

Le Service de réception de l'Agence centrale des prisonniers de guerre

L'activité au service de la Croix-Rouge se conçoit sous deux aspects distincts. Le premier, en quelque sorte abstrait, consiste dans ce travail de bureau qui serait semblable à toute autre tâche administrative si ceux qui l'accomplissent, sollicités par leur imagination, ne se souvenaient pas à tout instant que le sort d'hommes et de femmes dépend, en dernière analyse, de leur effort ; le second — plus concret en apparence — où les collaborateurs du Comité international se trouvent être en contact direct avec les victimes de la guerre ; ce sont les délégués qui visitent les camps ou qui sont appelés à remplir une mission dans un pays belligérant. Il est cependant, à Genève même, au sein de l'Agence centrale des prisonniers de guerre, une équipe dont l'activité, si sédentaire qu'elle soit, s'apparente davantage à la seconde catégorie, puisque ses membres sont placés eux aussi quotidiennement devant la douloureuse réalité des souffrances engendrées par la guerre. Il s'agit du Service de réception, dont il convient de décrire aujourd'hui, dans ses grandes lignes, l'indispensable et délicate activité¹.

Ce guichet de renseignements, tenu depuis le début de la guerre par quelques dames fidèles et dévouées est ouvert chaque jour au public à l'entrée de la grande salle du Palais du Conseil général. La *Revue internationale* a signalé, dans sa livraison de juin 1943, que le Service de réception avait accueilli son 100.000^e visiteur ; au 30 septembre 1944, on avait enregistré le passage de 127.036 personnes, se répartissant de la façon suivante :

septembre 1939 à décembre 1940	46.389
année 1941	27.355
» 1942	18.787
» 1943	18.724
janvier à septembre 1944	15.781

Le plus fort mouvement fut constaté durant l'été 1940 ; au cours des mois qui suivirent la première campagne de France

¹ Dans la suite de cet article, le Service de réception sera désigné par l'abréviation : le Service.

Service de réception

le total était, certains jours, de plus de 500 visiteurs, remplissant près de 800 formules d'enquêtes. Depuis 1942, la moyenne journalière oscille entre 80 et 100 visiteurs, parfois davantage.

La nature des questions soumises et des enquêtes formulées révèle une très grande diversité de sollicitations. Un relevé établi au cours d'une seule journée indique que les interrogations portaient sur une trentaine de domaines différents.

Les cas les plus simples sont : les enquêtes concernant les prisonniers de guerre ou les disparus (un pointage effectué au fichier national permet souvent une réponse immédiate, sinon le cas est enregistré et remis au Service compétent pour suite à donner) ; la transmission de messages ou de documents divers aux prisonniers de guerre ; la rédaction de messages civils (formules 61, dits « messages de 25 mots », ou « postal message schemes ») ; les questions courantes relatives à l'expédition de colis individuels aux prisonniers de guerre.

La tâche des collaboratrices du Service se complique singulièrement dès qu'il s'agit de cas plus délicats, concernant, par exemple, certaines catégories d'internés civils, de déportés politiques et particulièrement d'israélites ; chaque cas devient alors un cas d'espèce pour lequel il faut patiemment tirer du visiteur toutes les indications utiles à l'établissement d'une fiche individuelle aussi complète que possible. Certaines questions spéciales d'expédition de colis ou de transmission d'argent rentrent également dans cette catégorie.

Ces cas nécessitent, évidemment, une liaison téléphonique constante entre le Service et les services compétents. Lorsque l'affaire dépasse la compétence du Service lui-même, le visiteur est prié de formuler sa demande par correspondance ; ce mode de faire devient indispensable lorsque le visiteur n'agit qu'en qualité d'intermédiaire ignorant les données réelles de la recherche à effectuer. En effet, le public s' imagine parfois à tort qu'une démarche personnelle favorise et accélère l'examen d'un cas difficile ; or, l'expérience démontre au contraire qu'une demande formulée par écrit avec précision atteindra tout aussi rapidement le spécialiste chargé de la traiter. Le Service de réception ne trouve son utilité réelle que dans les cas directs

Service de réception

et il ne peut en aucune circonstance se substituer au service compétent de l'Agence.

