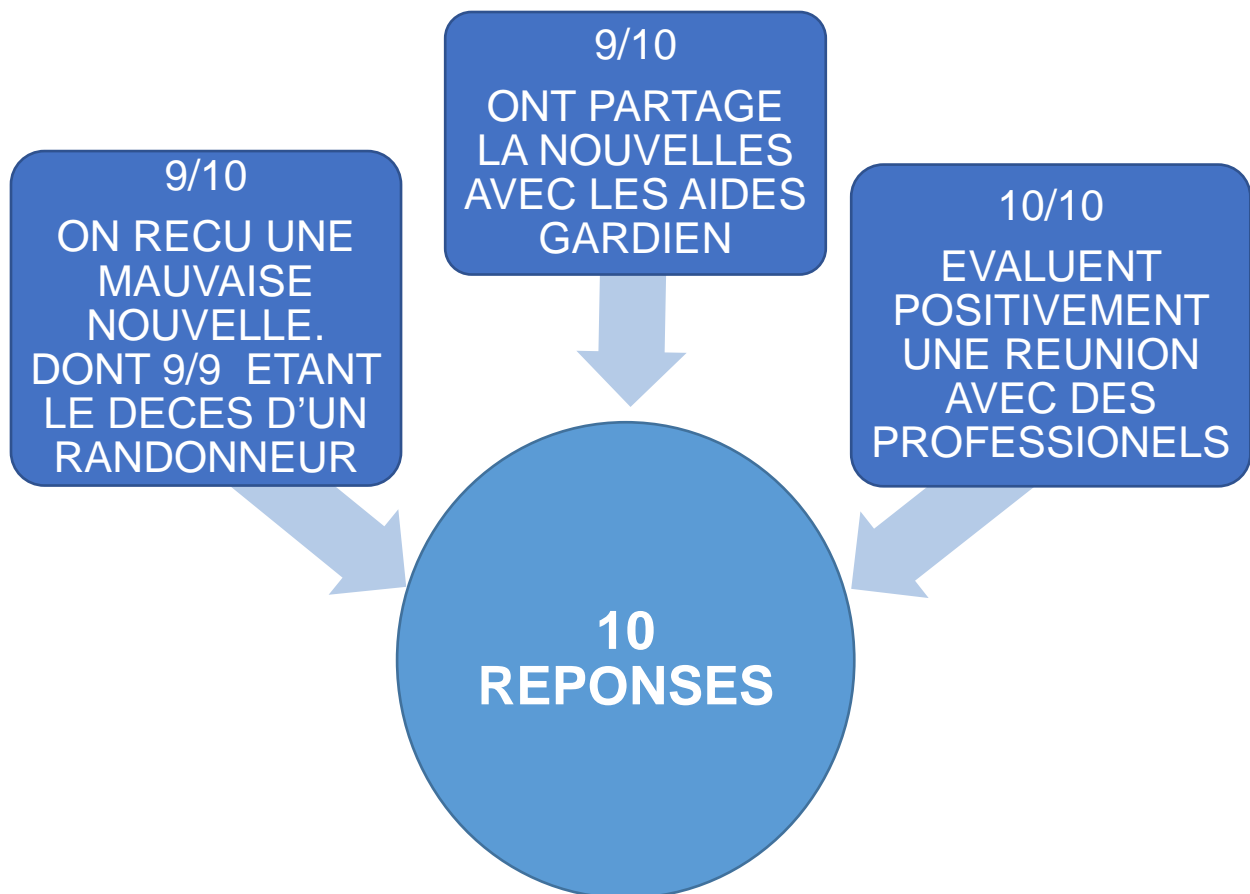
Un choc post-traumatique peut devenir un handicap au quotidien et il est donc important de trouver une solution pour éviter que cela devienne un problème difficile à gérer au quotidien. Les émotions jouent un rôle dans la vie individuel et collective. Surtout quand nous sommes isolés physiquement du monde.

J'ai proposé un questionnaire à une vingtaine des gardiens de refuge espagnols, et français. Tandis que 7 gardiens espagnols ont répondu au questionnaire seulement 3 gardiens français m'ont envoyé leurs réponses.

