

## SYNTHÈSES DES DISCUSSIONS LORS DES ATELIERS ORGANISÉS PAR LE CENTRE DE RECHERCHE SPIRAL

COLLOQUE PLANU.BE - 21 OCTOBRE 2019

### Contexte

Les ateliers ont été organisés par le centre de recherche Spiral de l'ULiège. Deux thématiques ont été proposées aux participants: l'implication des citoyens dans la planification d'urgence et l'articulation entre les notions de Safety et Security. Les ateliers ont eu pour objectifs de: dégager des idées concrètes à intégrer dans le travail quotidien des participants; échanger des bonnes pratiques; élargir l'horizon/sortir du cadre habituel de pensée et aborder les problématiques proposées sous un angle original. Au total 96 personnes étaient inscrites aux ateliers. Parmi celles-ci, 43 planus et 14 personnes de la discipline 3. Les autres participants sont issus des disciplines 1, 4, 5. 35 personnes ont participé à l'atelier "Safety/Security" et 59 personnes aux 3 ateliers "implication des citoyens".

### L'implication des citoyens dans le cycle du risque

Les participants ont été invités à travailler autour des **enjeux** de l'implication des citoyens aux différentes étapes du cycle du risque (la préparation et la planification; la gestion de la crise; le rétablissement et les débriefings). *«Le citoyen est un acteur de la crise par son comportement »* Au cours des dernières années, on observe un changement de paradigme, les citoyens sont encouragés à devenir des "acteurs" de cycle du risque, ils sont invités à jouer un rôle de plus en plus actif. À travers le site web inforisques.be développé par le centre de crise national, par exemple, les citoyens sont informés et aussi encouragés à développer un comportement actif notamment en créant un kit d'évacuation, en réalisant leur propre plan d'urgence, etc. Par ailleurs, à travers les médias sociaux, la participation des citoyens à la communication autour des risques est beaucoup plus présente. Les **médias sociaux** permettent aux autorités de s'adresser directement aux citoyens, afin de leur transmettre des consignes, leur donner des conseils, etc., et de recevoir des informations distribuées sur le territoire, permettant le développement de nouveaux modes de fonctionnement collaboratifs et responsabilisant. Lors d'un événement majeur, les citoyens ont besoin d'être informés pour adapter leurs comportements, et se mettre en sécurité. Ils produisent aussi de l'information et la mettent à disposition des autorités en postant volontairement des images, des vidéos et des textos sur leurs comptes Twitter, Facebook, YouTube, etc. Cette information disponible est le plus souvent géolocalisée : c'est une ressource majeure pour le gestionnaire de crise à condition de pouvoir la traiter, en évaluer la qualité et la présenter sous forme exploitable. Selon les participants aux ateliers: *« La responsabilisation du citoyen passe par son implication. Le conscientiser (cela peut arriver); le rassurer (l'éduquer à la réflexion sur la crise... avant la crise pour éviter la crise. »* □ *« Ne faudrait-il pas cesser d'entretenir l'image d'une société du risque zéro, ne pas donner l'illusion que les pouvoirs publics peuvent parer à tout? »*. Quels rôles peuvent jouer les citoyens ?

**De nombreuses bonnes pratiques** ont été mises en évidence par les participants aux différentes phases du cycle du risque. Voici quelques extraits des éléments qui ont été discutés lors des ateliers: **Lors de la phase de préparation/prévention** dans une commune rurale, les citoyens accomplissent un rôle de monitoring, sous la forme d'un référent par quartier qui est le point de contact pour les questions de "risque"; les habitants connaissent leur quartier et disposent de connaissances qui peuvent être précieuses pour les planus (par exemple, en matière de prévention des inondations). Le planu peut aussi établir des listes de personnes ressources sur un territoire : par exemple un traducteur pour diffuser des messages à l'attention de groupes ne parlant pas le français. La sensibilisation des enfants dans les écoles aux questions de crises est

également une bonne pratique à développer.

