



Université ABDERRAHMANE MIRA de Bejaia

Faculté des sciences humaines et sociales

Département des sciences de l'information et de la communication

Mémoire de fin de cycle en vue de l'obtention du diplôme de

Master en sciences de l'information et de la communication

Option : communication et relations publiques

Thème :

**L'apport de l'APW de Bejaia sur les risques majeurs
et en période de crise**

Cas pratique : APW de Bejaia

Réalisé par :

BEKKA Amine

AIDOUN Zine-eddine

Encadré par :

Mr : ABED Tilioua

Année universitaire

2022- 2023



Université ABDERRAHMANE MIRA de Bejaia

Faculté des sciences humaines et sociales

Département des sciences de l'information et de la communication

Mémoire de fin de cycle en vue de l'obtention du diplôme de

Master en sciences de l'information et de la communication

Option : communication et relations publiques

Thème :

**L'apport de l'APW de Bejaia sur les risques majeurs
et en période de crise**

Cas pratique : APW de Bejaia

Réalisé par :

BEKKA Amine

AIDOUN Zine-eddine

Encadré par :

Mr : ABED Tilioua

Année universitaire

2022- 2023

REMERCIEMENT

Nous tenons tout d'abord à exprimer nos profondes gratitude envers Dieu le Tout-Puissant. Sa grâce et sa bénédiction nous a accompagnés tout au long de ce parcours de recherche.

Nous souhaitons à exprimer notre profonde gratitude envers monsieur Abed tilioua pour avoir été notre encadreur tout au long de ce passionnant voyage académique. Votre expertise, votre patience et votre soutien inébranlable ont été d'une valeur inestimable pour la réussite de notre mémoire. Votre guidance et vos précieux conseils nous ont permis d'atteindre nos objectifs académiques avec succès.

Nous souhaitons également adresser nos remerciements les plus sincères à Monsieur Barakat, le président de la LAPW de Béjaïa. Son soutien et son ouverture d'esprit ont créé un environnement propice à notre stage, et nous avons grandement apprécié l'opportunité de travailler dans ce lieu stimulant.

Enfin, nous tenons à remercier chaleureusement les membres du jury qui ont accepté de consacrer leur temps et leur expertise pour évaluer notre travail. Votre contribution à l'excellence académique est inestimable, et nous sommes honorés d'avoir pu bénéficier de vos remarques et suggestions.

Ce mémoire n'aurait pas pu être réalisé sans vous toutes et tous.

Nous vous remercions du fond du cœur pour votre soutien et votre confiance.

Dédicace

Je dédie ce travail :

À mes chers parents, Vous avez été ma source inépuisable de soutien, d'amour et d'encouragement tout au long de ce parcours académique. Votre foi en moi et votre dévouement constant ont été les fondations de cette réalisation. Ce mémoire est aussi le vôtre, car il incarne la détermination que vous m'avez inculquée. Merci du fond du cœur pour tout ce que vous avez fait.

À mon frère Rayan, Ton exemple de persévérance et d'ambition a été une inspiration constante pour moi. Ton soutien moral inestimable m'a donné la force nécessaire pour surmonter les défis. Je suis fier d'avoir un frère comme toi, et cette réussite est aussi un peu la tienne.

À mon amie Hanane, Tout au long de ce parcours académique exigeant, ta présence a été une bouée de sauvetage. Tes encouragements, ton écoute et ton amitié sincère ont égayé même les jours les plus sombres. Ton rôle dans cette réussite ne peut être minimisé, et je te suis infiniment reconnaissant.

Et bien sûr, à mon binôme Amine, Notre collaboration a été essentielle pour atteindre ce résultat. Ton dévouement, ton expertise et ta coopération ont été les piliers de ce mémoire. Nous avons traversé les hauts et les bas ensembles, et cette réussite est le fruit de notre travail d'équipe. Merci pour cette expérience mémorable.

À vous tous, je dédie ce mémoire avec gratitude, sachant que chaque étape a été enrichie par votre présence et votre soutien indéfectible

AIDOUN Zine-eddine

Dédicace

Je dédie ce travail :

À ma chère mère, qui a toujours été ma source d'inspiration, de soutien et de sagesse. Ton amour inconditionnel a été le moteur de mon parcours académique.

À mes frères et sœurs, qui ont partagé avec moi les joies, les peines et les rêves de cette aventure. Votre encouragement constant a été une force inestimable.

Et enfin, à mon binôme Zinedine, complice de cette incroyable aventure académique. Ensemble, nous avons surmonté les défis, repoussé nos limites et atteint nos objectifs. Cette réussite est aussi la tienne.

Merci à tous pour votre soutien indéfectible, votre amour et votre confiance. Ce mémoire est le fruit de nos efforts collectifs.

BEKKA Amine

Liste des tableaux

N°	Titre	Page
01	Indicateur de phénomène de l'étude	13
02	Les caractéristiques de la population visées	90

Liste des figures

N°	Titre	Page
01	Organigramme de l'APW de Bejaia	114

Sommaire

Remerciements

Dédicaces

Liste des tableaux

Liste des figures

Sommaire

Introduction..... **I**

Cadre méthodologique

Chapitre 01 : Analyse conceptuelle

- Problématique..... **06**
- L'objectif de l'étude..... **08**
- Définition des concepts..... **09**
- Indicateur du phénomène de l'étude ----- **13**
- Les études antérieures..... **13**

Chapitre 02 : Démarche méthodologique

- Approche théorique et méthodologique ----- **19**
 - Méthode de l'étude..... **19**
 - Approche théorique..... **19**
- Outil de l'étude..... **23**
- Echantillon de l'étude **24**

Cadre théorique

Chapitre 03 : un aperçu général sur la communication sensible et les risques majeurs en période de crise.

Section 01 : Définition et types de la communication sensible

- Définition de la communication sensible -----28
- Histoire de la communication sensible -----28
- Types de la communication sensible -----29
- Rôle de la communication sensible -----45

Section 02: la communication des risques majeurs

- La définition de la communication de risque -----48
- L'évolution de la communication de risque -----53
- Types de risques majeurs -----58

Section 03 : la crise et gestion de risque

- définition de la crise et gestion de risque -----65
- Différence entre la gestion de crise et la gestion de risque -----67
- Les étapes de gestion de risque -----68

Chapitre 04 : La communication des acteurs locaux sur les risques majeurs en Algérie

- les acteurs des organisations communales -----76
- Les risques majeurs en Algérie -----77
- Le séisme en Algérie -----79
- Historiques des séismes en Algérie -----79

Cadre pratique

Chapitre 05 : Présentation des données et interprétation de résultats de recherche

Section 01 : Présentation de lieu et la période de la recherche

- Présentation de lieu de recherche..... **84**
- La réalisation de l'enquête..... **86**
- Les difficultés rencontrées..... **87**

Section 02 : Présentation des données de la recherche

- Présentation des données de recherche ----- **88**
- Analyse et interprétation des données de recherche ----- **90**

Section 03 : discussion et interprétation des résultats de recherche

Conclusion..... **105**

Liste bibliographique ----- **109**

Annexes ----- **113**

Table des matières

Résumé

Introduction

Introduction

La communication publique des acteurs locaux est un domaine essentiel dans la gestion et la promotion des collectivités locales. Ces acteurs, tels que les municipalités, les gouvernements régionaux et les organismes publics, jouent un rôle crucial dans la vie quotidienne des citoyens, en fournissant des services et en prenant des décisions qui affectent directement la communauté. L'objectif principal de la communication publique des acteurs locaux est de promouvoir une compréhension mutuelle entre les gouvernants et les gouvernés, de renforcer le sentiment d'appartenance à la communauté et d'encourager l'engagement civique. En établissant une communication ouverte et transparente, les acteurs locaux peuvent mieux répondre aux besoins et aux attentes de leurs citoyens, tout en promouvant une gouvernance démocratique et participative. Lorsqu'il s'agit de prévention et de gestion des risques majeurs, la communication publique joue un rôle vital dans la sensibilisation, la préparation et la sécurité des communautés locales. Les acteurs locaux, tels que les autorités locales, les organismes de secours et les organisations communautaires, assument la responsabilité de fournir des informations précises, de mobiliser les résidents et de coordonner les efforts pour faire face aux menaces et aux dangers potentiels. L'introduction d'une communication publique efficace dans le domaine de la prévention des risques majeurs nécessite une approche proactive et collaborative. Les acteurs locaux doivent être en mesure de transmettre des messages clairs et compréhensibles sur les risques spécifiques auxquels une région peut être confrontée, tels que les catastrophes naturelles, les accidents industriels ou les crises sanitaires. Ces messages doivent également fournir des informations pratiques sur les mesures à prendre pour se préparer et se protéger. La communication publique des acteurs locaux dans le domaine de la prévention des risques majeurs repose sur la sensibilisation et la mobilisation de la communauté. Les résidents doivent être informés des dangers potentiels, des signes avant-coureurs et des procédures d'urgence. En établissant une relation de confiance avec la population locale, les acteurs locaux peuvent encourager l'engagement et la participation active de chacun dans les efforts de prévention et de gestion des risques. Une communication publique efficace dans ce domaine exige également une adaptation aux besoins spécifiques de la communauté. Les messages doivent être clairs, accessibles et pertinents pour différents publics, en tenant compte de la diversité culturelle, linguistique et socio-économique. En utilisant des canaux de communication variés tels que les médias locaux, les réseaux sociaux, les réunions

communautaires et les événements publics, les acteurs locaux peuvent toucher un large éventail de personnes et assurer une diffusion efficace des informations.

La communication publique des acteurs locaux dans le domaine de la prévention et des risques majeurs est essentielle pour garantir la sécurité et la résilience des communautés locales. En fournissant des informations précises, en sensibilisant et en mobilisant la population, les acteurs locaux peuvent renforcer la préparation et la réponse face aux dangers potentiels. Une communication adaptée aux besoins de la communauté, basée sur la confiance et utilisant des canaux diversifiés, contribue à créer des communautés plus résilientes et mieux préparées aux situations d'urgence

Ainsi, nous essayons à travers notre étude, d'analyser le rôle des acteurs locaux dans la communication des risques majeurs au sein de la population et comment l'APW de Bejaia gère la situation du séisme auprès de ces citoyens, ce qui permet de découvrir si l'APW de Bejaia donne une place importante à la prévention et à la préparation des citoyens aux risques naturels, enfin savoir quels sont les plans mis en place par les acteurs locaux dans la période de séisme. Afin de répondre à ces objectifs, nous avons divisé notre travail en (03) trois parties :

La partie méthodologique, la partie théorique, et la partie pratique ;

La partie méthodologique :

Porte sur deux chapitres. Le premier chapitre représente l'analyse conceptuelle dont laquelle, on a présenté la problématique et les objectifs de recherche, la définition des concepts en faisant ressortir les indicateurs de phénomène de l'étude, et ce, après les études antérieures.

Le deuxième chapitre représente la démarche méthodologique à savoir, la méthode de l'étude, l'approche théorique, l'outil de l'étude choisi, l'échantillon de l'étude et enfin l'étape de réalisation de l'enquête.

La partie théorique :

Contient deux chapitres. Le premier chapitre a pour titre aperçu général sur la communication sensible et les risques majeurs en période de crise. Il se compose de (03) trois sections, la première section représente la définition et les types de communication sensible, la deuxième évoque la communication des risques majeurs, quant à la troisième section, elle

revient sur la crise et la gestion de risques. Le deuxième chapitre aborde quant à lui la communication des acteurs locaux sur les risques majeurs en Algérie, il se compose ainsi d'une seule section qui aborde les acteurs des organisations communales, les risques majeurs en Algérie et le séisme en Algérie.

Partie pratique : est organisé par la mise en place de deux chapitres. Le premier chapitre a pour objectif de présenter des données qui s'articulent autour de deux points, en premier lieu la présentation du terrain et le deuxième point sur la présentation des données de la recherche concernant l'APW de Bejaia. Le deuxième chapitre présente les résultats de la recherche par l'analyse et l'interprétation des données et, par la suite, la discussion des résultats obtenus.

Cadre Méthodologique

Chapitre 01 :

Analyse conceptuelle

1 - Problématique

Les risques et les menaces majeurs qui pourraient découler d'un événement naturel ou d'origine humaine pourraient avoir un impact important sur un grand nombre de personnes, causer des dommages conséquents et compromettre la capacité de la société à fonctionner.

Les risques majeurs peuvent prendre de nombreuses formes, notamment des catastrophes naturelles telles que les ouragans, les inondations et les tremblements de terre, ainsi que des accidents industriels ou des actes de terrorisme, c'est pourquoi il est important de souligner que la communication de risque est plus importante que la communication de crise, en effet les communications de crise sont utilisées pour gérer des situations imprévues, souvent urgentes et potentiellement dangereuses pour le public et les organisations. Celui-ci vise à protéger la réputation d'une organisation et à minimiser les dommages en communiquant rapidement et efficacement avec les parties prenantes concernées. La communication de crise est donc centrée sur la gestion de la situation immédiate. La communication des risques, en revanche, est utilisée pour gérer des situations anticipées mais potentiellement dangereuses pour une organisation ou le public. Il vise à identifier les risques, à évaluer les impacts potentiels et à développer des stratégies de communication pour atténuer les risques.

La communication sur les risques est donc axée sur la prévention et la gestion des risques à long terme. Par là on peut dire qu'il est primordial de donner plus de place et de traiter de plus en plus sérieusement la communication de risque pour éviter d'éventuels problèmes et donc de minimiser les dégâts. C'est une grande responsabilité de préserver la sécurité et de sensibiliser la population sur chaque risque majeur quel qu'il soit. Les acteurs locaux sont les personnes et les organisations qui sont les plus susceptibles d'être touchées par ces risques majeurs. Il peut s'agir de représentants du gouvernement local, de groupes communautaires, d'organisations religieuses, d'entreprises locales et de citoyens individuels. La communication de ces acteurs locaux est un élément essentiel de la prévention des risques majeurs et assure une préparation adéquate et une réponse rapide en cas de catastrophe.

Selon Danielle Maisonneuve, « les acteurs locaux ont un rôle crucial dans la prévention et la gestion des risques, car ils sont les mieux placés pour comprendre les enjeux locaux et les besoins de la communauté. Ils peuvent ainsi contribuer à la mise en place de mesures préventives efficaces et à la diffusion d'informations pertinentes Ces

risques, quelle que soit leur nature, peuvent avoir de graves conséquences, nécessitant des changements rapides dans les comportements individuels et collectifs avec une attention accrue aux conséquences, et peuvent également forcer l'adoption de plans nationaux d'urgence. »

La question de la prévention des risques majeurs doit occuper donc une place centrale dans les stratégies de communication des gouvernements locaux, et les catastrophes n'ont fait que renforcer ce point.

Cependant, il existe différents obstacles qui peuvent entraver la communication des risques. L'auteure identifie plusieurs obstacles majeurs qui peuvent compliquer la communication des risques à savoir :

- Le manque de confiance : Les populations peuvent manquer de confiance envers les institutions qui communiquent sur les risques, ce qui peut conduire à un scepticisme voire un rejet de l'information transmise.
- La complexité des enjeux : Les risques peuvent être complexes et difficiles à comprendre, notamment en raison de la technicité des termes employés, ce qui peut rendre difficile leur communication auprès des populations.
- La diffusion d'informations contradictoires : Les informations contradictoires sur les risques peuvent semer la confusion et la désinformation, entraînant un manque de confiance dans les informations diffusées.¹

Les catastrophes naturelles sont l'un des plus grands risques auxquels sont confrontées les municipalités en Algérie. Au niveau stratégique, la loi n° 04-20 du 25 décembre 2004 relative à la prévention des principaux risques et à la gestion des Catastrophes dans le cadre du développement durable fait principalement référence aux lois sur l'eau, la santé, l'urbanisme et l'aménagement du territoire, son objectif principal est d'établir des règles pour éviter les risques majeurs (article 1) en limitant la vulnérabilité humaine et matérielle (article 3) et en mettant en place des systèmes d'intervention spécifiques aux risques (article 4) est adopté. Pour cette raison, le plan de prévention adopté dans le décret législatif (article 16) est institutionnalisé, doublement spécifique en termes de risques majeurs d'une part et de délimitation géographique d'autre part. Par conséquent, si les systèmes de surveillance et d'alerte qu'il met en place sont transférables à d'autres contextes, les actions d'atténuation seront nécessairement

¹ Danielle Maisonneuve, « *La communication des risques : Un nouveau défi* », 1^{ère} édition : Presses de l'Université du Québec, 2005

spécifiques à un niveau et à un type de vulnérabilité particulier (article 17). Le tremblement de terre est le premier.

Parmi les catastrophes naturelles répertoriées par les Nations Unies et la loi 04-20, le tremblement de terre, qui est classé en première position représente un risque majeur régissant le territoire de Algérie

A titre illustratif ce phénomène est présent beaucoup plus au nord de l'Algérie, notamment à Bejaïa qui a connu un séisme de magnitude 5,9, le 18 mars 2021, qui est classé troisième plus grand séisme en Algérie après celui de Chlef et de Boumerdès.

L'APW de Bejaïa a tenu à assurer son engagement et sa mobilité auprès des citoyens pour exiger et arracher un plan spécifique d'urgence pour la région de Bejaia et met en place une commission de crise pour le suivi et l'évaluation de la situation.

Notre objectif de recherche s'inscrit autour du rôle de la communication sensible de ce phénomène dans la commune de Bejaia.

Notre objectif est d'essayer d'analyser la gestion de L'APW de Bejaia en termes de communication publique sur le séisme qui a touché la wilaya de Bejaia.

Notre question centrale sur laquelle nous essayons de répondre est la suivante :

- Comment protéger et responsabiliser l'APW sur la prévention des séismes ?

A travers cette question fondamentale, on peut tirer deux questions secondaires :

1- Comment surmonter les obstacles à la communication des risques pour garantir une gestion efficace des situations à risque et une meilleure protection des populations ?

2- En quoi la communication des acteurs locaux est-elle essentielle pour la prévention des risques majeurs et comment les modèles de communication des risques peuvent-ils être utilisés pour améliorer cette communication ?

1. Objectifs de l'étude : Chaque recherche scientifique a plusieurs objectifs à atteindre. Selon Jacques Salomé "Un objectif de recherche bien formulé, c'est déjà une réponse, car il éclaire les moyens à mettre en œuvre et les cheminements à suivre."²

²JACQUES Salomé, «Méthodes de recherche en sciences humaines »,7^{ème} édition, Paris, 2016, p12

Ainsi notre but de recherche réside dans ces points suivant :

- Savoir quelle est l'implication et la responsabilité des acteurs locaux sur la prévention des risques majeurs.
- Découvrir l'importance de la communication des acteurs locaux sur la prévention des risques majeurs et l'utilisation des modèles de communication des risques
- Découvrir les obstacles rencontrés par les acteurs locaux et comment les surmonter.