L'intérêt du questionnaire est de savoir combien de personnes ont reçu des nouvelles importantes pendant qu'ils faisaient leurs saison au refuge et avec qu'ils ont pu partager leurs émotions que cela leurs à fait. Il faut savoir que tous les refuges sont des refuges qui demandent au moins 2 heures de marche pour y accéder. C'est-à-dire, les gardiens et les aides gardiens sont loin de ses proches et amis.

Dans un arrière-plan, j'ai voulu savoir s'ils étaient intéressés par un dispositif entre professionnel en fin de saison pour évaluer et partager les différentes situations vécues.

Voici une graphique qui nous permettra de mieux visualiser les données.



Dans le monde des refuges de montagne, la catégorie d'événement la plus présente est le décès d'un randonneur (90%). Pour l'ensemble des événements le taux global du partage avec les collègues du travail s'est élevé à (90%).

Nous ne pouvons pas obliger aux gardiens à en parler. Ils sont tous différents et ils ont tous leur personnalité et sa façon de s'exprimer. Certains d'entre eux seront ravis mais certains d'autres, peut-être plus introvertis ne seront pas à l'aise. L'important est que chacun d'entre eux arrive à extérioriser ses émotions, en parlant, en faisant une randonnée, en écoutant de la musique ou en écrivant. Cela les permettra d'avancer et de continuer avec leur quotidien.

C'est important de partager ses émotions, mais le plus important est de les extérioriser. N'importe la méthode, l'important est de ne pas garder toutes ces émotions et sentiments à l'intérieur.

C'est dur et cela peut paraître insensible, mais la vie au refuge est très remplie. Comme nous avons déjà dit, un jour dans la vie d'un gardien de refuge passe par faire le ménage, cuisiner, bricoler, donner un bon accueil aux utilisateurs qui arrivent, informer aux randonneurs, faire du bois.... Et cela ne laisse pas trop le temps à se lamenter de ce qui s'est passé la veille. La vie au refuge continue, et elle compte sur le gardien pour une bonne réussite.

BIBLIOGRAPHIE

- http://www.tourisme.gouv.fr/profession/metiers/gardien_refuge.php)
- http://www.bossons-ute.fr/index.php?option=com_content&view=article&id=482:fiche0254&catid=2&Itemid=3
- <https://www.conseilfleursdebach.fr/info/traumatisme/que-faire-pour-travailler-sur-le-stress-post-traumatique.htm>
- www.sciencedirect.com
- www.votrepsyenligne.com
- *Une année la haut, chroniques d'un refuge ordinaire* ; Cyril Azouvi (Edition : Glénat)
- *Refuge, vue de l'intérieur* ; Wilfrid Lemaire (Edition : Refuge Les Editeurs Du)
- *Une saison en refuge* ; Laurence Fleury (Edition : Gypaète)

ANNEXES

REFUGE ARAING

1. Combien de personnes travaillent dans votre refuge? *Au maximum 3 personnes*
2. Avez-vous déjà vécu une situation dramatique autour du refuge? *Accident mortel d'un campeur à 5 min à pied du refuge, aux alentours de minuit*
3. Quelles émotions/ sentiments avez-vous ressentis? *Beaucoup de stress, suivi d'un sentiment de solitude car les secours n'ont pu intervenir qu'au petit matin. Sentiment d'incapacité (diagnostic, soutien des proches). Beaucoup d'émotions et de sentiments négatifs (colère, peur, angoisse)*
4. De quelle façon et avec qui les avez-vous partagés? *Pleurs, discussion, besoin de redescendre, de faire une pause avec le lieu, partagé en premier avec les collègues et les personnes présentes ce jour, puis tout au long de la saison avec les randonneurs.*
5. Avez-vous reçu une très bonne nouvelle pendant que vous étiez au refuge? Exemple, une demande en mariage... *Accouchement d'une amie proche*
6. Avec qui avez-vous partagé ce bonheur? *Entre collègues*
7. Pensez-vous que c'est facile d'exprimer ses émotions/sentiments quand on est loin de leurs proches? *Non si on se sent proches et en confiance avec ses collègues, c'est un peu comme une deuxième famille sur qui on peut se reposer émotionnellement... à condition que l'ambiance soit bonne*
8. Après une situation limite ou un choc émotionnel, pensez-vous nécessaire d'en parler avec quelqu'un (proche ou un professionnel)? *Je pense que c'est essentiel, car on travaille dans un lieu isolé, avec un rythme de travail soutenu et qu'on peut difficilement interrompre en pleine saison. Ne pas parler de ses émotions peut entraîner des stress, angoisses, tensions entre collègues et à terme une démotivation et un épuisement psychologique.*
9. Une rencontre entre gardiens et/ou avec professionnels serait-elle la bienvenue à la fin de la saison pour pouvoir en parler? *Cela se fait de façon informelle ou lors de réunions Agrepy par exemple, et si le sujet peut concerner un ensemble de gardiens (fermeture de refuge pour conditions d'accès impraticables lors d'événements météo exceptionnels par exemple)*