Développer des réseaux sur le territoire avant toute crise ne peut que faciliter le travail lors de la crise. Communiquer régulièrement avec les citoyens renforce la confiance réciproque, ce qui facilite le respect des contraintes lors de crises. **Lors de la période de retour à la normal**, les communes doivent accueillir les demandes de citoyens, une idée proposée par les participants aux ateliers est d'ouvrir un guichet spécifique temporaire avec un fonctionnaire qui a vécu la crise et est capable de mettre en perspective les questions qui leur sont posées : en effet, chaque crise étant particulière, l'état de réparation demande une grande flexibilité administrative pour trouver et mettre en œuvre des procédures administratives adaptées ... qui sortent du "train train ordinaire" ! **Après une crise**, un débriefing ouvert aux citoyens est rarement mis en place, alors que les citoyens qui ont vécu la crise peuvent apporter une expérience propre, différente de celle des autorités. Ils peuvent partager leurs visions aussi bien sur la crise que sur leur perception de la gestion de celle-ci « *Communiquer, c'est d'abord écouter* » : ce principe n'est pas mobilisé de façon systématique parce que les autorités veulent le plus vite possible revenir à la normale.

Plus spécifiquement, en ce qui concerne les « grands événements » ou des festivités locales organisés sur des bases régulières, plusieurs participants aux ateliers soulignent le fait qu'il serait intéressant d'organiser des réunions entre les autorités, les représentants des disciplines et les organisateurs de tous les grands événements sur le territoire une fois par an : il s'agirait de partager des expériences en tirant des leçons des événements et ce genre de réunions est aussi un moment d'apprentissage et de sensibilisation à la PU.

### L'articulation entre les notions de Safety et Security

L'atelier autour des notions de safety et security se divisa en deux exercices. Le premier consista à la discussion, au sein de chaque groupe, autour de la signification de ces concepts et de leur implication dans leur travail quotidien. Dans un deuxième temps, les participants ont été invités à faire une mise en commun sur base de mots clés et d'exemples identifiés par les participants permettant aux groupes de partager leur vision et leur expérience. Le second exercice avait pour objectif d'appliquer ces concepts à des situations à risque et de confronter les participations aux implications de ces concepts de safety et security. L'objectif essentiel de ce workshop était d'engager les acteurs de terrain dans une réflexion active, ouverte et constructive autour de ces concepts et de leur implication dans la gestion du risque. Tout au long du workshop, il fut demandé aux participants de discuter de la signification et de l'implication des termes de safety et security à travers **leur propre expérience** et d'apporter, par groupe de 5 à 6 personnes, une définition et caractérisation des deux notions. Si, dans la littérature, le concept de safety peut être défini comme l'ensemble de mesures prises en vue de protéger l'environnement et la population contre l'occurrence d'événements dommageables *non-intentionnels* et celui de security comme l'ensemble de mesures prises en vue de protéger l'environnement et la population contre l'occurrence d'événements dommageables *intentionnels et malveillants*. Cependant et sans entrer dans les détails, les développements académiques autour de ces concepts mettent en lumière la présence de grandes ambiguïtés et différences de perspectives.

Le premier enseignement de ce workshop, concerne le **manque de connaissances claires** de la part des participants quant à la signification et aux implications des concepts de 'safety' et 'security'. Même si chaque participant était accoutumé à ces termes, un grand flou et des ambiguïtés ont pu être observés. Les versions françaises de 'sûreté' et 'sécurité' furent perçues de manière encore plus ambiguë, plusieurs participants ne percevant d'ailleurs aucune différence entre les termes. Chaque groupe a toutefois apporté plusieurs éléments de caractérisation de ces notions. Plus précisément, les différents groupes tentèrent de caractériser ces notions à travers l'utilisation d'exemples concrets, de métaphores ainsi qu'en contrastant les deux concepts (ex : si

la security correspond à..., la safety correspond par contre à...). Malgré une apparente hétérogénéité et ambivalence concernant la signification et l'implication des deux termes, une certaine unité sémantique démarquant les concepts de 'safety' et 'security' a pu être tracée. En effet, le concept de security renvoie à une vision plus matérielle, froide, contraignante déployé par des acteurs extérieurs à la société qui tantôt massifie l'individu et tantôt tendent à l'individualiser. De plus, la security est souvent associée à de la monodisciplinarité, de l'absence de collaboration entre acteurs ainsi qu'à de la réaction aux crises. Le concept de safety, quant à lui, est caractérisé par des situations de bien-être, de bienveillance, d'inclusivisme, de prévention et d'absence de risque. Par ailleurs safety semble impliqué de la collaboration entre acteurs. Au delà de cette implication dans le cadre de la gestion du risque et sans vouloir tirer des conclusions trop généralisantes, ces éléments tendent à refléter deux visions distinctes du monde, deux facettes de nos sociétés qui s'entremêlent en cas de crise. Il pose aussi de nombreuses questions en lien direct avec la gestion de crise et plus globalement le cycle du risque.