2. Définition des concepts

2.1. La communication publique :

“La communication publique est un domaine multidisciplinaire qui étudie les processus de communication qui ont pour objet les enjeux et les intérêts publics. Elle vise à comprendre comment les organisations publiques et privées communiquent avec leurs publics pour informer, sensibiliser, persuader, convaincre, mobiliser ou éduquer, en vue de promouvoir les politiques publiques et les actions collectives qui ont une portée publique”.³

Définition opérationnelle :

La communication publique de l'Assemblée Populaire de Wilaya (APW) de Bejaïa se réfère à l'ensemble des actions et des processus de communication mis en place par l'APW pour informer, sensibiliser et établir des relations avec le public. Elle vise à promouvoir la transparence, à favoriser l'interaction avec les citoyens et à rendre compte des activités, des politiques et des décisions de l'APW

2.2. La communication préventive :

La communication préventive est une forme de communication qui vise à anticiper les crises potentielles en diffusant des informations sur les risques, les mesures de sécurité, les comportements à adopter, etc. Elle est mise en place en amont d'une situation de crise

³ Serge Proulx et Louise Lacroix, « *Communication publique : acteurs, processus, stratégies* », édition de 2012, à la p 7

pour réduire l'impact négatif d'un événement indésirable sur les publics concernés et sur l'image de l'organisation⁴.

Définition opérationnelle :

La communication préventive de l'Assemblée Populaire de Wilaya (APW) vise à anticiper et à atténuer les risques potentiels ou les problèmes émergents en établissant une communication proactive avec le public. Son objectif principal est de prévenir les malentendus, les conflits ou les situations de crise en fournissant des informations claires et en favorisant la compréhension mutuelle.

2.3. La communication de risque :

"La communication de risque est le processus interactif d'échange d'informations et d'opinions au sujet des risques, des perceptions des risques et des décisions qui en découlent. Elle implique des échanges entre des experts, des autorités, des organismes de réglementation, des scientifiques, des journalistes et des individus ou des groupes concernés par les risques. L'objectif de la communication de risque est de permettre aux publics de prendre des décisions éclairées, d'adopter des comportements préventifs et de participer aux décisions qui les affectent."⁵

Définition opérationnelle :

La communication de risque de l'Assemblée Populaire de Wilaya (APW) se réfère à un processus de communication spécifique qui vise à informer, à sensibiliser et à gérer les risques potentiels ou réels liés aux activités de l'APW. Son objectif principal est d'assurer la sécurité du public, de minimiser les impacts négatifs et de favoriser une prise de décision éclairée.

2.4. La communication de crise :

« La communication de crise est l'ensemble des actions de communication mises en œuvre par une organisation pour gérer une situation de crise. Elle a pour objectif de préserver l'image de l'organisation, de rassurer les parties prenantes et de limiter les conséquences négatives de la crise sur ses activités et ses relations avec ses publics.

⁴ Marie-Christine Lipani-Vaissade, « *Communication de crise : Gérer une crise efficacement* », édition de 2014, à la p19

⁵ Barbara Reynolds et Matthew Seeger, article « *Crisis and Emergency Risk Communication as an Integrative Model* », Journal of Health Communication en 2005, p 15

La communication de crise est un processus complexe qui implique une analyse rigoureuse de la situation, la définition de messages clés, l'identification des publics cibles, la sélection des canaux de communication adaptés et la mise en place d'une organisation spécifique. Elle doit être gérée avec rigueur, transparence et réactivité pour être efficace. »⁶

Définition opérationnelle :

La communication de crise de l'Assemblée Populaire de Wilaya (APW) se réfère à un processus de communication spécifique mis en place pour gérer et répondre efficacement à une situation de crise ou d'urgence. Son objectif principal est de fournir des informations précises, de coordonner les actions, de rassurer le public et de minimiser les impacts négatifs de la crise.

2.5. La communication d'acceptabilité :

"La communication d'acceptabilité est une démarche de communication qui a pour objectif de faire accepter un projet, une politique ou une décision par les parties prenantes. Elle vise à réduire les résistances et les oppositions, à favoriser l'adhésion et la compréhension mutuelle entre les différents acteurs impliqués dans le projet.

La communication d'acceptabilité est une étape importante dans la gestion de projet, car elle permet de réduire les risques de blocage et de conflit, et de favoriser la réussite du projet en assurant l'adhésion des parties prenantes."⁷

Définition opérationnelle :

La communication d'acceptabilité dans le contexte de l'Assemblée Populaire de Wilaya (APW) se réfère à un processus de communication qui vise à obtenir l'acceptation et le soutien du public pour les activités, les projets ou les politiques de l'APW. Son objectif principal est de créer un environnement favorable où les citoyens comprennent, acceptent et soutiennent les actions entreprises par l'APW.

⁶ Marie-Christine Lipani-Vaissade, « La communication de crise - Gérer une crise efficacement », édition de 2014, à la p 17

⁷ Jean-Pierre Lehnisch, « La communication de projet », 4^{ème} édition" éditions Dunod, 2016, p 68

2.6. La gestion de crise :

"La gestion de crise est l'ensemble des activités coordonnées mises en œuvre pour faire face à une situation d'urgence, pour en réduire les effets négatifs et pour rétablir la situation normale le plus rapidement possible."⁸

Définition opérationnelle :

La gestion de crise consiste en l'ensemble des mesures prises pour prévenir, gérer et résoudre une situation de crise, dans le but de minimiser les pertes et les impacts négatifs sur l'organisation et ses parties prenantes. Elle implique une analyse préalable des risques, la mise en place d'un plan de gestion de crise, la mobilisation des ressources nécessaires, la coordination des actions et la prise de décisions éclairées en temps réel. La gestion de crise doit être flexible et s'adapter en permanence à l'évolution de la situation, en prenant en compte les aspects juridiques, éthiques, sociaux et environnementaux de la crise. Elle doit également intégrer la communication de crise pour assurer une gestion efficace de l'information et une coordination optimale entre les parties prenantes.

2.7. La gestion des risques :

"La gestion des risques est l'ensemble des méthodes, techniques et outils permettant d'identifier, d'analyser, d'évaluer et de maîtriser les risques auxquels est confrontée une organisation, afin de limiter les pertes et d'optimiser les gains."⁹

Définition opérationnelle :

La gestion de crise de l'Assemblée Populaire de Wilaya (APW) se réfère aux actions et aux mesures mises en place pour gérer efficacement une situation de crise ou d'urgence qui peut affecter le bon fonctionnement de l'APW ou la sécurité du public. Son objectif principal est de minimiser les impacts négatifs de la crise, de rétablir la stabilité et de protéger les intérêts des parties prenantes.

⁸ Marie-Ève Carignan et Lucie Martel, « Gestion de crise et communication de crise », p 22

⁹ Yves Barlette et Patrick Rondé « Management des risques: De la théorie à la pratique », p25-26

3. Indicateurs du phénomène de l'étude

Selon nos objectifs de recherche et notre processus d'analyse, nous avons pu extraire nos indicateurs comme suit :

Concepts	Dimensions	indicateurs
La crise	- Déstabilisation - Dysfonctionnement	- Séisme
Collectivité locale	- APW de Bejaia	- Les élus - Les autorités locales
La gestion de risques	- Crise	- la simulation de crise - étude sur la crise - activation de la cellule de crise -la rédaction des comptes rendu - retour de l'expérience
Communication publique de crise	- relation de proximité -dialogue avec les citoyens -l'écoute des citoyens -information des citoyens	-la communication interpersonnelle - l'accueil physique - l'accueil téléphonique
Les moyens de la communication publique de crise	- canaux directs	- accueil, journée de réceptions - communication direct (face-à-face)

Les indicateurs peuvent être nombreux pour chaque concept, car chacune de ces dimensions peut s'observer sous plusieurs manifestations concrètes. Il s'agit alors de les choisir en fonction de milieu d'étude et d'avoir un nombre suffisant pour l'analyse. Un seul indicateur peut être trompeur mais plusieurs assurent une validation des dimensions.

Nous avons choisi plusieurs indicateurs pour atteindre l'aspect concret de ce qu'on cherche, et ce dans le but d'être objectif afin d'obtenir des informations fiables.

4. Etudes antérieures

Notre thématique de recherche porte sur la communication des acteurs locaux sur les risques majeurs en période de crise, dans un cas pratique sur la wilaya de Bejaia au niveau de l'APW. Nous avons trouvé un ouvrage qui porte le même rapport et sens que notre thématique de recherche. Le livre "Communication et gestion des risques : Comprendre et agir face aux crises" de Françoise Bernard qui propose une analyse approfondie de la communication dans la gestion des risques et des crises. Cet ouvrage offre une approche bien détaillée de la communication dans le contexte de la gestion des

risques et des crises, on y trouve énormément d'éléments qui ont pu nous aider dans notre recherche et a bien tracé notre cheminement. Elle établit un cadre théorique pour comprendre les enjeux de communication liés aux risques majeurs et aux situations de crise. Elle explore les concepts clés tels que la perception des risques, la communication de crise, la confiance, et l'engagement du public ainsi que l'analyse des crises et des risques qu'elle va aborder de différentes typologies de crises et de risques, tels que les catastrophes naturelles, les crises sanitaires, les accidents industriels, etc. Il examine les caractéristiques spécifiques de chaque type de risque et les défis particuliers qu'ils posent en termes de communication. Pour ensuite toucher aux stratégies de communication dans lesquelles elle propose des stratégies de communication adaptées aux situations de crise et aux risques majeurs. Elle met en évidence l'importance de la préparation et de la planification en amont, ainsi que l'utilisation de canaux de communication appropriés pour atteindre le public cible. Elle a abordé également la gestion de l'information en période de crise, en mettant l'accent sur la collecte, l'analyse et la diffusion des informations pertinentes. Il traite également des défis liés à la gestion des rumeurs et des fausses informations dans le contexte des crises. Pour ce qui est de la participation du public, l'auteure souligne l'importance de l'implication du public dans les processus de communication liés aux risques majeurs. Elle explore les approches de communication participative et l'engagement du public, en mettant en avant les bénéfices de la co-construction de la communication avec les parties prenantes concernées.

Concernant les études de cas et les bonnes pratiques, Françoise Bernard présente des études de cas et des exemples concrets de communication lors de situations de crise, permettant d'illustrer les concepts théoriques et de mettre en lumière les bonnes pratiques en matière de communication des acteurs locaux sur les risques majeurs. Dans l'ensemble, ce livre offre une vision globale et approfondie de la communication des acteurs locaux sur les risques majeurs et en période de crise. Il combine des bases théoriques solides avec des exemples pratiques, ce qui en fait une ressource précieuse pour les professionnels travaillant dans la gestion des risques, la communication de crise et les domaines connexes.

Finalité et résultat de cet ouvrage :

Au final cet ouvrage montre clairement l'importance des enjeux de communication liés aux risques majeurs et aux situations de crise qui sont comme suit :

1. La clarté et l'accessibilité de l'information : Assurer que les messages concernant les risques majeurs et les mesures de prévention sont clairs, concis et compréhensibles pour le public cible. Utiliser un langage simple et éviter le jargon technique peut favoriser une meilleure compréhension.
2. La rapidité et la fiabilité de la diffusion de l'information : Il est essentiel de mettre en place des canaux de communication efficaces pour transmettre rapidement et de manière fiable les informations importantes liées aux risques et aux crises. Cela peut inclure l'utilisation des médias traditionnels, des médias sociaux, des alertes d'urgence, des sites web dédiés, etc.
3. L'engagement du public : Encourager la participation et l'engagement actif du public en leur fournissant des informations claires, en répondant à leurs questions et en les impliquant dans les processus décisionnels. La communication doit favoriser un sentiment de confiance, d'implication et d'emportement auprès du public.
4. La gestion des rumeurs et des informations erronées : Les situations de crise peuvent souvent générer des rumeurs et des informations erronées. Il est important de mettre en place des mécanismes de communication pour contrer les fausses informations, fournir des clarifications et maintenir la crédibilité des sources d'information officielles.
5. La coordination et la collaboration entre les acteurs : La communication efficace en période de crise nécessite une coordination étroite entre les différents acteurs impliqués, tels que les autorités locales, les organisations de secours, les médias, etc. La mise en place d'une stratégie de communication unifiée et la création de réseaux de collaboration peuvent faciliter la transmission cohérente des informations.

Elle souligne également l'importance que peut amener la stratégie de communication déployée pour ces situations. En résumé les stratégies de communication dans ce domaine peuvent inclure la planification et la préparation : Développer un plan de communication préventive et de gestion de crise qui identifie les publics cible, les messages clés, les canaux de communication appropriés et les étapes à suivre en cas de crise.

- **La communication proactive** : Diffusée activement des informations pertinentes sur les risques majeurs, les mesures de prévention et les procédures d'urgence auprès du public cible. Cela peut inclure des campagnes de sensibilisation, des programmes éducatifs, des alertes préventives, etc.

- **Utilisation de médias multiples** : Utiliser une combinaison de médias traditionnels (télévision, radio, journaux) et de médias numériques (sites web, réseaux sociaux, applications mobiles) pour atteindre différents segments de la population et diffuser des informations de manière rapide et efficace.

- **Coopération avec les parties prenantes** : Collaborer avec les autorités locales, les organisations de secours, les médias, les experts en communication et d'autres parties prenantes pour assurer une coordination efficace et cohérente de la communication. Cela

Peut impliquer la création de comités de communication de crise, la formation des porte-parole et la mise en place de protocoles de communication partagés.

- **Gestion de l'information** : Veiller à la collecte, à l'analyse et à la diffusion d'informations précises, à jour et fiables concernant les risques majeurs et les situations de crise. Cela peut inclure l'utilisation de canaux officiels, la vérification des faits, la réfutation des rumeurs et la mise à jour régulière des informations en fonction de l'évolution de la situation.

L'auteur présente différents cas pratiques liés à la communication dans des situations de crise et de gestion des risques. Ces cas pratiques incluent des exemples de communication lors de catastrophes naturelles, d'épidémies, d'accidents industriels ou d'autres événements critiques. Les cas pratiques peuvent servir à illustrer les bonnes pratiques, les défis rencontrés et les leçons apprises en matière de communication dans des contextes spécifiques. Ils peuvent également mettre en évidence les stratégies efficaces de communication, les erreurs à éviter et les approches novatrices qui ont été utilisées pour informer et mobiliser les parties prenantes concernées.

En somme, on trouve que cet ouvrage est extrêmement enrichissant de point de vue de notre thématique et nos objectifs de recherche, cela nous permet de comprendre le bon fonctionnement de la communication publique des acteurs locaux, voir si les élus de l'APW de Bejaïa procèdent à une bonne communication et élabore des stratégies pour prévenir, gérer et communiquer avec les citoyens efficacement.

Ce livre de Françoise Bernard, nous met en évidence la manière dont on doit aborder nos sujets par rapport à notre recherche et à éclaircir le chemin vers notre but, il nous a été d'une grande utilité pour tracer le cheminement adéquat de notre recherche.¹⁰

¹⁰Françoise Bernard «Communication et gestion des risques: Comprendre et agir face aux crises»

Chapitre 02 :
Démarche
méthodologique

1. Approche théorique et méthodologique

1.1 Méthode de l'étude :

Toute étude scientifique exige une méthode précise adéquate à suivre pour effectuer une recherche de qualité et pouvoir atteindre les objectifs fixés par le chercheur.

Selon François Gouin « L'étude doit se faire dans un ordre méthodique, c'est-à-dire qu'elle doit être faite avec une certaine rigueur dans l'ordonnement des connaissances que l'on acquiert. L'ordre est la condition essentielle du travail intellectuel, comme la mesure est celle du travail manuel. »¹

Pour la collecte des informations nécessaires afin de d'arriver à comprendre et répondre à notre problématique qui est : comment communiquer pour impliquer et responsabiliser les acteurs locaux sur la prévention des risques majeurs, nous avons suivi la méthode qualitative. Selon Johnny Saldanha « La recherche qualitative est une enquête exploratoire, descriptive ou interprétative qui vise à découvrir les significations des expériences humaines, des attitudes, des croyances, des valeurs, des comportements, et des interactions sociales. »² Les autres auteurs, John W. Cromwell et Vicki L. Plano Clark, « La recherche qualitative est une méthode d'investigation qui implique une attention particulière aux mots, aux actions, aux documents, aux images, ou à d'autres formes de données non chiffrées. Elle est conçue pour explorer les phénomènes dans leur contexte naturel, pour en comprendre la signification et leur construction sociale, et pour générer des théories à partir des données. »³

En d'autres termes, une méthode qualitative est une démarche visant à mieux comprendre les phénomènes afin de pouvoir répondre à nos interrogations.

1.2 Approche théorique :

Toute recherche scientifique se caractérise par une approche théorique adéquate, qui s'inscrit dans une procédure logique, L'approche théorique de la recherche se réfère à la perspective conceptuelle et intellectuelle adoptée par un chercheur pour étudier un

¹ Gouin, François, « *La méthode de l'étude* », Éditions d'Organisation, Paris, 2007, p 23

² Saldanha, Johnny, « *La pratique de la recherche qualitative* », Éditions De Boeck Supérieur, Bruxelles, 2013, p 3

³ Cromwell, J. W, & Plano Clark, V. L. (2017), « *Désignations and conduction mixed méthodes resarci* » Sage publications, Thou Sand Oaks, en Californie, en 2017, P20

phénomène spécifique. Elle repose sur l'utilisation de cadres théoriques, de modèles ou de perspectives conceptuelles pour formuler des hypothèses, développer des concepts clés et guider la collecte et l'analyse des données.

La question du risque doit être posée globalement. Ce qui anime les chercheurs et les praticiens, c'est, à propos du risque, la problématique du désordre, sa probabilité et sa logique et, au final, la possibilité d'en prévenir les causes ou, au mieux, d'en réduire les effets. Si la communication prend le relais de la gestion, c'est dans la mesure où on lui accorde des vertus explicatives, préventives, ou au mieux palliatives.