Avez-vous le souvenir d'une situation pareille? Pourriez-vous me l'expliquer en quelques lignes?! *Un soir, fin juillet, un groupe de campeurs novices de la montagne (10 personnes dont 4 adultes et 6 adolescents) se présente au refuge et commande des boissons. Il y a beaucoup de monde, les conditions météo annoncent de l'orage pour la nuit, le groupe nous dit qu'ils campent à 5 min à pied du refuge et repart (ils sont en autonomie). Vers 23h30, alors que tout le monde dort, on entend crier et tambouriner sur le refuge, un gardien sort précipitamment. Un des jeunes hurle "au*

secours, mon père est tombé dans le lac, il saigne à la tête, il faut faire venir les secours.....". Il est affolé, ses propos sont flous, il ne peut pas dire exactement à quel endroit se situe la victime, il a du mal à entendre ce que nous lui expliquons. Petit à petit d'autres personnes du groupe le rejoignent, ils sentent l'alcool. Nous appelons les secours qui nous demandent de constater le décès de la victime. Je m'en sens incapable et un client du refuge alerté se désigne pour y aller. Un adulte du groupe nous affirme que la personne est décédée. La nuit est très longue pour nous dans l'attente des secours et au chevet des proches (enfants et amis) choqués. Vers 6 heures, 2 gendarmes arrivent à pied, ils prennent les dépositions des témoins. A 9 heures le PGHM arrive en hélico et rapatrie le groupe et la victime en bas. Nous restons là et enchainons sur la journée de travail, avec une nuit blanche et une bonne dose d'angoisse au fond de nous. Les nuits suivantes sont très difficiles, on entend des voix affolées. Dans la semaine qui suit nous "craquons" chacun à notre tour et nous avons besoin de redescendre. Nous nous organisons pour pouvoir prendre quelques jours de relâche même si la saison bat son plein.

REFUGE EN BEYS

1. Combien de personnes travaillent dans votre refuge? *de 2 minimum (les gardiens) à 5 avec 3 salariés en haute saison*
2. Avez-vous déjà vécu une situation dramatique autour du refuge? *Je n'ai jamais fait face à un évènement dramatique de type décès mais un problème cardiaque et une évacuation de nuit d'une petite fille.*
3. Quelles émotions/ sentiments avez-vous ressenti? *Pour le problème cardiaque, je suis resté plutôt calme car j'avais la personne par radio. Je le connaissais bien. Il était entouré et les secours sont vite arrivés. Mais ça touche toujours un peu plus quand c'est quelqu'un qu'on connaît. Pour l'évacuation de nuit, c'est plus stressant. Il s'agissait en plus d'une enfant et on craignait le pire. Tout s'est déroulé dans le calme. L'accueil d'hélico de nuit ce n'est pas rien. On l'aura vécu et raconté...*
4. De quelle façon et avec qui les avez-vous partagé? *Amis et salariés.*
5. Avez-vous reçu une très bonne nouvelle pendant que vous étiez au refuge? *Oui*
6. Avec qui avez-vous partagé ce bonheur? *Les gens de mon entourage proche*
7. Pensez-vous que c'est facile d'exprimer ses émotions/sentiments quand on est loin de leurs proches? *Par téléphone je trouve toujours compliqué d'exprimer les choses pour qu'elles soient reçues clairement par l'interlocuteur. Cela peut créer des malentendus. Oui c'est compliqué!*
8. Après une situation limite ou un choc émotionnel, pensez-vous nécessaire d'en parler avec quelqu'un (client, proche ou un professionnel)? *Oui bien sûr.*
9. Une rencontre entre gardiens et/ou avec professionnels serait-elle la bienvenue à la fin de la saison pour pouvoir en parler? *Cela se fait déjà de manière informel et c'est bien.*