Les cas les plus douloureux sont ceux, et ils sont aujourd'hui fréquents, pour lesquels le Comité international ne possède pas tous les moyens d'action qu'il souhaiterait et que l'on est enclin à lui attribuer ; il s'agit, en particulier, de personnes détenues par les Autorités de leur propre pays ; mais si la lettre de la Convention de Genève ne permet pas de venir en aide à ces victimes souvent innocentes, du moins les collaboratrices du Service peuvent-elles, sans sortir de leur rôle et en restant fidèles à l'esprit de la Croix-Rouge, apporter aux solliciteurs, proches parents ou amis des intéressés, les consolations et les adoucissements de la charité. Cette tâche est tout spécialement délicate, elle exige beaucoup de doigté, car dans les paroles prononcées il convient tout autant de ne pas faire naître un espoir inconsidéré que de ne pas causer une peine inutile.

Restent encore les cas nombreux qui ne relèvent pas de l'Agence centrale, mais pour lesquels le visiteur est dirigé vers l'instance compétente : Croix-Rouge suisse, Secours aux enfants, Autorités militaires, Département politique fédéral, consulats étrangers, institutions internationales d'entr'aide et de secours, délégations de Croix-Rouges étrangères, etc.

La diversité des cas soumis et la fluctuation constante des circonstances qui les créent rendent impossible la codification systématique des instructions données aux collaboratrices affectées à ce service. Leur formation s'accomplit au jour le jour, empiriquement, au fur et à mesure que les problèmes se posent et comportent des solutions nouvelles.

Une enquête présentée à l'Agence par correspondance nécessite, de la réception de la lettre au Service du tri du courrier jusqu'à l'envoi de la réponse par le Service d'expédition, le travail à la chaîne d'une vingtaine de collaborateurs, parfois même davantage ; or, au Service de réception, l'ensemble de ces opérations se concentre sur une seule personne. Cette simple constatation met en évidence aussi bien l'intérêt passionnant qui découle d'une activité si variée que la responsabilité qui s'attache à une telle fonction. Les collaboratrices du Service sont profondément conscientes de ce privilège et des devoirs

Service de réception

qui en sont la conséquence ; soumises à une consigne stricte, elles doivent constamment veiller, adaptant le ton de leur réponse à l'état d'esprit de chaque visiteur, à ne jamais rien avancer qui ne soit scrupuleusement juste et précis ; en effet, les renseignements donnés verbalement au public engagent la Croix-Rouge au même titre que les réponses écrites et doivent donc être marqués du même sceau d'exactitude que les lettres signées. La prudence s'impose d'autant plus que le public a tendance à déformer ou à exagérer les informations qui lui sont données.

Le Service de réception ne se manifeste pas toujours dans l'unique sens des renseignements à donner au public : fenêtre ouverte sur l'extérieur ; il lui arrive parfois, en écoutant les visiteurs exposer leur requête, de recevoir des informations précieuses. Les problèmes nouveaux présentés aujourd'hui au Service apparaîtront plus tard au courrier, et seront étudiés ensuite dans les différents services.

Récemment une dame âgée, de condition modeste, remettait à la Réception, en reconnaissance d'un service rendu par l'Agence, une pièce d'or de 20 francs qu'elle conservait depuis un quart de siècle pour une « grande occasion » ; elle fut très surprise d'apprendre que la valeur réelle de ce louis d'or était de beaucoup supérieure à sa valeur nominale ; elle l'aurait été encore davantage si elle avait su que la portée profonde de son acte de générosité était inestimable. C'est dans de pareils gestes que les dames du Service de réception et, par elles, le Comité international, trouvent la récompense de leur effort.

D. D.