Mais communiquer à propos du risque engendre d'autres risques ou, pour les médiateurs les plus avertis, d'autres ressources stratégiques qu'il faut savoir exploiter. Pour plusieurs raisons : tant pour ne pas ajouter le risque au risque en abusant du pouvoir dramatisant de l'imaginaire social du danger, tant pour produire exactement le contraire : déclencher des peurs quand elles ne se justifient pas. Par ailleurs, prendre un risque implique d'anticiper les conséquences potentiellement négatives d'une décision. Dans ce cadre, la communication sur les risques fait référence aux actions communicationnelles qui permettent d'informer les parties prenantes et de les préparer aux risques éventuels qui pourraient découler de certaines actions. C'est ainsi que la confiance constitue la clé de la communication sur les risques et préconise d'élaborer des discours en tenant compte des données scientifiques et du contexte social au sein duquel les risques peuvent survenir. Pour être crédible, la communication sur les risques doit être participative et proactive.

Caractéristique de la communication sur des sujets sensibles, elle s'opère prioritairement vers un public de décideurs, de manière secondaire vers le grand public. « L'enjeu n'est plus de convaincre l'autre mais de réduire son champ d'intervention. »⁴

Notre recherche a pour objectif général de comprendre comment les outils de la communication publique peuvent contribuer à l'adaptation et à la protection des populations en cas de séisme et de risques majeurs.

Cette recherche analyse des connaissances sur les meilleures pratiques de communication des Risques, notamment sur les systèmes d'alerte précoce, les facteurs d'influence de la perception des risques, la performance des stratégies et des outils de communication ainsi que sur la recherche et l'analyse des enjeux, des contraintes et des perspectives de développement de la communication des risques liés au séisme.

⁴ W. Timothy Combs, « *ONG oing Criss Communication : Planning, Mangin, and Répondions* » (2007)

Dans notre recherche nous avons fait appel à la Théorie de la communication situationnelle de crise (SCCT; Combos, 2007) qui recentre l'attention de la stratégie de l'entreprise vers la perception du public en introduisant le facteur « attribution », emprunté à la psychologie sociale et défini comme le degré de responsabilité que les parties prenantes sont susceptibles de porter à une entreprise après une crise, en fonction de la réputation antérieure de l'entreprise. Le SCCT émet l'hypothèse que l'acceptation perçue de la responsabilité par l'organisation doit correspondre à la responsabilité de crise perçue attribuée à l'organisation par les parties prenantes. Le SCCT reformule les stratégies IRT en quatre « postures », consistant en Dénî, diminution, reconstruction, et Renforcement (Combos, 2014). Une grande partie du travail du SCCT repose sur des enquêtes utilisant souvent des données expérimentales pour évaluer les réponses des parties prenantes à des situations de crise réelles ou hypothétiques⁵.

La théorie de la communication situationnelle de crise est un cadre conceptuel utilisé pour comprendre et analyser la communication qui se produit pendant une crise. Cette théorie a été développée par W. Timothy Combos, un chercheur renommé dans le domaine de la gestion de crise et de la communication organisationnelle. La théorie de la communication situationnelle de crise repose sur l'idée que la communication est un élément crucial dans la gestion d'une crise. Elle met l'accent sur la façon dont une organisation communique avec ses parties prenantes, notamment les médias, les employés, les clients, les investisseurs et le public en général, pendant une situation de crise. Selon cette théorie, il existe trois facteurs principaux qui influencent la communication en situation de crise :

➤ **La situation de crise** : Il s'agit de l'événement ou de la série d'événements qui provoquent une crise. La gravité, l'ampleur et la complexité de la crise peuvent varier, ce qui a une incidence sur la manière dont la communication doit être gérée.

➤ **Les caractéristiques de l'organisation** : Cela fait référence à la réputation de l'organisation, à sa culture, à sa taille et à sa structure. Ces caractéristiques peuvent influencer la manière dont une organisation gère et communique pendant une crise.

➤ **Les caractéristiques des parties prenantes** : Chaque partie prenante a des attentes, des intérêts et des préoccupations différentes pendant une crise. Comprendre ces caractéristiques est essentiel pour adapter la communication de manière appropriée. La théorie de la communication situationnelle de crise propose également une série de

⁵ Claes, Auberger, & Vance, 2010; Ki & Nema, 2014

stratégies de communication que les organisations peuvent utiliser pour gérer efficacement une crise. Ces stratégies incluent :

1. Stratégie de réduction de l'incertitude : Fournir des informations claires et précises pour réduire l'incertitude et l'anxiété chez les parties prenantes.
2. Stratégie d'alignement : S'assurer que les messages et les actions de l'organisation sont cohérents pour éviter toute confusion ou contradiction.
3. Stratégie de réparation : Reconnaître les erreurs, s'excuser si nécessaire et prendre des mesures pour réparer les dommages causés.
4. Stratégie de soutien : Fournir un soutien émotionnel aux parties prenantes touchées par la crise.
5. Stratégie de renforcement de la réputation : La théorie de la communication situationnelle de crise souligne l'importance d'une communication transparente, cohérente et empathique pendant une crise. Elle comprend les besoins et les attentes des parties prenantes, permettant aux organisations de mieux gérer les crises et à atténuer les impacts négatifs sur leur réputation et leur relation avec leurs parties prenantes⁶.

Dans le cas de notre recherche intitulée le thème (La communication des acteurs locaux sur les risques majeurs et en période de crise), il est adéquat d'adopter l'approche situationnelle qui inclut également la théorie de la communication de la crise : La théorie identifie les facteurs influençant la communication au cours d'une crise avec une attention toute particulière pour les aspects organisationnels. Elle identifie par exemple les stratégies que les organisations - entreprises, institutions publiques peuvent utiliser pour réduire le préjudice à l'image/réputation. Elle fournit également un type de groupes cible sur la base de la prise de conscience du risque et de la propension à agir.

Notre thématique aborde donc la crise sous l'angle de la communication. Elle s'inscrit notamment dans le domaine de la communication sensible, une approche intégrée qui englobe trois composantes à savoir la communication de crise qui en a longtemps formé l'ossature, la communication sur les risques et la communication d'acceptabilité. L'enjeu majeur de toute communication sensible : être perçu comme un interlocuteur légitime dans sa parole et en capacité de gérer la situation. Notre travail de recherche s'inscrit donc dans une approche de communication des risques qui favorise la prise de décisions cruciales en temps opportun, notamment par les décideurs à travers la

⁶ *Ibid.* page 23

Sensibilisation adéquate des acteurs par la prise en compte des mesures appropriées de protection et de prévention des risques par les autorités locales.

2. Outils de l'étude

2.1 L'entretien :

Dans notre recherche, nous avons eu recours à la technique de l'entretien sur laquelle nous nous sommes basés pour la réalisation de notre enquête sur le terrain et établir un processus de communication verbale entre l'enquêteur et l'enquêté pour récolter un grand nombre d'informations et répondre aux problèmes posés.

La technique d'entretien consiste à poser des questions en face-à-face, à un ensemble de personnels (les élus de l'APW). Notre guide d'entretien contient trois (3) axes:

La première partie est consacrée aux informations personnelles, tel que l'âge, le sexe, la catégorie socioprofessionnelle, le niveau d'étude, la spécialité, l'expérience.

La deuxième partie portera également sur trois (03) axes principaux : le premier axe revient sur les canaux de communication qu'utilisent les acteurs locaux (APW) et sur les mesures de prévention et les comportements à adopter en cas de séisme. Ce dernier est composé de cinq (05) questions semi directif. Le deuxième axe qui comporte quatre (04) questions, évoque quant à lui la préparation des acteurs locaux (APW) pour réagir

⁷ Madeleine Granit, « *Lexique des sciences sociales* », 11^{ème} édition, Dalloz Paris, 2001, P352

efficacement lors d'un séisme et les mesures préventives mises en place pour minimiser les dommages. Le troisième axe réparti sur trois (03) questions, porte sur la description des mécanismes de coordination et de collaboration entre les acteurs locaux (APW) et les autres parties prenantes en cas de séisme, afin de garantir une réponse rapide et efficace et dont l'objectif est de comprendre le fonctionnement et les plans mis en place par les acteurs locaux sur les risques majeurs (séisme) et en période de crise (voir le guide d'entretien en annexes).

3. Echantillon de l'étude :

Selon **Maurice ANGERS**, l'échantillonnage est « l'ensemble des opérations permettant de sélectionner un sous-ensemble d'une population en vue de constituer un échantillon »⁸ Afin de mieux répondre à notre problématique, notre échantillon est composé de sept (07) enquêtés, qui sont des élus au sein de l'APW de Bejaia. Pour prélever l'échantillon représentatif, nous avons utilisé l'échantillonnage « Typique ». On a choisi ce type d'échantillonnage parce que nos entretiens sont réalisés auprès des représentants de l'APW de BEJAIA, et cela dans le but de récolter des informations par rapport à leur expérience et à la nature de leur relation avec les citoyens en périodes de crise, mais aussi connaître le savoir-faire de l'organisation dans la gestion des risques majeurs et période de crise. Donc l'échantillonnage non probabiliste typique selon **Maurice ANGERS** « c'est un prélèvement d'un échantillon de la population de recherche par la sélection des éléments exemplaires de celle-ci ».

⁸ *Maurice Angers, « initiation pratique à la méthodologie des sciences humaines », 6^{ème} édition CEC, Québec, 2014, P167.*

Cadre Théorique

Chapitre 03 :

Un aperçu général sur la communication sensible et les risques majeurs en période de crise.

Préambule

La communication sensible et les risques majeurs en période de crise jouent un rôle essentiel dans la gestion efficace des situations critiques. Que ce soit une crise naturelle, une pandémie, une catastrophe technologique ou tout autre événement majeur, la manière dont les informations sont communiquées peut avoir un impact significatif sur la perception publique, la confiance, et la capacité à faire face à la crise.

La communication sensible est souvent utilisée dans des contextes délicats ou complexes, tels que les situations de crise, les problèmes de santé, les questions sociales sensibles, les conflits ou les catastrophes. L'objectif est de préserver la dignité et le bien-être des personnes concernées tout en fournissant des informations claires, précises et utiles.

En effet, ce chapitre a pour but d'aborder la manière et la façon dont les organisations et les gouvernements concernés traitent et gèrent les situations de crise et les risques majeurs en s'appuyant sur la sensibilisation. Ce chapitre se compose de trois sections ; qui traitent l'élément de la communication sensible, de sa définition, histoire, type et rôle, la deuxième section traite la communication des risques majeurs en englobant sa définition, l'évolution et types des risques majeurs.

Enfin, la troisième section a pour objectif de présenter la crise et la gestion de risque pour le définir, aborder la différence entre la gestion de crise et la gestion de risque, en passant par les étapes de gestion de cette dernière et les outils utilisés.

Section 01 : Définition et types de la communication sensible

La communication sensible est une approche très importante dans le contexte des risques majeurs, qui joue un rôle crucial dans la gestion des situations critiques et des événements imprévisibles qui pourraient découler à n'importe quel moment. Les gouvernements doivent être en mesure de communiquer efficacement avec le public pour informer, rassurer et mobiliser les citoyens face aux risques majeurs tels que les catastrophes naturelles, les pandémies, les attentats terroristes.

1.1 Définition de la communication sensible :

Selon **Thierry Libérât et Didier Heydrich** : « la communication sensible regroupe l'ensemble des actions de communication réalisées par une entreprise ou une organisation destinées à défendre ses intérêts, ses objectifs, des dirigeants ou son image lorsque ceux-ci sont mis en cause ou risquent de l'être ».

La communication sensible est une approche de la communication qui met l'accent sur l'importance de prendre en compte les émotions, les perceptions et les attentes des parties prenantes dans la communication. Elle vise à établir une relation de confiance et de respect mutuel en étant à l'écoute de l'autre et en adoptant un langage approprié, clair et respectueux.

La communication sensible implique également une reconnaissance de la diversité des cultures, des normes et des valeurs des parties prenantes, ainsi que la capacité à adapter son message et son comportement en fonction de ces différences. Elle est souvent utilisée dans des contextes où les enjeux sont sensibles, tels que la santé, l'environnement, la politique ou les relations interpersonnelles.

En somme, la communication sensible est une approche qui cherche à établir une communication respectueuse, claire et adaptée aux besoins et attentes des parties prenantes, en prenant en compte leur contexte émotionnel, culturel et social.

1.2 Histoire de la communication sensible :

En 2000, dès sa création, l'Observatoire International des Crises, à travers deux de ses fondateurs, Didier Heydrich et Thierry Libérât, a initié des travaux sur l'avenir de la communication stratégique en situation de crise. Ces travaux ont donné naissance à une nouvelle discipline : la communication sensible *. Le travail effectué a délimité le champ de la communication sensible, la typologie, et les principes et méthodes dans leurs composantes théoriques. Après 5 ans de travail, l'OIC a décidé de changer le nom de son magazine pour l'appeler « Magazine de la communication de crise et sensible » et d'ouvrir ses travaux hors de l'OIC. Les recherches de l'OIC ont donné pour fruits le premier doctorat portant sur « la communication sensible comme paradigme des nouvelles évolutions de la communication d'entreprise » (Libérât, UCL). Les premiers enseignements de la communication sensible dans sa typologie (hors de la confusion avec la communication de crise) ont été dispensés dès 2010 à l'UCL puis au CELSA. Ces

Chapitre 03 : Un aperçu général sur la communication sensible et les risques majeurs en période de crise.

travaux continuent à être alimentés, notamment sur l'autorisation sociale d'opérer *Le terme de « communication sensible » apparaît en France au 19^e siècle dans des revues ésotériques ou religieuses (source BNF). Dans son acception actuelle, « la communication sensible » fait son entrée pour la première fois le 20 septembre 1999 dans un article du Figaro intitulé « Le boom de la communication de crise » suivi de quelques articles épars. C'est en 2005 que la « communication sensible » prend véritablement son essor lorsque l'Observatoire International des Crises a changé le nom de sa publication principale pour l'appeler « le Magazine de la Communication de Crise et Sensible ».¹*

1.3 Types de la communication sensible :

Il existe trois types que la communication sensible inclus dans son domaine qui sont : la communication de risque, d'acceptabilité et de crise, ce sont des éléments très essentiels pour le bon fonctionnement de cette communication, parce qu'il facilite sur le plan stratégique afin d'atteindre les objectifs recherchés auprès de la population.

1.3.1 La communication de Risque :

La communication de risques est un domaine important dans la gestion des situations de crise et des risques majeurs. Elle vise à informer, sensibiliser et engager les individus et les communautés concernés face à des dangers potentiels, tels que les catastrophes naturelles, les épidémies, les accidents industriels, etc. La communication de risque vise à fournir des informations précises, claires et fiables sur les risques, ainsi que sur les mesures préventives et les actions à prendre en cas de crise.

"La communication des risques est un processus interactif d'échange d'informations et d'opinions au sujet des risques et des mesures à prendre pour les gérer. Elle comprend également l'évaluation et la compréhension des perceptions et des préoccupations des parties prenantes et du public. La communication des risques implique la transmission de données scientifiques complexes et leur interprétation de manière compréhensible pour le public et les décideurs. Elle inclut également l'établissement d'un dialogue avec les parties prenantes pour échanger des points de vue, résoudre des différences et collaborer à la prise de décisions"²

¹ « Magazine de la communication de crise et sensible », www.communication-sensible.com

² « L'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) », sud.

Chapitre 03 : Un aperçu général sur la communication sensible et les risques majeurs en période de crise.

La communication des risques est un aspect crucial dans la gestion des risques, que ce soit dans le domaine de la santé, de l'environnement, de la sécurité ou dans d'autres domaines d'activité. Elle joue un rôle essentiel dans la diffusion des informations relatives aux dangers potentiels et dans la promotion de comportements sûrs et responsables chez les parties prenantes.

1.3.2 La communication d'acceptabilité :

La communication d'acceptabilité regroupe l'ensemble des actions de communications relatives à l'annonce et à la défense d'actions ou de projets pouvant à priori être jugés par une part non négligeable de la population comme contestables à cause de leurs potentielles conséquences sociales / sociétales environnementales.

La communication d'acceptabilité est généralement mise en œuvre par des entreprises (annonces de plans de licenciements, délocalisation, fourniture d'armements, projets polluants, ...), des gouvernements (fiscalité, réglementations, ...) ou des collectivités locales. En dehors des problématiques marketing liées à la préservation de l'image des entreprises (principe de la social License to operate), la communication d'acceptabilité est très présente dans le domaine du marketing politique et de la communication territoriale.³

La communication d'acceptabilité est une des principales composantes de la communication dite sensible et utilise les ressorts de la psychologie de la communication.

Les dix principes de la communication d'acceptabilité selon Libérât :

- Communiquer en amont
- Communiquer de façon participative
- Communiquer par l'intermédiaire d'alliés
- Communiquer sur les nuisances
- Communiquer de façon ciblée
- Communiquer pour occuper le terrain
- Communiquer par la preuve
- Communiquer par le symbole
- Communiquer par la proximité
- Communiquer dans un langage accessible à tous

³ *Thierry LIBAERT, « La Communication de Proximité », Editions*

Chapitre 03 : Un aperçu général sur la communication sensible et les risques majeurs en période de crise.

L'objectif essentiel de la communication d'acceptabilité est de légitimer l'action ou le projet. Ses détracteurs peuvent parfois la voir comme une forme, ou tout au moins une tentative, de "manipuler" l'opinion.

Le contrat effectué sur la situation actuelle de la communication d'acceptabilité reflète un décalage entre l'importance de la situation de blocage par rapport à une communication qui apparaît encore balbutiante faute d'un socle théorique suffisamment adapté.

- ***L'évolution du phénomène Nimba***

Avant d'analyser en profondeur les évolutions récentes, 2 réserves méthodologiques doivent être effectuées. D'abord, il est reconnu que l'opposition aux travaux d'équipement est un phénomène ancien qui a correspondu au début de l'industrialisation. Plus récemment, au début des années 70, le conflit d'opposition à l'implantation d'un camp militaire sur La Causse du Larzac cristallisa de nombreux mécontentements, avant d'être définitivement annulé par une des premières décisions du premier septennat mitterrandien. La nouveauté en matière d'opposition tient davantage à 3 caractéristiques :

- ✓ Un aspect systématique, l'ensemble des projets d'aménagement apparaissent générer une contestation dès l'annonce de leur éventuelle réalisation.
- ✓ Une médiatisation accrue : cantonnées aux journaux locaux, les oppositions bénéficient aujourd'hui d'une large couverture par la presse nationale. Les ingrédients d'un scénario propre à la diffusion médiatique sont souvent présents (histoire en mouvement, suspense, identification, combat de type David / Goliath), ils sont en outre véhiculés par des élus locaux qui y trouvent un relais d'action ainsi qu'un mode de valorisation efficace.
- ✓ Une juridisation forte : sous le double effet d'une jurisprudence qui apparaît davantage favorable aux requérants par rapport à la situation du droit avant les années 70, et celui d'une spécialisation des avocats désormais parfaitement identifiés par les associations d'opposants, le recours aux tribunaux est aujourd'hui une politique courante. Celle-ci s'insère dans une stratégie d'ensemble sans constituer un objectif ultime. En effet, la relation droit-acceptabilité est désormais plus lâche : une procédure juridique validée par les tribunaux n'implique pas l'acceptabilité du projet par la population (exemple de la ligne T.H.T Canari-

Chapitre 03 : Un aperçu général sur la communication sensible et les risques majeurs en période de crise.