REFUGE GRNAGE DE HOLLE

1. Combien de personnes travaillent dans votre refuge? *Normalement 4 personnes en période d'été*
2. Avez-vous déjà vécu une situation dramatique autour du refuge? *Oui. Trois randonneurs sont partis faire une course en hiver dans un couloir des Astazu et seulement deux sont revenus.*
3. Quelles émotions/ sentiments avez-vous ressentis? *Sentiment de peine et d'impuissance.*
4. De quelle façon et avec qui les avez-vous partagés? *J'étais tout seul. Ce n'était pas la haute saison. Dans un premier temps j'ai retracé la journée avec les collègues de cordé de la victime pour qu'ils puissent se défouler et comprendre comment c'est arrivé. Puis avec personne d'autre.*
5. Pensez-vous que c'est facile d'exprimer ses émotions/sentiments quand on est loin de leurs proches? *Chaque personne exprime ses sentiments de manière différente. Certains ont le besoin de les partager d'autres préfèrent les garder pour eux-mêmes. Et parfois cela ressort quelques semaines voir mois plus tard au milieu d'une conversation ou en rapport à une image ou un mot de quelqu'un qui ne connaît pas l'histoire.*
6. Après une situation limite ou un choc émotionnel, pensez-vous nécessaire d'en parler avec quelqu'un (proche ou un professionnel)? *Je vais régulièrement voir le centre du PGHM qu'il y a au village. Pour me renseigner et discuter.*
7. Une rencontre entre gardiens et/ou avec professionnels serait-elle la bienvenue à la fin de la saison pour pouvoir en parler? *Cela se fait déjà de manière informel dans certaines zones.*

REFUGE ANGEL ORUS (Espagne)

El número de personas contradas para trabajar depende del número de reservas, pero normalmente podemos contratar a tres personas en el momento de más trabajo.

No es una zona en la que se produzcan muchos accidentes, aun así, en los veinte años que llevo en refugio ha habido cuatro muertos y uno muy grave.

En un primer momento se pone en marcha el modo de acción, con la intención de coordinar y resolver. Después pasas al modo de cómo comunicar sus compañeros o familiares el desenlace fatídico. Sobreponerse para dedicar apoyo, comprensión y ayuda, se intenta empatizar con ellos. Invade un sentimiento de desazón y tristeza que hay que superar porque la vida en el refugio continúa al margen de lo ocurrido, la inercia del día te arrastra.

Normalmente estos hechos ocurren cuando hay mucho movimiento de gente, así que coincide con el momento que tenemos gente contratada y descargas con ellos algo de presión, pero esto depende mucho del grado de complicidad y empatía que exista, pues todos los años son distintos en este sentido. Otras veces, lo compartes con la pareja al final del día. Pero en su mayor parte hay que asimilarlo.

Por otra parte cuando llega una buena noticia refuerza positivamente, insufla alegría y cambia el ánimo y de igual manera lo compartes con mayor intensidad con los que están alrededor, si los hay y si no te lo quedas para ti pero esta vez ayuda.

Creo que no influye el hecho de estar lejos de tus allegados para exteriorizar o compartir un sentimiento, desde mi punto de vista, cada persona es única y se rige por sus criterios propios no se necesita el apoyo fraternal para manifestarse cuando hay necesidad. Tras una situación límite siempre es reconfortante el sentirse apoyado. Es la personalidad de cada uno la que crea la necesidad de la comunicación e intensidad de esta.

No pienso que sea necesario el hablar en los foros de guardas de refugios de estos temas. Sí que creo que es una de las situaciones, que como se da en mayor o menor grado, debe de ser instruido un guarda por personas profesionales.

REFUGE BACHIMAÑA (Espagne)

1. Cuantas personas trabajan contigo? *Si hay menos de 20 alojados, yo solo.*
2. Has vivido algún momento trágico trabajando? *Si*
3. Que sentimiento te produjo? *Tristeza y pena.*
4. Cómo y con quien lo compartiste la situación? *Con nadie.*
5. Has recibido una buena noticia mientras trabajabas en el refugio. Ejemplo, un embarazo, un casamiento... *Si*
6. Con quien compartiste la alegría? *Con la persona agradada.*
7. Crees que es fácil exteriorizar y/o compartir sentimiento cuando estás tan lejos de tus familiares y amigos? *Si*
8. Después de una situación límite, crees necesario hablarlo con alguien? Familiar, amigo, profesional... *Si*
9. Crees necesaria un “reunión” con los guardas d otros refugios/ o profesionales al final de la temporada para comentar estas situaciones? *Seguramente, sí.*

REFUGE COMA DE VACA (Espagne-Catalogne)

1. *Cuantes persones treballen al refugi? Els primers 7 anys només treballàvem 2 persones (en Xavi i jo) no baixàvem fins que no acabava la temporada (començàvem a principis de juny i acabàvem a mitjans de setembre) després es va afegir una persona més i així poder fer tornos de descans (treballàvem 3 persones) i des de fa dos anys som 4 persones treballant al refugi.*
2. *Has viscut algun moment tràgic mentre treballaves al refugi? La mort del meu pare, van trigar un dia per dir-m'ho perquè no em podien localitzar. Era molt al principi, quan el refugi no tenia telèfon. Les reserves les agafaven els pares d'en Xavi i nosaltres teníem que caminar uns 30 minuts pel Camí dels Enginyers en un lloc on hi havia cobertura i des d'aquest punt trucant-los, preniem nota de les reserves. De la mort del meu pare em vaig assabentar perquè va venir el nebot del pastor de les vaques. En Pere (el pastor) viu a Tregurà amb seva germana i la família d'ella, la germana d'en Pere té un hotel/restaurant. La meva família va trucar-los i el fill de la germana del pastor va venir fins al refugi per donar-me la noècia.*
3. *Com et vas sentir? molt trista, no vaig poder treballar. Només volia estar sola amb mi mateixa i plorar. Al dia següent vaig baixar a l'enterrament.*
4. *Amb qui o com ho vas comparèr/ exterioritzar? Ho vaig compartir primer amb en Pere i amb en Xavi en el refugi i després amb la meva família el dia de l'enterrament. També vaig escriure "una carta de comiat" al meu pare*
5. *Has rebut una bona notícia quan estaves al refugi? Per sort, he rebut més bones notícies que de no bones en el refugi. Una d'aquestes bones notícies és quan va néixer el meu nebot.*
6. *Amb qui vas compartir l'alegría? amb la persona que treballava amb mi en aquell moment i amb en Pere (el pastor de les vaques)*
7. *Creus que es fàcil exterioritzar i/o compartir sentiments quan estás lluny de la família i els amics? Ara per sort amb les noves tecnologies que també han arribat al refugi (ara tenim telèfon i internet per satèl·lit) podem estar més a prop de la família i amics encara que esicament esëguem lluny d'ells.*
8. *Després d'una situació límit, creus necessari parlar-ho amb algu? Familiar, amic, professional... Penso que això és molt personal. Hi ha persones que necessiten explicar-ho i d'altres que tenen la capacitat de gestionar situacions difícils sense necessitat d'explicar-ho o potser a algú molt de confiança però en tot cas tenen "eines" per gestionar el problema sense fer-se mal a si mateixes ni als demés.*

9. Creus necessari una “reunió” entre els guardes d’altres refugis i/ o professionals al final de la temporada per comentar aquestes situacions? *Personalment penso que no es necessari. El que si penso que és important és. Estar bé amb si mateix i conèixer-se un mateix perquè els problemes personals (que tots en tenim) no es barregin amb la feina. Ja que si un esta malament amb si mateix això contagia als companys de feina, als clients i es crea “un ambient tòxic” que acaba repercutint en la feina i el resultat és negatiu. Amb els meus 19 anys d’experiència treballant en el refugi de Coma de Vaca com a responsable, he anat evolucionant com a professional i com a persona. Malgrat que treballo moltes hores i la meva feina em demana un esforç físic i mental. La meva feina com a guarda de refugi m’agrada molt, em sento satisfeta i molt contenta i això em “retorna”. Si joestic bé amb mi mateixa, tot va bé, els problemes que puguin sortir és solucionen fàcilment i es “respira” un ambient de benestar on tots ens beneficiem.*