Aragon), à l'inverse une procédure annulée par les tribunaux peut néanmoins conduire à l'implantation de l'ouvrage (Pont de l'Ile de Ré notamment).

En dehors du constat sur l'actualité et la nouveauté des oppositions aux travaux d'aménagement, la seconde réserve méthodologique est d'ordre sémantique. Si le syndrome NIMBY est au cœur du débat concernant l'acceptabilité, il ne saurait s'y réduire. L'acceptation du terme, et plus encore sa traduction française implique un jugement de valeur négatif sur le riverain, suspecté de vouloir les avantages du progrès technique sans en supporter les impacts négatifs. Or, en matière d'acceptabilité, il est impossible de faire abstraction des paramètres économiques, culturels (Banks 1995), psychologiques (Levy-Leroy 1980) non réductibles aux valeurs ou à la morale collective.

- ***L'évolution de l'opinion publique***

L'acceptabilité d'un ouvrage s'est longtemps déroulée sans l'égide du concept d'intérêt général. Celui-ci formait la synthèse de 3 éléments :

- ✓ Une définition situant la politique comme déterminant ultime,
- ✓ Une justification rationnelle sur la base d'un corpus juridique, technique et économique,
- ✓ Une volonté hiérarchique d'emprise sur les intérêts locaux ou particuliers.

Cette notion d'intérêt général est aujourd'hui caduque et non seulement les riverains d'un projet d'implantation ne l'acceptent plus, mais - et le phénomène est nouveau - l'opinion publique ne le reconnaît plus. Entre l'intérêt général qui conduit la réalisation d'une grande infrastructure industrielle et les intérêts particuliers des habitants concernés, l'opinion publique soutient désormais les riverains. Cela implique non seulement que le thème traditionnel de l'argumentation d'acceptabilité ne fonctionne plus mais en outre, que l'intérêt particulier dispose désormais d'un soutien potentiel au plan national.

- ***3. L'acceptabilité en question***

Edward Koch, maire de New York de 1977 à 1989, déclarait peu de jours avant de quitter ses fonctions : "le syndrome Nimba rend maintenant presque impossible de construire ou d'aménager les infrastructures nécessaires au fonctionnement économique et social" (Dera 1992).

Chapitre 03 : Un aperçu général sur la communication sensible et les risques majeurs en période de crise.

Le syndrome Nimba apparaît inéluctable lors de projets d'équipements et cela malgré un accord de principe quant aux finalités. Le paradoxe de la communication d'acceptabilité réside en cela que l'opposition s'exerce sur l'objet même de l'implantation, rarement sur son objectif. Chacun s'accorde à reconnaître la nécessité d'infrastructure de transport, d'implantation d'usines, de lignes électriques, etc... La difficulté réside en ce que le même pourcentage d'individus (entre 80 et 95 %) qui abonde en ce sens affirme une opposition virtuelle au cas où l'implantation se situerait dans son voisinage.

Cette opposition dépend de plusieurs facteurs (Ni colon 1981, Rabe 1991), répartis en 2 catégories. D'abord, celles qui tiennent à l'ouvrage en question : ses caractéristiques, la proximité avec les riverains, la connaissance du projet selon qu'elle est précise ou à l'état de rumeur. La deuxième série de paramètres est plus informelle donc moins détectable scientifiquement, ils reposent sur les cultures locales, les traditions, les histoires antérieures, voire même le mode de structuration familiale (Todd 1986). De même, le type de catégories de population concerné semble jouer un rôle non négligeable, un potentiel contestataire a été constaté chez certaines SP, notamment instituteurs, retraités (Ni colon 1988).

- ***La communication et le syndrome Nimba, état des lieux***

L'état actuel de la communication fait apparaître 3 axes principaux susceptibles de générer une rétroaction négative par rapport à l'objectif escompté.

a) Une communication centrée sur l'outil

Basée sur une démarche juridico-technique qui sous-entendait qu'un projet techniquement et juridiquement incontestable serait de fait accepté, la communication emprunta originellement les voix de l'instrumentalisation.

Cette communication reposait sur la croyance que le projet n'était pas discutable et qu'il suffisait de diffuser quelques informations pour qu'il soit accepté. La communication était alors assimilée à une simple diffusion d'information dont l'utilité était de fluidifier le relationnel local. Cette approche reste encore largement présente actuellement et de nombreuses entreprises utilisent comme seule démarche communicative l'édition de plaquettes très esthétiques, de panneaux d'exposition, voire même de CD Rom sans imaginer que le récepteur ne dispose pas du matériel de lecture adapté. Il y a ici une part de responsabilité à l'entreprise mais aussi fréquemment à l'agence de conseil en

Chapitre 03 : Un aperçu général sur la communication sensible et les risques majeurs en période de crise.

communication, la rémunération était plus aisée sur une base éditoriale que sur celle de relations humaines informelles.

b) Une communication axée sur l'environnement

Alors que la quasi-totalité des réactions d'entreprises aux oppositions locales s'effectue au travers d'une pratique et d'une communication environnement, il est possible de postuler que le syndrome Nimba n'est pas réductible à l'argumentation écologique.

On peut en voir une première raison dans les études d'opinions qui indiquent que les ouvrages en discussion ne sont pas considérés comme des gênes environnementales. Une voie ferroviaire ou une ligne RER ne sont pas perçues comme nuisibles au paysage dans l'opinion publique. De même, il n'existe aucun rapport de cause à effet entre l'impact écologique et l'acceptabilité d'un ouvrage.

S'ils restent absents des préoccupations globales, les arguments écologiques apparaissent dominants lors des conflits locaux. Une des clefs de ce paradoxe réside dans l'objectif poursuivi. L'utilisation d'une argumentation écologique par les opposants aux projets d'implantation a pour finalité l'obtention de plus larges soutiens. Le thème de la préservation du paysage ou de la sauvegarde des générations futures est infiniment plus mobilisateur qu'un discours sur la moins-value des habitations engendrées par une nouvelle infrastructure. Un indice intéressant est fourni par les résultats des enquêtes publiques où les observations de nature écologique sont pour les riverains directs minimales, comparées aux préoccupations financières ou matérielles.

L'environnement apparaît ainsi comme un paramètre mobilisateur dans une argumentation de combat, cela implique que si l'entreprise doit répondre aux interrogations sur ce thème, elle a vraisemblablement intérêt à ne pas s'y cantonner.

c) Une communication de nature incantatoire

Présenté par l'entreprise comme un déterminant majeur de la réussite du projet, la communication emprunte fréquemment la voie de la persuasion, l'objectif est simple : convaincre.

Pourtant, on pourrait imaginer un optimum de communication où la personne concernée par une implantation serait en concordance parfaite avec les messages émis par l'entreprise, mais il n'est pas certain qu'elle modifie son comportement dans la voie de

Chapitre 03 : Un aperçu général sur la communication sensible et les risques majeurs en période de crise.

l'acceptation du projet. L'individu peut être persuadé de la nécessité d'un ouvrage, il n'en reste pas moins que c'est sa proximité qui créera le refus. Il s'agit alors moins d'un problème d'information que de compréhension psychosociologique.

A l'extrême limite, la communication peut engendrer des effets inverses des buts poursuivis par un ciblage inadapté. Dans un ouvrage intitulé "*La com*" (1992) Lionel Brault citait l'exemple suivant :

"Aujourd'hui, certains projets lourds nécessitent un traitement spécifique en matière de communication. Il faut alors faire appel à la "conduite de projet", une technique qui intègre plusieurs disciplines complémentaires. Lorsque le projet est en rapport avec l'infrastructure locale, on peut bien sûr toucher directement la population régionale par de l'information ou de la publicité, ou encore susciter le dialogue, organiser des débats. Mais, ce faisant, on réveille les groupes activistes qui sont de toute façon et par principe, hostiles au projet. Ce qui suscite une levée de boucliers générale. Les habitants du site vont se rendre en délégation auprès du groupe parlementaire auquel il appartient qui, à son tour, exercera des pressions auprès du ministre concerné. Et... le projet risque fort de ne jamais voir le jour";

La communication nécessite donc une prudence extrême dans sa mise en œuvre et la phase préalable à la diffusion d'information doit être particulièrement soignée. Davantage que dans d'autres domaines, la communication d'acceptabilité doit débiter par une phase d'écoute et d'imprégnation des attentes locales. Cette connaissance de terrain réalisée, il est alors possible de bâtir un schéma directeur de la communication du projet. Au regard des réussites et des échecs des projets d'implantation sur les 20 dernières années, il est possible de proposer une recommandation en 10 points.

➤ **Les dix (10) règles de la communication d'acceptabilité**

Les 10 règles que nous indiquons constituent davantage une démarche plutôt qu'une recette. La communication ne réussira pas à elle seule à conduire vers une réussite du projet, d'autres facteurs interviennent. Toutefois, l'étude de projets ayant abouti amène à recenser quelques paramètres dont l'absence risquerait d'aboutir à l'échec.

Chapitre 03 : Un aperçu général sur la communication sensible et les risques majeurs en période de crise.

1. Une communication amont

C'est d'emblée l'élément le plus délicat à mettre en œuvre. Si, éthiquement, il apparaît logique de communiquer le plus rapidement possible sur le projet de manière à prouver l'ouverture des choix possibles et l'intérêt réel de la concertation, cette affirmation se heurte à deux principales difficultés.

La première, déjà indiquée ci-dessus, provient du risque de constitution d'oppositions solides face à un projet dont les contours et la stratégie d'acceptabilité n'auraient pu être délimités. Il peut être dangereux d'annoncer trop en amont un projet insuffisamment détaillé, des rumeurs peuvent alors se propager et les inquiétudes seront alors d'autant plus difficiles à éliminer que le temps les aura ancrées profondément dans les esprits.

La seconde repose sur le risque de fuite et présente deux formes. D'abord, la reconnaissance des lieux d'implantation pourrait elle-même générer des inquiétudes de riverains étonnés d'apercevoir des géomètres ou autres techniciens évoluer à proximité de leur propriété. Ensuite, les premières informations risquent fort de se répercuter entre interlocuteurs.

La gestion du temps optimum de l'information s'accompagne d'une interrogation sur la hiérarchie des interlocuteurs. Sachant qu'il est impossible de donner l'intégralité des informations à l'ensemble des publics cibles, l'entreprise effectuera une priorité dans une perspective de valorisation de ses interlocuteurs. Elle pourra ainsi informer préalablement les pouvoirs publics puis les parlementaires, puis les élus locaux... Le problème est que le risque de fuite est permanent. Il suffit qu'un interlocuteur apprenne le projet d'implantation par une tierce personne pour qu'aussitôt la cristallisation des oppositions s'effectue sur le thème de la dissimulation volontaire et de la menace prochaine. Alors qu'elle respectait le simple calendrier de la procédure, l'entreprise est alors accusée de refuser toute communication, accusation majeure de toute opposition.

La communication doit donc être réalisée le plus en amont possible afin de prouver la réalité d'une démarche de concertation, dans ce cadre, il lui est conseillé de réduire au maximum la durée entre laquelle elle informe différents types de publics, la non étanchéité de ceux-ci est une cause essentielle du naufrage de plusieurs projets.

Chapitre 03 : Un aperçu général sur la communication sensible et les risques majeurs en période de crise.

En outre, les opposants risquent fort de débiter leur démarche d'obstruction dès la connaissance du projet. Toute absence de l'entreprise risque d'ouvrir une marge d'action à ceux-ci et ainsi une solidification de l'obstruction.

2. Une communication participative

Une communication non participante s'apparente à un simple flux d'information. Dans le cadre de l'acceptabilité, l'intérêt du processus informatif se réduit par rapport à la demande de dialogue du public. Celle-ci est donc davantage d'ordre phatique que cognitive, en ce sens que la relation importe plus que son contenu. Ce constat est psychologiquement fondamental, le propriétaire d'un terrain entend rester maître chez lui et à défaut contribuer à l'évolution de son territoire. Cela conduit l'entreprise à soigner l'ensemble de sa communication dans le sens d'un respect de l'interlocuteur en permettant à celui-ci d'agir dans le cadre d'une marge de manœuvre au sein de laquelle celui-ci pourra évoluer. L'incidence en termes de culture d'entreprise et de pratiques techniciennes est très large ; il s'agit de passer d'une conception selon laquelle l'information du public contribue à l'acceptabilité du projet vers une approche plus participative : le dialogue avec le public concourt à l'élaboration du projet (Fourneau-1998).

3. La stratégie des alliés

A l'instar d'une stratégie de jeu de go où la connexion des pièces est essentielle pour la victoire finale, il importe de recenser les alliés potentiels dans l'objectif d'utilisation de leurs capacités. Plutôt que de se concentrer sur ses opposants, l'entreprise doit commencer par repérer ses alliés afin d'accroître sa propre force. Cette stratégie d'alliance est essentielle à deux titres :

- ✓ Elle permet d'influer indirectement sur certains acteurs. Si l'entreprise (A) est dépourvue de relationnel avec un acteur quelconque (B), il lui est possible d'utiliser un acteur tiers (C) qui pourra agir sur B. Il s'agit ici d'une reprise psycho-sociale du célèbre sociogramme de Moreno (1954). Cette analyse a fait l'objet d'une modélisation informatique très sophistiquée par le laboratoire de prospective du CNAM (Godet - 1991).
- ✓ La crédibilité d'un acteur diffère de son image de compétence. Une population peut trouver une entreprise compétente mais dépourvue de toute crédibilité puisqu'ayant un intérêt à proférer tel type de discours. Des relais d'opinion lui seront alors

Chapitre 03 : Un aperçu général sur la communication sensible et les risques majeurs en période de crise.

nécessaires pour diffuser ses messages avec une crédibilité supérieure, c'est-à-dire avec une perception d'indépendance par rapport à l'objectif de l'implantation envisagée. C'est ainsi qu'une stratégie d'alliance avec des associations environnementales ou des organismes de santé publique peut inciter ceux-ci à réagir face aux accusations non fondées de certains opposants. Cette alliance devra toujours être clairement définie afin d'éviter une impression de récupération partisane voire même de dérive déontologique.

4. La communication sur les nuisances

A lire la plupart des documents destinés aux personnes concernées par les projets d'implantation, on constate une discrétion forte sur les nuisances occasionnées par l'ouvrage. Celles-ci sont soit niées, soit relativisées par les avantages, soit enfin présentées comme minimales en égard aux mesures de réduction et de compensation des impacts mis en œuvre par l'entreprise.

En somme, ce qui est ici directement en question concerne la crédibilité du bâtisseur ou de l'aménageur. Alors que les riverains concernés s'inquiètent des impacts, les communications dissertent sur leur quasi-absence et présentent les effets positifs. Là où souvent un acte de reconnaissance serait un préalable au dialogue, les entreprises hésitent encore. La communication unilatéralement positive des projets d'implantation apparaît alors en déphasage avec les perceptions locales, d'abord liées à des inquiétudes.

La reconnaissance des impacts n'est pas seulement une des conditions de la crédibilité, elle est également un paramètre du succès de l'opération. C'est du moins ce que démontre une étude américaine menée en 1983 dans plusieurs villes du Massachusetts, confrontées aux implantations d'installation d'élimination de déchets industriels spéciaux. Selon cette recherche, certaines installations engendrent des perceptions tellement négatives qu'aucune communication positive ne peut contrebalancer. Selon son auteur, pour modifier les termes du calcul individuel, il est plus efficace d'agir sur les paramètres des risques perçus que sur celui de gains individuels (Porte - 1983).

Cet acte de reconnaissance conduit à s'interroger sur la place de la communication d'accompagnement des projets locaux. Il existe un écart indiscutable entre les préoccupations des riverains potentiels, soucieux de connaître rapidement ce à quoi ils seront exposés, et une communication de type laudatif sur l'utilité économique-sociale du

Chapitre 03 : Un aperçu général sur la communication sensible et les risques majeurs en période de crise.

projet et l'emploi de technologies sophistiquées présentées comme une démonstration de la fiabilité de l'entreprise (Lalo - 1989).

5. Un ciblage méticuleux

Une dérive fréquente en matière de communication d'acceptabilité provient du constat d'un débat public global, parfois fortement médiatisé qui sous-entend une implication forte de l'opinion publique et sa capacité d'obstruer toute voie d'accord. La mise en débat public de l'acceptation entraîne une communication d'entreprise de type grand public et donc le thème s'axe plus souvent autour de son image et de l'intérêt économique du projet plutôt que sur des modalités concrètes d'une acceptabilité locale.

Ceci signifie que l'acceptabilité doit faire l'objet d'une communication de proximité, celle-ci comportant une approche multi-cibles particulièrement élaborée.

Une des premières étapes comptera ainsi un recensement de l'ensemble des cibles de communication et d'en déterminer les attentes. Ceci peut s'effectuer en deux temps.

Dans une première phase, il convient de différencier les acteurs. La communication avec les riverains s'effectuera de manière différente par rapport à celle qui s'organisera avec les pouvoirs publics ou les élus. Schématiquement, six grandes catégories de cible se retrouvent dans la plupart de ces études.

La cible " Organismes professionnels " est importante à deux titres : celui des zones d'impact en majorité rurale, ce qui implique un relationnel particulier vis à vis des fédérations ou assemblées départementales d'agriculture ; celui des effets sur la santé et des risques encourus qui amène une communication spécifique à l'égard d'interlocuteurs comme les ordres départementaux de médecins ou leurs syndicats professionnels locaux.

Après avoir recensé les cibles, la deuxième étape consiste à répertorier leurs attentes. Un tableau pourra ainsi être construit afin de visualiser certaines données à l'exemple de :

- ✓ L'attente de chaque cible par rapport au projet.
- ✓ Son poids estimé dans l'acceptation finale.
- ✓ Son attitude estimée par rapport au projet.
- ✓ L'enjeu de l'entreprise vis-à-vis de cet interlocuteur.
- ✓ La stratégie d'action choisie.

Chapitre 03 : Un aperçu général sur la communication sensible et les risques majeurs en période de crise.