REFUGE MAUPAS (nouvelle co-gardiene)

1. Sí. Un accidente grave de escalada se produjo a unas dos horas del refugio. Un compañero de la víctima vino a pedirnos ayuda.
2. Fue muy intenso, vinieron rápido a rescatarlo pero los minutos se hacen eternos. El compañero de la víctima estaba muy afectado, intentamos tranquilizarlo pero tienes sentimientos de "impotencia", de no poder hacer más. Sientes un gran "alivio" cuando llega el rescate.
3. El guarda, los trabajadores del refugio y los compañeros de la víctima.
4. Sí, tú ya sabes...
5. Con Bèa, la guarda del refugio e Ingrid, una chica muy maja que estaba en prácticas en ese momento. No eran ni mi familia ni mis amigos de toda la vida pero pienso que eran las personas ideales para compartir la noticia pues habían vivido la historia desde el principio. Son gente afín a ti, misma pasión por la montaña y la vida en refugio, por lo que entienden lo importante que es para ti alcanzar tu sueño de guardar un refugio.
6. Creo que depende de tu carácter. Yo soy más bien tímida así que me cuesta hablar de mis sentimientos cerca y lejos de los míos, aun así tengo la necesidad de exteriorizar.
7. Creo que sí. Tienes que desahogarte. Es necesario tener una comunicación con personas fuera del refugio. Hay días que no ves a nadie y agradeces la tranquilidad pero otras veces necesitas comunicar y saber cómo van los tuyos. En otras ocasiones el contacto constante con los clientes y también con los compañeros (muchas horas juntos) te genera nervios, cansancio y tienes la necesidad de comunicar con el exterior. En todos los refugios que he trabajado afortunadamente teníamos cobertura para poder hablar con el exterior, pienso que es imprescindible.
8. Creo que está muy bien compartir experiencias, anécdota y sentimientos con ellos pues te sientes verdaderamente identificado. No creo que sea necesaria una reunión pues cuando estás fuera del refugio los sentimientos son diferentes, pero sí veo muy interesante una comunicación telefónica cuando estás en el refugio.

REFUGE DE GORIZ (Espagne)

1. Cuantas personas trabajan contigo? *En invierno somos dos y estamos de seguido un mes y otro de fiesta, y en verano somos 7 a turnos de 15 días*
2. Has vivido algún momento trágico trabajando? *Si*
3. Que sentimiento te produjo? *una profunda tristeza*
4. Cómo y con quien lo compartiste la situación? con la gente cercana del refugio, (mis socios) *no acostumbro a decírselo a mi familia y amigos, ni redes sociales ni medios de comunicación si no es necesario*
5. Has recibido una buena noticia mientras trabajabas en el refugio. Ejemplo, un embarazo, un casamiento... Si
6. Con quien compartiste la alegría? *con mi familia y amigos*
7. Crees que es fácil exteriorizar y/o compartir sentimiento cuando estás tan lejos de tus familiares y amigos? *personalmente no me cuesta más trabajo que estando abajo*
8. Después de una situación límite, crees necesario hablarlo con alguien? Familiar, amigo, profesional... *necesario igual no pero viene bien contarlo, parece que te quitas un peso de encima y te pueden ayudar a verlo de otra manera*
9. Crees necesaria una "reunión" con los guardas d otros refugios/ o profesionales al final de la temporada para comentar estas situaciones? *Como somos tan pocos viene bien juntarnos y compartir experiencias: si*

REFUGE ESTOS (Espagne)

1- Trabajamos 3 personas

2- Si, personales y de montañeros.

3- De tristeza y rabia, otros no se pueden exteriorizar por qué son personales.

4- Normalmente con la familia y los amigos.

5- Si, el embarazo de mi primer hijo.

6- En ese momento con nadie, estaba solo, luego con la familia.

7- No, pero si tienes a alguien que te entiende y comparte tu trabajo es una grandísima ayuda. Yo tengo a mi mujer y en algunos momentos gracias que me apoya puedo seguir.