L'entreprise pourra ainsi bâtir son plan de communication en utilisant les méthodes classiques : objectifs, moyens, échéance, pilote, budget...

L'important dans cette phase réside essentiellement dans un ciblage parfait de la communication et la perception que celle-ci doit s'opérer au plus près du terrain. L'accord final s'obtiendra essentiellement grâce au relationnel de terrain noué avec les riverains et non par l'utilisation d'une communication nationale grand public.

6. L'occupation du terrain

Parmi les incontournables des stratégies militaires, la citation suivante de SUN TZU prend ici un relief particulier :

"Généralement celui qui occupe le terrain le premier et attend l'ennemi est en position de force ; celui qui arrive sur les lieux plus tard et se précipite au combat est déjà affaibli."

Rapporté au principe d'acceptabilité, la citation illustre l'importance d'une communication ample - ce qui n'exclut pas une tonalité humble - ne serait que pour contrebalancer l'information d'opposition. Les adversaires au projet étant fréquemment sensibilisés aux nécessités de la communication dans une perspective de mobilisation de moyens humains et matériels, les promoteurs du projet doivent réagir pour ne pas laisser le champ libre aux rumeurs les plus irrationnelles. Dans l'incertitude, le pire sera toujours imaginé.

L'occupation du terrain s'explique ainsi dans une première approche par un conflit quotidien d'argumentation et la nécessité d'apporter des réponses aux questions adverses.

Dans une seconde approche plus indirecte, l'intérêt s'appréhende en terme d'image et utilise largement les relations presse comme technique de diffusion de messages positifs.

L'attitude est résolument offensive, tout acte procédural, toute actualité de l'entreprise et du projet peuvent faire l'objet d'une valorisation médiatique. Concrètement, une planification doit s'opérer autour de 4 paramètres :

- ✓ Recenser les actes permettant une action positive vers les médias régionaux.
- ✓ Repérer le porte-parole le plus efficace et l'entraîner à la prise de parole par un média training adapté.

Chapitre 03 : Un aperçu général sur la communication sensible et les risque majeurs en période de crise.

- ✓ Jouer le long terme afin d'obtenir une crédibilité auprès des médias locaux, l'entreprise doit accepter de divulguer des informations négatives, voire d'inviter des journalistes en des lieux non valorisants.
- ✓ Anticiper les actions adversaires. Toute action d'information des opposants doit faire l'objet d'une prévision et d'une réaction adaptée. Cela permettra au journaliste relatant la manifestation adverse de prendre en compte également les arguments de l'entreprise.

7. Communiquer par la preuve

L'irrationnel et l'affectif étant fortement présents lors d'une procédure d'implantation, chaque information de l'entreprise encourt le risque d'une mise en doute. Afin de contrecarrer cette suspicion, un programme de communication par la preuve doit être établi. Il se traduira par des invitations à vérifier la réalité des mesures de réduction d'impact opérées en d'autres lieux, à écouter des experts indépendants, à contrôler les programmes de recherche, à se rendre compte directement de la nécessité de construction de l'ouvrage. L'image de transparence et donc de confiance repose sur cette possibilité de contrôle à tout moment.

8. Communiquer par le symbole

Parmi les accusations incontournables envers le projet et l'aménagement, celle du manque de communication intervient comme un leitmotiv. Afin de réduire l'ampleur de cette critique, l'entreprise pourra mettre en œuvre une panoplie d'action dont l'efficacité est prioritairement de l'ordre du symbole. C'est ainsi que doivent s'entendre l'utilisation des outils classiques de la communication externe : édition d'une lettre d'informations aux riverains, mise en place d'un numéro vert, organisation de réunions d'information... Ces actions s'inscrivent non dans un processus d'information mais dans une demande de construction d'image. Il s'agit pour l'entreprise de communiquer vers les publics concernés, mais également de communiquer sur sa communication afin de renforcer l'effet d'un processus d'ouverture. Un communiqué de presse amplifiera ainsi opportunément les effets des outils précités en les élargissant vers une cible élargie.

9. Communiquer par la proximité

Le cœur du syndrome NIMBY repose sur le décalage entre un accord de principe sur la finalité et le concept d'intérêt général et un désaccord de fait sur l'acceptabilité au nom de la défense d'un contexte local et des intérêts particuliers. L'opposition ne peut que s'accroître lorsque les personnes concernées par un projet d'acceptabilité éprouvent le sentiment que celui-ci est porté nationalement par une équipe parisienne. L'impression d'une imposition est alors plus forte et l'argumentation sur la sauvegarde des sites existants ne peut que s'amplifier. À l'inverse, si le projet est porté localement en maximisant les opportunités de relations face à face, les arguments issus de la méconnaissance de

l'écosystème se réduisent. En outre, les réseaux locaux sont alors fréquemment mieux connus et les relations de confiance plus étroites.

10. Communiquer par un langage accessible à tous

La plupart des entreprises en charge des aménagements à impact environnemental lourd ont pour dénominateur commun une culture technicienne basée sur la rationalité des processus de décision.

Issue de la modernité ancrée dans les entreprises et les processus de formation, la culture technicienne entraîne ses effets dans les messages de communication.

Légitimement fières de leur compétence et de leurs outils, les entreprises souhaitent partager leur enthousiasme. On peut ainsi se procurer les informations grand public émises par la RATP lors de la construction de la jonction centrale RER entre la gare de Lyon et Le Châtelet. Les riverains peuvent ainsi apprendre que les tunnels sont construits par une tête de forage de 1800 ch. Ils progressent à l'aide de 20 vérins développant 4000 t de poussée, prenant appui sur la tranche des voussoirs venant d'être mis en place mécaniquement... Le soutènement de la faille est réalisé par une paroi type berlinoise maintenue par des tirants d'ancrage actifs.

On imagine difficilement que cet aspect du problème puisse contribuer à réduire les mécontentements. Un effort particulier devra donc être réalisé sur la transformation du discours de l'entreprise afin de répondre parfaitement aux légitimes interrogations sur l'utilité et les conséquences du projet. A défaut, deux types de discours s'affrontent sans qu'un lieu de compréhension commun puisse se dégager.⁴

➤ **La communication de crise :**

La communication de crise fait référence à l'ensemble des actions et des stratégies mises en place par une organisation pour gérer et contrôler les informations lors d'une situation critique ou d'une crise. Elle vise à protéger la réputation de l'organisation, à minimiser les dommages causés et à rétablir la confiance des parties prenantes.

⁴ Thierry LIBAERT, « *La communication d'acceptabilité, principes et méthodes Communication d'acceptabilité* », Légitimer le projet pour réduire le risque d'opinion (avec F. Geoffroy).

Chapitre 03 : Un aperçu général sur la communication sensible et les risques majeurs en période de crise.

Une définition couramment utilisée de la communication de crise est la suivante :

"La communication de crise est un processus d'échange d'informations, de messages et de perceptions entre une organisation et ses parties prenantes, au cours d'une situation d'urgence ou d'une crise, visant à gérer et à influencer les réactions et les comportements des parties prenantes afin de protéger la réputation de l'organisation et de réduire les conséquences négatives de la crise."⁵ (Combos, 2014)

L'auteur James E. Combos est un expert reconnu dans le domaine de la communication de crise. Dans son livre "ONG oing Criss Communication: Planning, Mangin, and Répondions » (2014), il développe des concepts clés et des stratégies pour gérer efficacement la communication pendant une crise. Il met notamment l'accent sur l'importance de l'anticipation, de la transparence, de l'empathie et de la coordination dans la gestion des communications de crise.

La communication de crise comprend divers éléments importants, tels que l'évaluation rapide de la situation, la planification et la préparation en amont, la gestion des médias, la coordination des messages internes et externes, ainsi que l'adaptation des stratégies de communication en fonction de l'évolution de la crise.

Il est essentiel de noter que chaque crise est unique et nécessite une approche adaptée. La communication de crise doit être proactive, transparente et orientée vers l'action pour maintenir la confiance des parties prenantes et minimiser les conséquences négatives.

1. Typologie des crises : Combos propose une typologie des crises pour mieux comprendre leurs caractéristiques et adapter la communication en conséquence. Il distingue notamment les crises accidentelles (ex. : accidents industriels), les crises naturelles (ex. : catastrophes naturelles), les crises criminelles (ex. : fraude), les crises de produits (ex. : rappels de produits) et les crises de réputation (ex. : scandales).
2. Phases de la communication de crise : Combos identifie trois phases principales dans la gestion de la communication de crise : la pré crise, la crise et la post crise. Chaque phase nécessite des stratégies spécifiques. La pré crise implique la

⁵ Combos, J. E. (2014), «ONG oing Criss Communication: Planning. Mangin, and Répondions», SAGE Publications

Chapitre 03 : Un aperçu général sur la communication sensible et les risques majeurs en période de crise.

préparation, la planification et l'identification des ressources nécessaires. La crise se concentre sur la gestion de l'urgence, la diffusion de l'information et la gestion des médias. La post crise concerne la réparation de la réputation, l'évaluation des actions entreprises et l'apprentissage pour l'avenir.

3. Les facteurs clés de la communication de crise : Combos souligne plusieurs facteurs importants pour une communication de crise efficace. Cela comprend l'importance de la transparence, de l'honnêteté et de l'ouverture dans la diffusion de l'information, la gestion des rumeurs et des fake news, la coordination entre les

différentes parties prenantes, la gestion des médias traditionnels et sociaux, ainsi que la prise en compte des aspects émotionnels et psychologiques des parties prenantes affectées par la crise.

4. Les stratégies de communication de crise : l'auteur propose différentes stratégies de communication de crise, telles que la "stratégie de réduction des dommages" (damage containment strategy) qui vise à limiter les conséquences négatives de la crise, la "stratégie de réparation de la réputation" (reputation repair strategy) qui vise à restaurer la confiance et l'image de l'organisation, et la "stratégie d'apprentissage" (Learning strategy) qui consiste à tirer des leçons de la crise et à mettre en place des mesures pour éviter qu'elle ne se reproduise.

1.4 Rôle de la communication sensible :

La communication sensible joue un rôle crucial dans la gestion des crises, la résolution des conflits, la promotion de la santé et le traitement des questions sociales sensibles. Elle permet de créer un environnement de communication respectueux, ouvert et empathique, favorisant ainsi la compréhension mutuelle, la confiance et la coopération entre les parties concernées.

La communication sensible est particulièrement importante dans les situations où les émotions sont fortes, les enjeux sont élevés et les sujets sont délicats. Elle vise à éviter les malentendus, les préjugés et les stigmatisations, et à favoriser une communication constructive et respectueuse.

Un exemple concret de l'importance de la communication sensible se trouve dans la gestion des crises humanitaires. Dans de telles situations, la communication sensible est essentielle pour fournir des informations vitales aux populations touchées, mobiliser les

Chapitre 03 : Un aperçu général sur la communication sensible et les risques majeurs en période de crise.

ressources nécessaires, coordonner les actions humanitaires et répondre aux besoins émotionnels des individus affectés. Une communication sensible peut contribuer à atténuer les tensions, à renforcer la confiance et à faciliter la participation active des parties prenantes dans la gestion de la crise.

La communication sensible est un processus complexe qui implique plusieurs éléments clés pour assurer une communication efficace et respectueuse. Voici quelques détails supplémentaires sur le rôle de la communication sensible :

1. **Écoute active** : La communication sensible nécessite une écoute active de toutes les parties concernées. Il est important de prendre le temps de comprendre leurs préoccupations, leurs expériences et leurs besoins, en accordant une attention particulière à leurs émotions et à leur point de vue.
2. **Respect de la diversité** : La communication sensible reconnaît et respecte la diversité des personnes et des cultures. Elle évite les stéréotypes, les jugements de valeur et les préjugés, et prend en compte les différences culturelles, linguistiques, religieuses et sociales.
3. **Adaptation au public** : La communication sensible s'adapte au public cible en utilisant des formats et des canaux de communication appropriés. Elle utilise un langage clair et accessible, évite le jargon technique et utilise des supports visuels ou auditifs lorsque cela est nécessaire.
4. **Transparence et honnêteté** : La communication sensible repose sur la transparence et l'honnêteté. Elle fournit des informations précises, vérifiables et à jour, tout en reconnaissant les limites de la connaissance et en évitant la désinformation ou la dissimulation.
5. **Gestion des émotions** : La communication sensible reconnaît et gère les émotions liées à un sujet sensible. Elle offre un espace sécurisé pour exprimer et comprendre les émotions, et cherche à apaiser les tensions et à favoriser une communication constructive.
6. **Collaboration et participation** : La communication sensible favorise la collaboration et la participation des parties prenantes. Elle encourage le dialogue ouvert, l'échange d'informations et la prise de décision collective, en reconnaissant que les

Chapitre 03 : Un aperçu général sur la communication sensible et les risques majeurs en période de crise.

différentes perspectives contribuent à une meilleure compréhension et à des solutions plus efficaces⁶.

Ces éléments contribuent à établir un climat de confiance, à renforcer la compréhension mutuelle favorisant des relations positives entre les parties impliquées.

⁶ Brännström, A, Lantz, A, & Santén, S. (2019), « Sensible communication in emergency response. *International Journal of Qualitative Studies on Health and Well-being* », 14(1), 1587572. doi: 10.1080/17482631.2018.1587572

Section 02 : la communication des risques majeurs

2.1 La définition de la communication de risque :

La communication du risque est, comme son nom l'indique, est une communication qui vise à informer sur un risque avéré ou potentiel à des fins de prévention et de limitation des effets de ce risque. La communication du risque peut être utilisée dans le domaine de la santé par des entreprises ou collectivités comme le risque sanitaire ou avoir trait à des risques industriels à l'exemple de la pollution qui est particulièrement dangereuse.

La communication du risque vise généralement à obtenir les actions de prévention, sécurisation, traitement de la part des individus exposés au risque tout en limitant les effets de bord ou de panique. L'objectif, théoriquement secondaire, peut également être de préserver l'image de l'éventuel acteur ou entreprise à l'origine du risque.

La question du risque doit être posée globalement : aucune discipline ne peut, à elle seule, être propriétaire d'un objet réfractaire par nature aux lois positives qui gouvernent, en principe, les phénomènes naturels ou les processus achevés. Au plan le plus général, ce qui anime les chercheurs et les praticiens, c'est, à propos du risque, la problématique du désordre, sa probabilité et sa logique et, au final, la possibilité d'en prévenir les causes ou, au mieux, d'en réduire les effets. C'est sans doute parce que quelque chose résiste toujours aux effets de sa gestion que les acteurs qui ont des responsabilités dans ce domaine deviennent particulièrement prolixes. Si la communication prend le relais de la gestion, c'est dans la mesure où on lui accorde des vertus explicatives, préventives, ou au mieux palliatives et conjuratoires. On sait que la maîtrise du risque peut faire l'objet de discours enchanteurs pour la mystification des multiples formes d'affrontement ou d'évitement du risque mortel (dans le management de l'exploit, de la prouesse, de la performance).

Mais communiquer à propos du risque engendre d'autres risques ou, pour les médiateurs les plus avertis, d'autres ressources stratégiques qu'il faut savoir exploiter. Pour plusieurs raisons : tant pour ne pas ajouter le risque au risque en abusant du pouvoir dramatisant de l'imaginaire social du danger (dans le domaine du nucléaire civil, par exemple), tant pour produire exactement le contraire : déclencher des peurs quand elles ne se justifient pas, compte tenu de ce que les experts sont supposés savoir du risque de danger (dans l'univers de la Bourse, notamment).

Chapitre 03 : Un aperçu général sur la communication sensible et les risques majeurs en période de crise.

La question du risque s'étend aujourd'hui, dans les organisations contemporaines, à toutes les stratégies qui conditionnent leur survie (commerciales, technologiques, financières, sociales).

Le risque peut aussi être considéré comme une composante du projet de modernisation des organisations contemporaines dont les modes de structuration (reconfiguration, transversales passives, développement en réseau, fusion-acquisition) intègrent la possibilité de l'aléa, la logique de l'événement, la notion de trajectoire critique, la multiplication d'actions locales. Tous ces processus modifient en profondeur la carte des solidarités traditionnelles au profit d'une instrumentation de communication et de gestion qui se met alors au service d'une logique de contrôle : le risque devient une menace objective pour la prévention de laquelle l'acteur collectif doit impérativement se résoudre. « En objectivant les menaces, l'instrument de gestion peut en effet simplifier et faire partager à tous des informations qui expliquent la violence des actions managériales », dit David Coupassons (2000). La transparence communicationnelle prônée dans les années 80 bute-t-elle, in fine, sur la question du risque, qui fait advenir dans les questionnements contemporains la question du secret, sous un autre jour que celui du pouvoir ?

Le vingtième dossier de Communication & Organisation traite la problématique communicationnelle du risque et fait écho aux débats engagés dans le dossier n° 16 sur les relations entre crise et communication

Dans sa contribution, Ariette Bouzon retrace d'abord l'histoire d'un concept « nomade ». Son sens a puisé à bien des métiers et des disciplines (en droit, en médecine, dans les activités du commerce...) pour se décliner ensuite en trois paradigmes : celui de la responsabilité au XIXe siècle, de la solidarité au XXe siècle et plus près de nous, celui de la précaution. Ce renversement de perspective est plein de sens : il part de l'idée d'un individu responsable de ses actes, prend ensuite les accents de la solidarité, de la prévention et de la protection d'État, s'étend enfin à l'échelle environnementale et planétaire puisqu'il s'agit maintenant de précaution quand la certitude scientifique a laissé place à la notion « d'hypothèse de risque scientifiquement crédible ». Une éthique consumériste, résignée dans l'esprit puisqu'elle accepte une part incompressible de risque, est attentive à la lettre ou à l'étiquette qui devient gage de transparence. Informer en place publique : telle est la voie la plus sûre et la plus respectable pour jouer de prudence. Mais la maîtrise des risques passe par l'exploration concertée de toutes les branches

Chapitre 03 : Un aperçu général sur la communication sensible et les risques majeurs en période de crise.

événementielles du cheminement décisionnel. Le risque est affaire d'évaluation, d'estimation, d'exploration en termes de gravité, de criticité, de probabilité. Comment concilier alors le projet d'informer, qui se nourrit de certitudes argumentées au présent et ces effets de perspectives représentées à l'horizon du temps ? Il y a bien un moyen de jouer avec le temps : c'est de le remonter en recomposant la genèse d'un produit. La traçabilité refait l'histoire autant juridique que productive des organisations. Elle explicite le respect de la volonté de bien produire dans le cadre des engagements successifs sur la chaîne clients-fournisseurs. Elle est l'élément clé de la représentation du risque et, du côté de l'utilisateur, du client, du citoyen, des victimes potentielles devrions nous dire, de sa perception : « le véritable enjeu du principe de précaution est peut-être davantage de bien gérer la perception des risques que les risques eux-mêmes », dit Ariette Bouzon

Cette idée sera reprise par Hervé Cortot. Si la gestion du risque est devenue la fonction majeure de la stratégie de l'entreprise, cette gestion renvoie, comme le souligne l'auteur, à des enjeux de communication. De tels enjeux passent par la mobilisation d'équipes vigilantes, par l'incontournable nécessité de coopérer face à ce qui motive et légitime, dans tout projet, la solidarité dans l'action : un environnement complexe, incertain, constant. Mais la communication dans un contexte de risque n'est pas un simple exercice de transparence. Elle ne se réduit pas à informer, à rendre compte des conditions des risques, à présenter le rapport des aléas-types. Elle doit agir au contraire sur la perception du risque et pour ce faire, l'interpréter de manière à ce que les acteurs du projet l'acceptent comme un défi collectif. C'est précisément sur ce point qu'insiste Hervé Cortot. Le management du risque s'applique à des collectifs. Les travers individuels (recherche du « coupable », méfiance, passivité, résignation, rétention d'information...)

Doivent se « dissoudre » dans l'esprit d'équipe, dans une communauté d'engagement, dans la volonté d'en découdre avec des contraintes objectives. Si l'individu n'a pas sa place dans une telle aventure (disons le profil individuel et les « risques » de déviance dont il est le porteur subjectif), c'est dans la mesure où personne n'est absolument détenteur de certitudes suffisamment fondées pour faire valoir de quelconques prérogatives ou de faux prétextes. Par exemple, dit l'auteur, la capitalisation des connaissances dans un projet « n'a d'intérêt que si elle est collective et pas uniquement individuelle ». Finalement la prévention des risques passe par la composition d'un ensemble (toujours un peu idéal, il est vrai) homogène regroupant une équipe solidaire (ce

Chapitre 03 : Un aperçu général sur la communication sensible et les risques majeurs en période de crise.

qui est un pléonasme), un dispositif informationnel efficace et une hiérarchie vigilante et engagée.

Un tel dispositif, Didier Gourcy, Béatrice Vacher et Hervé Pinaud en présentent une approche appliquée à la gestion de projet. Conçu pour susciter la vigilance mutuelle, il s'inscrit dans le cadre plus général d'un management des risques attentif à tous les facteurs et à toutes les composantes du risque. S'il est dit que la vigilance est une question d'organisation, c'est au prix d'une méthodologie tout entière dédiée à la connaissance prospective du déroulement du projet. On entre ainsi dans une logique d'anticipation de processus dont il convient d'évaluer la gravité, la criticité ou, dans le cas positif, la valeur opportune. La vigilance mutuelle, l'intelligence collective et, partant, la performance organisationnelle résultent de la construction d'un réseau, laquelle traduit les enjeux du projet selon les types d'acteurs. Un tel réseau doit favoriser la formation d'une solidarité pratique. Mais comment convaincre les individus d'adhérer à une telle cause ? On ne parlera pas de manipulation, mais plutôt de contrainte ritualisée, ou encore de communication coercitive qui doit déboucher sur un résultat inversé (et un peu paradoxal : Beauvoir et Joule sont cités) : faire en sorte que chacun des acteurs s'approprie les raisons du succès. Cette dynamique doit se dérouler dans un climat consensuel au moyen d'une démarche qui permet de dépassionner les débats, de favoriser le comportement de diagnostic, de conduire à l'interprétation objective des faits (ce sont les buts opératoires de la méthode Delphi). Mission difficile si l'on sait que la communication sur le risque peut avoir des effets aggravants, anxiogènes, pathologiques, mais aussi culpabilisants. Les chemins stratégiques sont étroits. S'impose alors l'idée, pour le pilotage de projet, d'une fonction dédiée à la maîtrise des risques, la fonction « Ris Management » dont la mission est de « coordonner la mise en œuvre opérationnelle de la démarche de maîtrise des risques auprès et avec les équipiers ».

Une telle mission permet d'élever le risque à la dimension d'une problématique identitaire. Nous sommes dans le cas de configurations productives qui imposent d'identifier, d'objectiver et d'exclure les processus du risque. Le risque est un mauvais objet (c'est le cas le plus général) et dès lors on mesure le bénéfice managérial qu'on peut en retirer si sa prévention devient explicitement un enjeu collectif. Paradoxalement, ce mauvais objet peut révéler une valeur stratégique intrinsèque. Telle est, en substance, la thèse de Dominique Poilât à propos du produit « Sports d'hiver ». L'auteur met l'accent sur une stratégie

Chapitre 03 : Un aperçu général sur la communication sensible et les risques majeurs en période de crise.

commerciale qui supporte les paradoxes, les cultive même, puisque l'action sportive conjugue, pour la crédibilité de sa politique marketing, toutes sortes de contradictions constitutives : sociologique, économique, juridique, politique, médiatique. Cette problématique de l'hédonisme complexe concentre toutes les difficultés liées aux industries de l'imaginaire, fut-il sportif. La communication, dans ce domaine, doit louvoyer (ce n'est pas le moindre paradoxe) entre au moins deux acceptions de la notion

De prévention : un sens économique (ne pas effrayer la clientèle) et un sens juridique (s'engager sur la sécurité), voire procédurier. Dans ce cas, l'objectif est de faire de la prévention pour la prévention, autant dire pour se couvrir... La conclusion de l'auteur est un réquisitoire contre ce qu'il appelle « l'objectivation des référents du risque », autrement dit la mise en place d'appareils juridiques au service, en dernière instance, de considérations de profit : « le pratiquant devient un « client » dont les modalités de pratiques sont prises en charge « collectivement » ».

Le concept de prévention est aussi au cœur du travail de Denis Resquillant. La réflexion sur ce thème est abordée à l'occasion de l'analyse d'une campagne de communication ministérielle lancée en avril 2000 dans le cadre de la lutte contre les drogues et la toxicomanie, intitulée « Savoir plus, risquer moins ». Innovante à plus d'un titre, cette action de communication publique introduit des ruptures dans les pratiques traditionnelles de communication sur les risques sanitaires. Elle permet à l'auteur, qui analyse aussi d'un point de vue comparatif, d'autres types de campagnes, notamment dans le champ de la prévention routière, d'introduire d'intéressantes distinctions sur les forces à l'œuvre dans le champ de la communication publique, notamment celles de la communication de prévention et de la communication de santé publique. La première, traditionnellement envisagée dans une perspective éducative serait essentiellement centrée sur l'individu considéré isolément comme responsable de sa santé, en occultant la dimension sociale et politique des phénomènes sanitaires. La communication de santé publique, en diffusant des normes de comportement susceptibles de réduire les risques sanitaires, proposerait un discours public légitime sur lequel la collectivité devrait pouvoir s'appuyer. Elle serait plus axée sur la responsabilité collective et la solidarité inscrites dans l'espace public. De très intéressantes questions sont posées qui nous amènent après cette lecture à nous interroger sur l'existence et l'intérêt d'une distinction entre risque individuel, risque collectif et risque

Chapitre 03 : Un aperçu général sur la communication sensible et les risques majeurs en période de crise.

public. Cette analyse s'inscrit dans une réflexion plus globale sur le processus d'industrialisation de la santé⁷.

2.2 L'évolution de la communication de risque :

La communication de risque a connu une évolution significative au fil du temps, en réponse aux avancées technologiques, aux changements sociaux et aux leçons tirées des crises passées. Dans sa contribution, Ariette Bouzon retrace d'abord l'histoire d'un concept « nomade ». Son sens a puisé à bien des métiers et des disciplines (en droit, en médecine, dans les activités du commerce...) pour se décliner ensuite en trois paradigmes : celui de la responsabilité au XIX^e siècle, de la solidarité au XX^e siècle et plus près de nous, celui de la précaution. Ce renversement de perspective est plein de sens : il part de l'idée d'un individu responsable de ses actes, prend ensuite les accents de la solidarité, de la prévention et de la protection d'État, s'étend enfin à l'échelle environnementale et planétaire puisqu'il s'agit maintenant de précaution quand la certitude scientifique a laissé place à la notion « d'hypothèse de risque scientifiquement crédible ». Une éthique consumériste, résignée dans l'esprit puisqu'elle accepte une part incompressible de risque, est attentive à la lettre ou à l'étiquette qui devient gage de transparence. Informer en place publique : telle est la voie la plus sûre et la plus respectable pour jouer de prudence. Mais la maîtrise des risques passe par l'exploration concertée de toutes les branches événementielles du cheminement décisionnel. Le risque est affaire d'évaluation, d'estimation, d'exploration en termes de gravité, de criticité, de probabilité. Comment concilier alors le projet d'informer, qui se nourrit de certitudes argumentées au présent et ces effets de perspectives représentées à l'horizon du temps ? Il y a bien un moyen de jouer avec le temps : c'est de le remonter en recomposant la genèse d'un produit. La traçabilité refait l'histoire autant juridique que productive des organisations. Elle explicite le respect de la volonté de bien produire dans le cadre des engagements successifs sur la chaîne clients-fournisseurs. Elle est l'élément clé de la représentation du risque et, du côté de l'utilisateur, du client, du citoyen, des victimes potentielles devrions nous dire, de sa perception : « le véritable enjeu du principe de précaution est peut-être davantage de bien gérer la perception des risques que les risques eux-mêmes », dit Ariette Bouzon Cette idée

⁷ Valérie Carayol et Gino Gramaccia, « La communication du risque », Communication et organisation [Enligne], 20 | 2001, mis en ligne le 27 mars 2012, consulté le 01 mai 2023. URL : <http://journals.openedition.org/communicationorganisation/2547> ; DOI : 10.4000/communicationorganisation.2547

Chapitre 03 : Un aperçu général sur la communication sensible et les risques majeurs en période de crise.

sera reprise par Hervé Cortot. Si la gestion du risque est devenue la fonction majeure de la stratégie de l'entreprise, cette gestion renvoie, comme le souligne l'auteur, à des enjeux de communication. Et de tels enjeux passent par la mobilisation d'équipes vigilantes, par l'incontournable nécessité de coopérer face à ce qui motive et légitime, dans tout projet, la solidarité dans l'action : un environnement complexe, incertain, contingent. Mais la communication dans un contexte de risque n'est pas un simple exercice de transparence. Elle ne se réduit pas à informer, à rendre compte des conditions des risques, à présenter le rapport des aléas-types. Elle doit agir au contraire sur la perception du risque et pour ce faire, l'interpréter de manière à ce que les acteurs du projet l'acceptent comme un défi collectif. C'est précisément sur ce point qu'insiste Hervé Cortot. Le management du risque s'applique à des collectifs. Les travers individuels (recherche du « coupable », méfiance, passivité, résignation, rétention d'information...) doivent se « dissoudre » dans l'esprit d'équipe, dans une communauté d'engagement, dans la volonté d'en découdre avec des contraintes objectives. Si l'individu n'a pas sa place dans une telle aventure (disons le profil individuel et les « risques » de déviance dont il est le porteur subjectif), c'est dans la mesure où personne n'est absolument détenteur de certitudes suffisamment fondées pour faire valoir de quelconques prérogatives ou de faux prétextes. Par exemple, dit l'auteur, la capitalisation des connaissances dans un projet « n'a d'intérêt que si elle est collective et pas uniquement individuelle ». Finalement la prévention des risques passe par la composition d'un ensemble (toujours un peu idéal, il est vrai) homogène regroupant une équipe solidaire (ce qui est un pléonasme), un dispositif informationnel efficace et une hiérarchie vigilante et engagée. Un tel dispositif, Didier Gourcy, Béatrice Vacher et Hervé Pinaud en présentent une approche appliquée à la gestion de projet. Conçu pour susciter la vigilance mutuelle, il s'inscrit dans le cadre plus général d'un management des risques attentif à tous les facteurs et à toutes les composantes du risque. S'il est dit que la vigilance est une question d'organisation, c'est au prix d'une méthodologie tout entière dédiée à la connaissance prospective du déroulement du projet. On entre ainsi dans une logique d'anticipation de processus dont il convient d'évaluer la gravité, la criticité ou, dans le cas positif, la valeur opportune. La vigilance mutuelle, l'intelligence collective et partant, la performance organisationnelle résultent de la construction d'un réseau, laquelle traduit les enjeux du projet selon les types d'acteurs. Un tel réseau doit favoriser la formation d'une solidarité pratique. Mais comment convaincre les individus d'adhérer à une telle cause ? On ne parlera pas de manipulation, mais plutôt de contrainte ritualisée, ou encore de

Chapitre 03 : Un aperçu général sur la communication sensible et les risques majeurs en période de crise.

communication coercitive qui doit déboucher sur un résultat inversé (et un peu paradoxal : Beauvoir et Joule sont cités) : faire en sorte que chacun des acteurs s'approprie les raisons du succès. Cette dynamique doit se dérouler dans un climat consensuel au moyen d'une démarche qui permet de dépassionner les débats, de favoriser le comportement de diagnostic, de conduire à l'interprétation objective des faits (ce sont les buts opératoires de la méthode Delphi). Mission difficile si l'on sait que la communication sur le risque peut avoir des effets aggravants, anxiogènes, pathologiques, mais aussi culpabilisants. Les chemins stratégiques sont étroits. S'impose alors l'idée, pour le pilotage de projet, d'une fonction dédiée à la maîtrise des risques, la fonction « Ris Management » dont la mission est de « coordonner la mise en œuvre opérationnelle de la démarche de maîtrise des risques auprès et avec les équipiers ». Une telle mission permet d'élever le risque à la dimension d'une problématique identitaire. Nous sommes dans le cas de configurations productives qui imposent d'identifier, d'objectiver et d'exclure les processus du risque. Le risque est un mauvais objet (c'est le cas le plus général) et dès lors on mesure le bénéfice managérial qu'on peut en retirer si sa prévention devient explicitement un enjeu collectif. Paradoxalement, ce mauvais objet peut révéler une valeur stratégique intrinsèque. Telle est, en substance, la thèse de Dominique Poilât à propos du « produit » « Sports d'hiver ». L'auteur met l'accent sur une stratégie commerciale qui supporte les paradoxes, les cultive même, puisque l'action sportive conjugue, pour la crédibilité de sa politique marketing, toutes sortes de contradictions constitutives : sociologique, économique, juridique, politique, médiatique. Cette problématique de l'hédonisme complexe concentre toutes les difficultés liées aux industries de l'imaginaire, fut-il sportif. La communication, dans ce domaine, doit louvoyer (ce n'est pas le moindre paradoxe) entre au moins deux acceptions de la notion de prévention : un sens économique (ne pas effrayer la clientèle) et un sens juridique (s'engager sur la sécurité), voire procédurier. Dans ce cas, l'objectif est fait de la prévention pour la prévention, autant dire pour se couvrir... La conclusion de l'auteur est un réquisitoire contre ce qu'il appelle « l'objectivation des référents du risque », autrement dit la mise en place d'appareils juridiques au service, en dernière instance, de considérations de profit : « le pratiquant devient un « client » dont les modalités de pratiques sont prises en charge « collectivement » ». Le concept de prévention est aussi au cœur du travail de Denis Resquillant. La réflexion sur ce thème est abordée à l'occasion de l'analyse d'une campagne de communication ministérielle lancée en avril 2000 dans le cadre de la lutte contre les drogues et la toxicomanie, intitulée « Savoir plus, risquer moins

Chapitre 03 : Un aperçu général sur la communication sensible et les risques majeurs en période de crise.

». Innovante à plus d'un titre, cette action de communication publique introduit des ruptures dans les pratiques traditionnelles de communication sur les risques sanitaires. Elle permet à l'auteur, qui analyse aussi d'un point de vue comparatif, d'autres types de campagnes, notamment dans le champ de la prévention routière, d'introduire d'intéressantes distinctions sur les forces à l'œuvre dans le champ de la communication publique, notamment celles de la communication de prévention et de la communication de santé publique. La première, traditionnellement envisagée dans une perspective éducative serait essentiellement centrée sur l'individu considéré isolément comme responsable de sa santé, en occultant la dimension sociale et politique des phénomènes sanitaires. La communication de santé publique, en diffusant des normes de comportement susceptibles de réduire les risques sanitaires, proposerait un discours public légitime sur lequel la collectivité devrait pouvoir s'appuyer. Elle serait plus axée sur la responsabilité collective et la solidarité inscrites dans l'espace public. De très intéressantes questions sont posées qui nous amènent après cette lecture à nous interroger sur l'existence et l'intérêt d'une distinction entre risque individuel, risque collectif et risque public. Cette analyse s'inscrit dans une réflexion plus globale sur le processus d'industrialisation de la santé.

En somme, l'évolution de la communication de risque est caractérisée par une transition vers une approche plus interactive, l'utilisation des nouvelles technologies, une gestion de l'incertitude plus transparente, une collaboration multi-acteurs et une attention accrue portée aux besoins du public. Ces changements visent à renforcer l'efficacité de la communication de risque et à améliorer, Voici quelques points clés qui illustrent l'évolution de la communication de risque :

1. Approche descendante vers une approche ascendante : Dans le passé, la communication des risques était souvent perçue comme une transmission unidirectionnelle d'informations des experts aux publics. Cependant, au fil du temps, il y a eu un changement vers une approche plus participative et inclusive, où les voix et les besoins du public sont pris en compte dans le processus de communication. Cela inclut l'implication du public dans la planification, la prise de décision et la mise en œuvre des actions de communication des risques.
2. Utilisation des nouvelles technologies : Les avancées technologiques ont transformé la communication des risques, en offrant de nouveaux canaux et outils de communication. Les médias sociaux, les applications mobiles, les alertes par

Chapitre 03 : Un aperçu général sur la communication sensible et les risques majeurs en période de crise.

SMS et les plateformes en ligne permettent une diffusion rapide et ciblée des informations sur les risques, et facilitent également l'interaction en temps réel entre les acteurs et le public. Cela permet une communication plus efficace et une meilleure diffusion des informations sur les risques.