8- Si, es fundamental sino acabas quemado y abandonando. A pasado con compañeros y compañeras.

9- Si, pero para muchas más cosas, es bueno compartir experiencias y cualquier otros temas buenos y malos, o simplemente verte y saludarte.

Pues la verdad que fue un poco curioso de cómo fue, yo estaba solo en el refugio y ella se fue a Zaragoza de revisión por la espalda que le dolía y le hicieron hacerse unos análisis para ver cómo estaba y cuando vio al médico le dijeron que los parámetros estaban todos bien y que además estaba Embarazada, cuando me lo dijo fue una alegría inmensa, la pega de esta grandísima noticia es que tuve que esperar dos días para celebrarlo con ella, pero como es una gran noticia no importó. Cuando estuvimos juntos, se lo dijimos a toda la familia y a los amigos, mi gran alegría también es que celebramos el cumpleaños el mismo día él y yo, 9 de enero, bueno lo celebra el, el mío pasó a un segundo plano.

REFUGE RESPOMUSO (Espagne)

- 1- Trabajamos en temporada baja una estamos guarda y ayudante. Alta Verano de Junio a Sept entre 4 a 5.
- 2- Si accidentes de montaña de clientes ese día en zona y llamadas dando malas noticias.
- 3- De mucha pena claro está. Le has dado el desayuno y después de unas horas ya no está....
- 4- Lo compartí con resignación y con compañero, familia.
- 5- Si se reciben hace unos años con algún conocido o familiar que subía o contactaba por emisora. Ahora ya por teléfono o por internet.
- 6- Lo compartí con los compañeros.
- 7- No es fácil se pasan ratos de tristeza por no poder compartirlo en ese mismo momento, al estar lejos de ellos en situaciones difíciles aunque solo sea una visita médica o celebraciones familiares...
- 8- Sí que es necesario desahogarse ya que se crea mucha tensión al pasar el apuro. Cuando en el 1995 y 2015 nos impactó una gran avalancha de nieve, lo primero es valorar la situación y tomar las decisiones correctas. Al pasar todo se tiene que compartir y desahogarse en esa y otras ocasiones.
- 9- Si son necesarias las reuniones. Desde la Federación Aragonesa de montañismo se convocan a reuniones de puesta en común, formación e informativa de dos a tres veces al año. También desde la asociación de guardas de refugios Nacional.

TRANSCRIPTION ENTRETIEN

PHILIPPE CORDIER

(GARDIEN REFUGE GRANGE DE HOLE)

1- Avez-vous reçu une mauvaise nouvelle pendant que vous travaillez au refuge ?

Malheureusement oui. Je me souviens très bien du cas de 3 randonneurs qui ont dormi au refuge et le lendemain sont partis faire une course au couloir Sawn dans les Astazou. Le soir ils sont rentrés que 2. Le troisième a eu un accident et est décédé.

2- Comment et avec qui avez-vous partagé vos émotions après ce choc ?

Dans un premier temps avec les amis de cordée de la victime. Ils m'ont détaillé comment c'était passé la journée. Nous avons retracé la course ensemble. Cela a permis aux amis de faire sortir tout ce qu'ils avaient dedans et arriver à prendre du recul pour voir où ils auraient pu réagir autrement.... Malgré le malheur ils ont su transmettre des détails. Cela les a aidés à avaler ce qui s'est passé. Ils étaient des montagnards expérimentés. Ils étaient au courant des dangers. Ce n'était pas leur première sortie en montage. Moi, je suis resté calme, serein. Très à l'écoute. J'ai essayé de les rassurer et les soutenir. J'ai essayé de trouver les mots justes, même si cela devient compliqué. Rester dans la position positive. J'ai pris un peu le rôle du PHGM ou CRS (avoir un discours apaisé, se montrer solidaire et à l'écoute et trouver les mots pour montrer qu'il y a un demain. Il faut savoir avancer)

Le lendemain j'avais envie de parler avec les gens, mais d'autres choses. Puis les jours venant, je me suis posé plein de questions. Il faut être plus vigilant. Ne suis-je pas assez clair à mes explications ? Dois-je faire plus attention à chaque type de client et ne pas les survaloriser ? Puis-je prévenir les accidents ? Il faut sensibiliser plus les randonneurs ? Je connais la montagne. J'y suis souvent. Je sais que ça peut être un terrain de jeux très beau mais très dangereux. Ça remue à l'intérieur. Ça remue. Tu te retrouves tout seul, avec toi-même. C'est une remise en question de toi et de ton métier.