3. Approche basée sur les comportements : La communication des risques s'est déplacée d'une simple transmission d'informations à une approche qui cherche à influencer les comportements du public face aux risques. Cela comprend la compréhension des motivations, des attitudes et des croyances du public, ainsi que l'utilisation de techniques de communication persuasive pour promouvoir des actions préventives et des comportements sécuritaires.
4. Prise en compte de la diversité et de l'accessibilité : Il est devenu de plus en plus important de tenir compte de la diversité des publics dans la communication des risques. Cela inclut la prise en compte des différences culturelles, linguistiques, sociales et économiques, et la création de messages et de supports adaptés à différents groupes de population. L'accessibilité des informations, en particulier pour les personnes ayant des capacités spéciales ou des besoins particuliers, est également un aspect essentiel de l'évolution de la communication des risques.
5. Collaboration et coordination : Une autre évolution clé est la reconnaissance de l'importance de la collaboration et de la coordination entre les acteurs impliqués dans la communication des risques. Cela inclut la coordination entre les autorités gouvernementales, les organismes de gestion des risques, les médias, les organisations de la société civile et les communautés locales. La collaboration permet une approche plus intégrée, cohérente et efficace de la communication des risques.⁸

La communication des risques a connu une évolution marquante, passant d'une approche descendante à une approche ascendante, mettant l'accent sur la participation du public. Les avancées technologiques ont également joué un rôle majeur en permettant une communication plus rapide, ciblée et interactive. L'approche de la communication des risques s'est également élargie pour inclure une prise en compte des comportements, de la diversité et de l'accessibilité. Enfin, la collaboration et la coordination entre les acteurs

⁸ World Health Organization (WHO). (2017), *Emergency risk communication: Lessons learned from a rapid review of recent gray literature on Ebola, Zika, and Yellow Fever*. Consulté le 2 mai 2023. [En ligne]. Disponible sur : <https://www.who.int/risk-communication/guidance/download/>

Chapitre 03 : Un aperçu général sur la communication sensible et les risques majeurs en période de crise.

impliqués sont devenues essentielles pour une communication des risques efficace. Il est important de savoir que la communication des risques est un domaine en constante évolution, où de nouvelles approches et techniques sont développées pour répondre aux défis émergents. Il est crucial de s'appuyer sur les leçons apprises du passé et de continuer à améliorer les pratiques de communication des risques pour renforcer la préparation, la résilience et la sécurité des communautés face aux différents types de risques

2.3 Types de risques majeurs :

Il existe différents types de risques majeurs auxquels les organisations peuvent être confrontées. Voici quelques-uns :

1. Risques naturels :

Les risques majeurs naturels font référence aux événements catastrophiques causés par des phénomènes naturels. Voici quelques-uns des risques majeurs naturels les plus courants :

- **Séismes :** Les séismes sont des tremblements de terre qui se produisent lorsque la croûte terrestre se fracture brusquement en raison des mouvements des plaques tectoniques. Ils peuvent causer des destructions majeures, des pertes de vies humaines et des déplacements de population.
- **Inondations :** Les inondations se produisent lorsque des cours d'eau débordent de leur lit normal en raison de fortes précipitations, de fonte des neiges, de ruptures de barrages ou d'autres facteurs. Elles peuvent causer des dommages aux infrastructures, à l'agriculture, ainsi que des pertes de vies humaines.
- **Tempêtes tropicales et ouragans :** Les tempêtes tropicales et les ouragans sont des phénomènes météorologiques violents caractérisés par des vents forts, des pluies abondantes et des vagues de tempête. Ils peuvent causer des inondations côtières, des destructions majeures des bâtiments, des pannes d'électricité et des perturbations importantes.
- **Tsunamis :** Les tsunamis sont des vagues géantes causées par des séismes sous-marins, des glissements de terrain ou des éruptions volcaniques. Lorsqu'ils atteignent les côtes, ils peuvent provoquer des inondations dévastatrices et causer des pertes de vies humaines.
- **Éruptions volcaniques :** Les éruptions volcaniques se produisent lorsque du magma,

Chapitre 03 : Un aperçu général sur la communication sensible et les risques majeurs en période de crise.

des cendres et des gaz sont expulsés par un volcan. Elles peuvent entraîner des coulées de lave, des nuées ardentes, des retombées de cendres et des l'Avares, qui peuvent affecter les populations locales, les terres agricoles et les infrastructures.

- Glissements de terrain : Les glissements de terrain se produisent lorsque des masses de terre, de roches ou de débris se détachent d'une pente et se déplacent rapidement vers le bas. Ils peuvent être déclenchés par des précipitations intenses, des séismes, la fonte des neiges ou d'autres facteurs, et peuvent causer des dégâts importants aux habitations et aux infrastructures.⁹

2. Risques technologiques :

- Les risques technologiques font référence aux dangers associés aux activités humaines et à l'utilisation de technologies. Voici quelques exemples de risques technologiques :
 - Accidents industriels : Les accidents industriels peuvent se produire dans des usines, des installations chimiques, des raffineries, des centrales électriques, etc. Ils peuvent entraîner des explosions, des incendies, des fuites de produits chimiques toxiques ou dangereux, et causer des blessures, des décès, des dommages à l'environnement et des perturbations majeures.
 - Ruptures de barrages : Les barrages peuvent se rompre en raison de défaillances structurelles, d'inondations massives, de tremblements de terre ou d'autres facteurs. Ces ruptures peuvent provoquer des inondations soudaines et dévastatrices en aval, menaçant les vies humaines, les infrastructures et les terres agricoles.
 - Accidents nucléaires : Les accidents nucléaires peuvent se produire dans les centrales nucléaires en raison de défaillances techniques, de catastrophes naturelles, d'erreurs humaines ou d'attaques délibérées. Ils peuvent entraîner des fuites de radiation, des explosions, la contamination de l'environnement et des risques graves pour la santé publique.
 - Déversements de produits chimiques dangereux : Les déversements de produits chimiques dangereux peuvent se produire lors du transport, du stockage ou de la

⁹ United Nations Office for Disaster Risk Reduction (UNDRR), Natural Hazards. Consulté le 2 mai 2023. [En ligne]. Disponible sur : <https://www.undrr.org/terminology/natural-hazards>

Chapitre 03 : Un aperçu général sur la communication sensible et les risques majeurs en période de crise.

manipulation de substances toxiques ou inflammables. Ils peuvent entraîner une pollution de l'air, de l'eau et des sols, des risques pour la santé humaine, ainsi que des effets néfastes sur la faune et la flore.

- **Cyber attaques** : Les cyber attaques sont des attaques informatiques ciblant les systèmes informatiques et les réseaux. Elles peuvent entraîner des perturbations majeures des infrastructures critiques, des vols de données sensibles, des atteintes à la vie privée, des pertes financières et d'autres conséquences néfastes.

- **Explosions** : Les explosions peuvent survenir dans divers contextes, tels que les installations industrielles, les dépôts de munitions, les pipelines, les véhicules transportant des substances explosives, etc. Elles peuvent causer des blessures graves, des incendies, des dommages matériels et des perturbations significatives.

3. Risques sanitaires :

- Les risques sanitaires font référence aux dangers pour la santé humaine qui peuvent être causés par des facteurs biologiques, chimiques, physiques ou comportementaux. Voici quelques exemples de risques sanitaires :

- **Maladies infectieuses** : Les maladies infectieuses, telles que les infections virales, bactériennes ou fongiques, peuvent se propager d'une personne à une autre et causer des épidémies ou des pandémies. Des exemples comprennent la grippe, le VIH/SIDA, la tuberculose, le paludisme, la COVID-19, etc.

- **Pollution de l'air** : La pollution de l'air, notamment due aux émissions industrielles, au trafic automobile, à la combustion de combustibles fossiles et à la présence de particules fines et de polluants atmosphériques, peut entraîner des problèmes respiratoires, des maladies cardiovasculaires, des allergies et d'autres problèmes de santé.

- **Produits chimiques dangereux** : L'exposition à des produits chimiques dangereux, tels que les pesticides, les produits chimiques industriels, les substances toxiques présentes dans l'environnement ou les produits de consommation, peut entraîner des problèmes de santé, y compris des cancers, des malformations congénitales, des troubles hormonaux et d'autres effets néfastes.

- **Aliments contaminés** : La consommation d'aliments contaminés par des bactéries,

Chapitre 03 : Un aperçu général sur la communication sensible et les risques majeurs en période de crise.

des virus, des parasites ou des substances chimiques peut provoquer des maladies d'origine alimentaire, telles que les intoxications alimentaires. Les facteurs de contamination peuvent inclure une mauvaise manipulation, le manque d'hygiène et des pratiques agricoles inappropriées.

- **Maladies non transmissibles :** Les maladies non transmissibles, comme les maladies cardiovasculaires, le diabète, les maladies respiratoires chroniques et les cancers, représentent une part importante de la charge mondiale de morbidité. Ces maladies sont souvent associées à des facteurs de risque tels que le tabagisme, une alimentation déséquilibrée, le manque d'activité physique et l'abus d'alcool.
 - **Comportements à risque :** Les comportements à risque, tels que la consommation excessive d'alcool, l'usage de drogues illicites, le tabagisme, les comportements sexuels non protégés et les habitudes alimentaires malsaines, peuvent avoir un impact
 - Négatif sur la santé et augmenter le risque de maladies et d'accidents.

4. Risques de sécurité :

- ressources, de la déforestation, de l'urbanisation non planifiée, de la pollution, du changement climatique, etc. Cela peut entraîner une perte de biodiversité, une diminution des services écosystémiques et des déséquilibres écologiques.
- **Pollution de l'air :** La pollution de l'air résulte des émissions de gaz et de particules provenant de diverses sources, notamment les véhicules, les centrales électriques, les industries et les activités domestiques. Elle peut avoir des effets néfastes sur la qualité de l'air, la santé humaine, la végétation, les écosystèmes terrestres et aquatiques.
- **Pollution de l'eau :** La pollution de l'eau se produit lorsque des substances nocives sont déversées dans les cours d'eau, les lacs, les océans ou les nappes phréatiques. Cela peut provenir de rejets industriels, de déchets agricoles, d'eaux usées non traitées, de déversements d'hydrocarbures, etc. La pollution de l'eau peut entraîner une contamination des ressources en eau, affectant la vie aquatique, la santé humaine et les activités liées à l'eau.
- **Changement climatique :** Le changement climatique est causé par l'accumulation de

Chapitre 03 : Un aperçu général sur la communication sensible et les risques majeurs en période de crise.

gaz à effet de serre dans l'atmosphère, principalement résultant des activités humaines telles que la combustion des combustibles fossiles. Il entraîne des variations du climat mondial, avec des conséquences telles que l'élévation des températures, les modifications des régimes de précipitations, la fonte des glaciers, l'élévation du niveau de la mer, les phénomènes météorologiques extrêmes, etc.

- **Dégradation des sols** : La dégradation des sols se produit lorsque les sols perdent leur fertilité, leur structure et leur capacité à fournir des services écosystémiques. Cela peut être causé par l'érosion, la déforestation, l'utilisation excessive des terres agricoles, la pollution, la salinisation, etc. La dégradation des sols peut avoir des répercussions sur l'agriculture, la sécurité alimentaire et la santé des écosystèmes terrestres.
- **habitats naturels** sont endommagés ou détruits en raison de l'exploitation excessive des ressources, de la déforestation, de l'urbanisation non planifiée, de la pollution, du changement climatique, etc. Cela peut entraîner une perte de biodiversité, une diminution des services écosystémiques et des déséquilibres écologiques.
- **Pollution de l'air** : La pollution de l'air résulte des émissions de gaz et de particules provenant de diverses sources, notamment les véhicules, les centrales électriques, les industries et les activités domestiques. Elle peut avoir des effets néfastes sur la qualité de l'air, la santé humaine, la végétation, les écosystèmes terrestres et aquatiques.
- **Pollution de l'eau** : La pollution de l'eau se produit lorsque des substances nocives sont déversées dans les cours d'eau, les lacs, les océans ou les nappes phréatiques. Cela peut provenir de rejets industriels, de déchets agricoles, d'eaux usées non traitées, de déversements d'hydrocarbures, etc. La pollution de l'eau peut entraîner une contamination des ressources en eau, affectant la vie aquatique, la santé humaine et les activités liées à l'eau.
- **Changement climatique** : Le changement climatique est causé par l'accumulation de gaz à effet de serre dans l'atmosphère, principalement résultant des activités humaines telles que la combustion des combustibles fossiles. Il entraîne des variations du climat mondial, avec des conséquences telles que l'élévation des températures, les modifications des régimes de précipitations, la fonte des glaciers, l'élévation du niveau de la mer, les phénomènes météorologiques extrêmes, etc.

Chapitre 03 : Un aperçu général sur la communication sensible et les risques majeurs en période de crise.

- **Dégradation des sols** : La dégradation des sols se produit lorsque les sols perdent leur fertilité, leur structure et leur capacité à fournir des services écosystémiques. Cela peut être causé par l'érosion, la déforestation, l'utilisation excessive des terres agricoles, la pollution, la salinisation, etc. La dégradation des sols peut avoir des répercussions sur l'agriculture, la sécurité alimentaire et la santé des écosystèmes terrestres.

5. les risques liés aux conflits:

Les risques liés aux conflits font référence aux dangers et aux conséquences néfastes résultant de situations de conflit armé, de guerres civiles ou de tensions politiques. Voici quelques exemples de risques liés aux conflits :

1. **Pertes en vies humaines** : Les conflits armés entraînent souvent des pertes en vies humaines, tant parmi les combattants que parmi les civils. Cela peut inclure des victimes directes de la violence, des décès dus à la famine, aux maladies ou à l'inaccessibilité des soins de santé.

2. **Déplacements forcés** : Les conflits peuvent provoquer des déplacements massifs de populations, que ce soit à l'intérieur d'un pays (déplacements internes) ou vers d'autres pays (réfugiés). Les personnes déplacées sont souvent confrontées à des conditions de vie précaires, à des difficultés d'accès à l'eau, à la nourriture, aux soins de santé et à d'autres services essentiels.

3. **Destruction des infrastructures** : Pendant les conflits, les infrastructures civiles telles que les routes, les ponts, les écoles, les hôpitaux, les réseaux électriques et les systèmes de distribution d'eau peuvent être détruites ou endommagées. Cela entraîne une détérioration des conditions de vie, des difficultés d'accès aux services de base et des retards dans la reconstruction post-conflit.

4. **Violations des droits de l'homme** : Les conflits sont souvent accompagnés de violations graves des droits de l'homme, telles que les exécutions sommaires, la torture, les viols, les enlèvements et les déplacements forcés. Ces violations ont un impact dévastateur sur la sécurité, la dignité et le bien-être des populations touchées.

5. **Instabilité économique** : Les conflits ont un impact significatif sur les économies des pays concernés. La destruction des infrastructures, la perturbation des

Chapitre 03 : Un aperçu général sur la communication sensible et les risque majeurs en période de crise.

activités commerciales, l'effondrement des marchés et l'insécurité généralisée entravent le développement économique et conduisent à la pauvreté et à l'instabilité.

6. Prolifération des armes : Les conflits peuvent contribuer à la prolifération des armes légères et de petit calibre, augmentant ainsi les risques de violence armée, de criminalité organisée et d'insécurité persistante même après la fin du conflit.

Un événement potentiellement dangereux ALÉA n'est un RISQUE MAJEUR que s'il s'applique à une zone où des ENJEUX humains, économiques ou environnementaux. D'une manière générale, le risque majeur se caractérise par de nombreuses victimes, un coût important de dégâts matériels, des impacts sur l'environnement : la VULNÉRABILITÉ mesure ces conséquences, le risque majeur est donc la confrontation d'un aléa avec des enjeux.

Section 3 : la crise et gestion de risque

L'évolution constante du monde moderne est souvent accompagnée de diverses crises et de la nécessité de gérer les risques associés. L'une des dimensions importantes de la gestion de crise et de risque se situe au niveau des organisations communales. Les organisations communales, qu'il s'agisse de gouvernements locaux, de municipalités ou d'autres entités similaires, sont chargées de fournir des services essentiels à leurs communautés respectives.

3.1 Définition de la crise et gestion de risque:

D'après Thierry Libaert « **la crise** est un phénomène qui se développe dans le passé de l'entreprise et se prolonge en impactant son futur ; Si la crise est régulièrement présentée comme la cause majeure de tous les dysfonctionnements elle peut toutefois susciter des opportunités »¹⁰

La crise peut être définie comme une période de perturbation, de déséquilibre ou de difficultés dans un domaine particulier, qu'il s'agisse d'une situation économique, politique, sociale, personnelle ou autre. Elle est généralement caractérisée par une intensification des problèmes existants, une rupture des équilibres et une remise en question des structures et des normes réparties.

Les crises peuvent être de nature différente. Par exemple, une crise économique se caractérise par une contraction de l'activité économique, une augmentation du chômage, une faillite des entreprises et une instabilité financière. Une crise politique peut résulter d'un conflit entre différents acteurs politiques, d'une remise en question du pouvoir en place ou d'une instabilité gouvernementale. Une crise sociale peut être liée à des tensions entre différents groupes sociaux, des problèmes d'inégalité, des mouvements de protestation ou des conflits sociaux.

Les crises peuvent avoir des conséquences profondes et durables, et entraîneront souvent des mesures spécifiques pour y faire face. Elles peuvent également être des moments d'opportunité pour engager des changements positifs et des réformes nécessaires. La gestion des crises peut impliquer des actions de stabilisation, de réparation, de prévention ou de transformation, selon la nature et l'ampleur des problèmes rencontrés.

¹⁰LIBAERT Thierry (dir.), « *Communication de crise* » 2018

Chapitre 03 : Un aperçu général sur la communication sensible et les risques majeurs en période de crise.

La gestion des risques a pour but de créer un cadre de référence aux entreprises afin d'affronter efficacement le risque et l'incertitude. Les risques sont présents dans presque toutes les activités économiques et financières des entreprises. Le processus d'identification, d'évaluation et de gestion des risques fait partie du développement stratégique de l'entreprise et doit être conçu et planifié au plus haut niveau, soit au conseil d'administration. Une approche intégrée de la gestion des risques doit évaluer, contrôler et faire le suivi de tous les risques auxquels l'entreprise est exposée. En général, un risque pur est une combinaison de la probabilité ou fréquence d'un événement et de sa conséquence qui peut être positive ou négative. Il peut se mesurer par la déviation (ou la volatilité) par rapport à l'espérance mathématique ou aux résultats anticipés. L'incertitude est moins précise car, souvent, la probabilité d'un événement incertain n'est pas connue, de même que sa conséquence. Dans ce cas, on parlera plus d'activités de précaution plutôt que d'activités de prévention pour se protéger de l'incertitude. Finalement, il y a les risques spéculatifs, qui consistent à entreprendre des activités opportunistes par rapport aux risques futurs.