Je préfère ne pas trop parler de mes sentiments. Même si cela peut paraître le contraire je suis quelqu'un d'introverti. Je ne vais parler de mes malheurs ou de mes joies avec les autres. Mais ceux qui me connaissent ou qui passent la saison avec moi arrivent à décrypter mon état émotionnel. Si je suis de bonne humeur, je fais des blagues et je

rigole cela peut envisager une bonne journée. Je vais mettre la musique un peu plus haute, je vais préparer un petit dessert pour le personnel, car je suis heureux et j'ai envie de la partager, même si cela c'est qu'à ma façon. Si au contraire je ne suis pas d'humeur, à cause d'un client ou d'une mauvaise nouvelle, je suis plus sérieux. Je deviens plus carré et rigide. J'ai moins envie de discuter, avec les clients et mes aides gardiens. Je vais aller me coucher juste après le service.....

Je n'en parle pas très souvent. Je préfère le garder pour moi. Au moment de l'accident j'étais seul. C'était la fin de la saison d'hiver. Je sais que cela peut ressortir plus tard. Au cours d'une discussion dans un bar, après une randonnée avec des amis.... Je lis beaucoup et je me sers de mes expériences aussi pour mon quotidien. Pour mes randonnées et pour affronter la vie et ses problèmes.

Puis la vie au refuge a repris le dessus. Ce n'est pas parce que je suis insensible. La vie va tellement vite que le quotidien t'oblige à passer à une autre chose et à avancer. Il faut rester concentré, il faut être constamment sur tous les fronts. C'est plutôt un travail intérieur et personnel. Petit à petit et grâce aux expériences et au partage avec les autres tu apprends à gérer les situations dans la vie et au refuge.

Je suis tout le temps en contact avec le PGHM de Gavarnie pour avoir des informations récentes des états des chemins, voies d'escalade.... Je m'appuie de son expérience et de son savoir-faire.

3- Donc, tu penses que c'est une bonne proposition de faire une réunion entre professionnels de la montagne en fin de saison.

Je ne sais pas si c'est une bonne ou une mauvaise idée. Je sais que je le fais régulièrement car cela m'intéresse et j'apprends toujours. Ils connaissent les montagnes, ils sont confrontés à des accidents dramatiques et aussi à des fins heureuses.

Il faut savoir aussi les limites pour ne pas s'affoler non plus si les utilisateurs sont 5 minutes en retard. C'est bien de se faire un petit questionnaire à poser aux randonneurs quand ils réservent. D'où ils viennent et comment. Détail de son parcours prévu. Téléphone de 2 personnes minimum.... Il faut savoir les bonnes questions avant. Ce n'est pas la même chose si 2 randonneurs arrivent 1h en retard mais ils sont expérimentés et on sait que son parcours n'est pas dangereux. Mais que ça fait 1 semaine qu'ils marchent. Que si un couple de jeunes inexpérimentés et mal équipés sont en retard et ne répondent pas au téléphone. Parfois les gens prennent leurs temps

et ne sont pas conscients qu'au refuge il y a quelqu'un qui les attend et qui s'inquiète pour eux. Le PGHM peut te donner des consignes à suivre. Cela est rassurant.

4- Peut-être dans le cadre de la formation il pourrait y avoir une introduction à ce type de situations ?

C'est très compliqué d'expliquer comment il faut réagir devant chaque situation. Les situations ne sont jamais pareilles et nous non plus d'ailleurs. L'endroit, l'état émotionnel de base, la situation, chaque personne...tout cela est différent à chaque cas.

Mais oui, on peut aborder certains sujets comme nous donner quelques mots clés en cas d'accidents, comment gérer une situation de stress avec un utilisateur du refuge, attitudes à adopter.... Nous avons un métier avec le contact du public, il faut être un peu psychologue et il faut savoir garder son sang-froid en plein de situations. Il faut être prêt.