Définition de la gestion des risques (Dionne, 2001) : c'est un ensemble d'activités (financières et opérationnelles) qui permet de maximiser la valeur d'une entreprise ou d'un portefeuille en réduisant les coûts associés à la volatilité de ses flux d'entrées et de sorties de fonds (cash-flow). Les principales activités sont la diversification et la couverture des risques par l'utilisation de divers instruments dont les produits dérivés et structurés, l'assurance de marché, l'auto assurance et l'autoprotection. Les principaux coûts à minimiser pour l'entreprise sont les coûts espérés de défaillance financière, les paiements espérés aux partenaires (stakeholders), les paiements espérés d'impôts et les financements des investissements. Le comportement des gestionnaires face au risque (appétit du risque des gestionnaires) et la gouvernance des entreprises affectent également les choix de gestion des risques. Les cinq principaux risques rencontrés sont :

- Le risque pur (assurable ou non, et non nécessairement exogène en présence de risque moral).
- Le risque de marché (variation des prix des matières premières, taux de change, rendements).
- Le risque de crédit (probabilité de défaut, taux de recouvrement);

Chapitre 03 : Un aperçu général sur la communication sensible et les risques majeurs en période de crise.

- Le risque opérationnel (erreurs du personnel, fraudes, bris de système informatique).
- Le risque de liquidité : risque de ne pas posséder suffisamment de fonds pour rencontrer les obligations financières à court terme sans affecter les prix. Souvent, on doit liquider des actifs à rabais pour obtenir de la liquidité. Peut dégénérer en un risque de défaut¹¹

3.2 Différence entre la gestion de crise et la gestion de risque:

Selon « Jean-Claude Usunier » : La gestion de risque concerne l'identification, l'évaluation et la maîtrise des risques potentiels dans le but de les prévenir ou de les atténuer. Elle implique une analyse proactive des facteurs de risque, la mise en place de mesures préventives et la planification de réponses adéquates en cas d'occurrence du risque. La gestion de risque vise à réduire la probabilité d'un événement indésirable et à minimiser ses conséquences.¹²

En revanche, la gestion de crise se concentre sur la gestion des événements indésirables qui se sont déjà produits et qui ont un impact significatif sur une organisation. Elle se déroule lorsque le risque se matérialise et évolue vers une situation critique nécessitant une réponse immédiate. La gestion de crise implique la mise en œuvre de mesures d'urgence, la coordination des ressources et des parties prenantes, la communication efficace et la prise de décisions rapides pour atténuer les effets négatifs de la crise.

En résumé, la gestion de risque vise à prévenir et à atténuer les risques potentiels, tandis que la gestion de crise se concentre sur la gestion des conséquences d'un événement indésirable qui s'est déjà produit. La gestion de crise est souvent activée lorsque les mesures de gestion de risque n'ont pas réussi à empêcher l'événement indésirable de se produire. Cependant, une bonne gestion de crise peut également inclure des éléments de gestion de risque en termes de préparation et de planification pour faire face aux situations d'urgence.

¹¹ Georges Dionne, « *Gestion des risques : histoire, définition et critique Risk management History, definition and criticism* » 1^{er} février 2013

¹² Jean-Claude Usunier, auteur de « *La gestion des risques* » (2006).

3.3 Les étapes de gestion de risque :

La gestion des risques comprend généralement plusieurs étapes qui visent à identifier, évaluer, atténuer et surveiller les risques. La gestion des risques est le processus d'identification, d'évaluation et de contrôle des risques financiers, juridiques, stratégiques et de sécurité pesant sur le capital et les bénéfices d'une entreprise. Ces menaces, ou risques, peuvent provenir de sources très diverses, notamment l'incertitude financière, les obligations juridiques, les erreurs de gestion stratégique, les accidents et les catastrophes naturelles.

Si un événement imprévu prend votre entreprise au dépourvu, l'impact peut être mineur, comme une petite incidence sur vos frais généraux. Dans le pire des scénarios, cependant, il peut s'avérer catastrophique et avoir de graves conséquences, comme une charge financière importante ou même la fermeture de votre entreprise.

Pour réduire les risques, une entreprise doit mettre en œuvre des ressources permettant de réduire, surveiller et contrôler l'impact des événements négatifs tout en optimisant les événements positifs. Une approche cohérente, systémique et intégrée de la gestion des risques peut aider à déterminer la meilleure façon d'identifier, de gérer et d'atténuer les risques importants.

➤ Le processus de gestion des risques :

D'un point de vue général, la gestion des risques est un système de personnes, de processus et de technologies qui permet à une entreprise de fixer des objectifs en fonction des valeurs et des risques.

Un programme d'évaluation des risques réussi doit répondre à des objectifs juridiques, contractuels, internes, sociaux et éthiques, ainsi que suivre les nouvelles réglementations liées aux technologies. En concentrant son attention sur le risque et en mettant en œuvre les ressources nécessaires pour le contrôler et l'atténuer, une entreprise se protège de l'incertitude, réduit les coûts et augmente la probabilité de pérennité et de succès de l'entreprise.

Les trois étapes importantes du processus de gestion des risques sont l'identification des risques, l'analyse et l'évaluation des risques, et l'atténuation et la surveillance des risques.

➤ **Identification des risques**

L'identification des risques est le processus d'identification et d'évaluation des menaces qui pèsent sur une entreprise, ses opérations et son personnel. Par exemple, l'identification des risques peut inclure l'évaluation des menaces pour la sécurité informatique telles que les logiciels malveillants et les ransomwares, les accidents, les catastrophes naturelles et d'autres événements potentiellement nuisibles qui pourraient perturber les opérations métier.

➤ **Analyse et évaluation des risques**

L'analyse des risques consiste à déterminer la probabilité qu'un événement à risque se produise et le résultat potentiel de chaque événement. L'évaluation des risques compare l'ampleur de chaque risque et les classe en fonction de leur importance et de leurs conséquences.

➤ **Atténuation et surveillance des risques**

L'atténuation des risques fait référence au processus de planification et de développement de méthodes et d'options visant à réduire les menaces pesant sur les objectifs du projet. Une équipe de projet peut mettre en œuvre des stratégies d'atténuation des risques pour identifier, surveiller et évaluer les risques et les conséquences inhérents à la réalisation d'un projet spécifique, tel que la création d'un nouveau produit. L'atténuation des risques comprend également les actions mises en place pour traiter les problèmes et les effets de ces problèmes sur un projet.

La gestion des risques est un processus continu qui s'adapte et change au fil du temps. La répétition et la surveillance continue des processus peuvent contribuer à assurer une couverture maximale des risques connus et inconnus.

➤ **Stratégies de réponse aux risques et traitement**

Il existe cinq stratégies communément admises pour gérer les risques. Le processus commence par un examen initial de l'évitement du risque, puis se poursuit par trois autres moyens de traitement du risque (transfert, diffusion et réduction). Idéalement, ces trois voies sont utilisées de concert dans le cadre d'une stratégie globale. Un certain risque résiduel peut subsister.

➤ **Les réponses les plus courantes face au risque :**

✓ **Évitement des risques**

L'évitement est une méthode permettant d'atténuer le risque en ne participant pas à des activités susceptibles d'avoir un effet négatif sur l'entreprise. Ne pas faire d'investissement ou ne pas lancer une ligne de produits sont des exemples de cette méthode, car cela permet d'éviter le risque de perte.

✓ **Réduction des risques**

Cette méthode de gestion des risques tente de minimiser la perte, plutôt que de l'éliminer complètement. Tout en acceptant le risque, cette méthode se concentre sur la limitation de la perte et la prévention de sa propagation. Les soins préventifs en sont un exemple dans le cas de l'assurance santé.

✓ **Partage des risques**

Lorsque les risques sont partagés, la possibilité de perte est transférée de l'individu au groupe. Une société est un bon exemple de partage des risques ; un certain nombre d'investisseurs mettent en commun leurs capitaux et chacun ne supporte qu'une partie du risque d'échec de l'entreprise.

✓ **Transfert des risques**

Le transfert contractuel d'un risque à un tiers, par exemple une assurance couvrant les éventuels dommages matériels ou corporels, fait passer les risques liés à la propriété du propriétaire à la compagnie d'assurance.

✓ **Acceptation et rétention des risques**

Après la mise en œuvre de toutes les mesures de partage, de transfert et de réduction des risques, un certain risque subsistera, car il est pratiquement impossible d'éliminer tous les risques (sauf en adoptant une stratégie d'évitement). C'est ce qu'on appelle le risque résiduel.

✓ **Limites et normes de gestion des risques :**

Les normes de gestion des risques définissent un ensemble spécifique de processus stratégiques qui partent des objectifs d'une entreprise et visent à identifier les risques et à promouvoir leur atténuation par le biais des meilleures pratiques. Les normes sont souvent conçues par des agences qui travaillent ensemble pour promouvoir des objectifs communs, afin de contribuer à garantir des processus de gestion des risques de haute qualité. Par

Chapitre 03 : Un aperçu général sur la communication sensible et les risques majeurs en période de crise.

exemple, la norme ISO 31 000 sur la gestion du risque est une norme internationale qui fournit des principes et des lignes directrices pour une gestion efficace du risque.

Si l'adoption d'une norme de gestion des risques présente des avantages, elle n'est pas sans défis. Il se peut que la nouvelle norme ne s'intègre pas facilement dans vos méthodes actuelles et que vous deviez introduire de nouvelles méthodes de travail. Les normes peuvent aussi nécessiter une adaptation à votre secteur ou à votre entreprise.¹³

3.4 Les outils de gestion de risque:

Les gestionnaires de risques ont des emplois à multiples facettes au sein de la plupart des entreprises, des organisations à but non lucratif et des entités gouvernementales. Ils sont chargés d'aider les organisations à identifier les risques, à évaluer les risques, puis à réduire les risques, entre autres. L'objectif principal de ce poste est d'empêcher un événement malheureux de faire baisser les résultats d'une organisation. Pour aider une entreprise ou une entité à réussir et à atténuer les risques, les gestionnaires de risques utilisent réellement plusieurs outils de gestion des risques.

Les outils de gestion des risques sont essentiels pour identifier, évaluer et gérer les risques potentiels dans une organisation. Voici quelques outils plus détaillés utilisés dans la gestion des risques :

- **Analyse SWOT** : La matrice SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats) est un outil qui permet d'identifier les forces, les faiblesses, les opportunités et les menaces internes et externes d'une organisation. Cela aide à évaluer les risques potentiels liés à l'environnement commercial.
- **Analyse des causes profondes** : Cette technique consiste à identifier les causes profondes des risques en utilisant des méthodes comme l'arbre des causes, les

¹³ <https://www.ibm.com/fr-fr/topics/risk-management>

- Yves Flückiger et Jean-Pierre Contzen , « Gestion des risques - Méthode d'optimisation globale », édition 2011

- Project Management Institute (PMI). A Guide to the Project Management Body of Knowledge (PMBOK® Guide) - Sixth Edition. Project Risk Management.

Chapitre 03 : Un aperçu général sur la communication sensible et les risques majeurs en période de crise.

diagrammes de Pareto ou les 5 pourquoi. Cela permet de comprendre les causes sous-jacentes des risques et de prendre des mesures préventives pour les atténuer.

- **Analyse de scénarios** : L'analyse de scénarios consiste à évaluer différents scénarios possibles et leurs impacts potentiels sur les objectifs de l'organisation. Cela permet de comprendre les risques associés à chaque scénario et de planifier en conséquence.
- **Évaluation quantitative des risques** : Cette méthode consiste à attribuer des valeurs numériques aux risques potentiels en utilisant des techniques telles que l'analyse quantitative des risques (QRA), l'analyse de Monte Carlo ou les modèles mathématiques. Cela permet d'estimer les probabilités et les impacts des risques, et d'évaluer leur niveau de criticité.
- **Matrice d'évaluation des risques** : Une matrice d'évaluation des risques est un outil visuel qui classe les risques en fonction de leur probabilité d'occurrence et de leur gravité. Cela permet de hiérarchiser les risques et de déterminer lesquels nécessitent une attention immédiate.
- **Analyse coûts-avantages** : L'analyse coûts-avantages est utilisée pour évaluer si les bénéfices potentiels d'une décision ou d'une action visant à atténuer les risques l'emportent sur les coûts associés. Cela permet de prendre des décisions éclairées sur les mesures à prendre pour gérer les risques.
- **Plan de gestion des risques** : Un plan de gestion des risques est un document détaillé qui décrit les mesures spécifiques à prendre pour gérer les risques identifiés. Il comprend des informations sur les responsabilités, les échéances, les ressources nécessaires et les actions à entreprendre en cas de réalisation d'un risque.¹⁴

¹⁴ Project Management Institute (PMI). A Guide to the Project Management Body of Knowledge (PMBOK® Guide) - Sixth Edition. Project Risk Management

- <https://spiegato.com/fr/quels-sont-les-differents-types-doutils-de-gestion-des-risques>

- *Girling, Philippa X. (2013), « Operational Risk Management : A Complete Guide to a Successful Operational Risk Framework » Wiley. ISBN: 9781118532454 .*

Chapitre 03 : Un aperçu général sur la communication sensible et les risque majeurs en période de crise.

Ces outils de gestion des risques peuvent être utilisés de manière complémentaire pour permettre une évaluation approfondie des risques et une planification efficace des mesures d'atténuation. Il est important de choisir les outils appropriés en fonction des besoins et de la complexité de l'organisation ou du projet concerné

Chapitre 04 :

La communication des acteurs
locaux sur les risques majeurs
en Algérie

Chapitre 04 : La communication des acteurs locaux sur les risques majeurs en Algérie

Préambule : En Algérie, la communication sur les risques majeurs est essentielle pour sensibiliser la population, renforcer la préparation et réduire les impacts des catastrophes naturelles et technologiques. Les acteurs locaux impliqués dans la communication des risques majeurs en Algérie comprennent :

- ✓ Le Ministère de l'Intérieur et des Collectivités Locales : Le Ministère de l'Intérieur est responsable de la coordination des activités liées à la gestion des risques majeurs en Algérie. Il joue un rôle clé dans la communication des risques, en diffusant des informations et des consignes de sécurité aux niveaux local et national.
- ✓ La Protection Civile : La Protection Civile en Algérie est chargée de la prévention, de la gestion et de l'intervention en cas de catastrophes naturelles et technologiques. Elle mène des campagnes de sensibilisation, organise des exercices de simulation et diffuse des messages de prévention auprès de la population.
- ✓ Les autorités locales : Les collectivités locales, y compris les wilayas (départements) et les communes, jouent un rôle crucial dans la communication des risques au niveau local. Elles sont responsables de la diffusion d'informations sur les risques spécifiques à leur région, ainsi que de la coordination des mesures de préparation et d'intervention.
- ✓ Les médias : Les médias, tels que la télévision, la radio, les journaux et les médias en ligne, sont des acteurs clés dans la communication des risques en Algérie. Ils diffusent des alertes, des informations et des conseils de sécurité à la population. Les campagnes de sensibilisation sont souvent menées en partenariat avec les médias pour atteindre un large public.
- ✓ Les associations et organisations de la société civile : Les associations locales et les organisations de la société civile jouent un rôle important dans la communication des risques. Elles mènent des initiatives de sensibilisation, des programmes de formation et des actions de préparation au niveau communautaire.

Il est essentiel que ces acteurs locaux travaillent ensemble pour assurer une communication efficace sur les risques majeurs en Algérie. Cela comprend la diffusion régulière d'informations actualisées, la coordination des efforts de sensibilisation et la création de canaux de communication adaptés aux besoins de la population locale.

1. Les acteurs des organisations locales:

Les acteurs au sein d'une organisation communale, telle qu'une Assemblée Populaire de Wilaya (APW) en Algérie, peuvent varier en fonction de la structure spécifique de l'organisation et des lois et règlements locaux. Cependant, voici quelques-uns des acteurs clés qui sont généralement impliqués :

- ✓ **Président de l'APW** : Il est élu parmi les membres de l'Assemblée et est responsable de la direction générale de l'APW. Le président préside les séances et représente l'APW dans ses relations avec d'autres institutions.
- ✓ **Membres de l'Assemblée** : Les membres de l'Assemblée Populaire de Wilaya sont élus par le peuple lors des élections locales. Ils représentent les différentes circonscriptions de la wilaya et sont responsables de la prise de décisions au sein de l'APW.
- ✓ **Bureau exécutif** : Le bureau exécutif est généralement composé du président de l'APW et de membres élus par l'Assemblée. Il est responsable de la mise en œuvre des décisions prises par l'APW et peut être chargé de certaines tâches administratives et de gestion.
- ✓ **Commissions spécialisées** : L'APW peut mettre en place différentes commissions spécialisées chargées d'étudier et de formuler des recommandations sur des sujets spécifiques. Par exemple, il peut y avoir des commissions pour l'éducation, les finances, l'urbanisme, l'agriculture, etc. Les membres de ces commissions sont généralement choisis parmi les membres de l'APW et peuvent inclure des experts externes.
- ✓ **Secrétariat général** : Le secrétariat général de l'APW est responsable de la coordination administrative et de la gestion des affaires courantes de l'Assemblée. Il est dirigé par un secrétaire général, qui peut être nommé par le président de l'APW.
- ✓ **Services administratifs** : Différents services administratifs, tels que les services financiers, les services juridiques, les services des ressources humaines, etc., peuvent être présents pour soutenir le fonctionnement de l'APW.
- ✓ **Citoyens et parties prenantes** : Les citoyens locaux et les parties prenantes de la communauté ont un rôle important à jouer dans une organisation communale. Ils

peuvent participer aux réunions publiques, soumettre des propositions, exprimer leurs préoccupations et contribuer à la prise de décisions.¹

Il convient de noter que la composition exacte et les rôles des acteurs au sein d'une APW peuvent varier en fonction des spécificités locales et des réglementations en vigueur.

2. Les risques majeurs en Algérie :

D'après la loi 04/20 du 25/12/2004, le risque majeur c'est « toute menace probable pour l'homme et son environnement pouvant survenir du fait d'aléas naturels exceptionnels et/ou du fait d'activités humaines ». Le risque industriel majeur est un concept intégrant des composantes techniques, économiques, sociales et organisationnelles. D'où la difficulté de l'aborder en se focalisant sur l'une de ses composantes et sa complexité lorsqu'on décide d'en tenir compte de l'ensemble de ses composantes.

De par sa situation géographique et les aléas auxquels elle est soumise, l'Algérie est exposée à plusieurs risques naturels importants qui nécessitent une gestion de crise adéquate.

En outre, la vulnérabilité de nos villes et cités à ces différents aléas s'est accentuée en raison notamment de la concentration urbaine des mégapoles qui se sont développées de manière souvent anarchique et à proximité de grands pôles industriels.

Aux termes de l'article 10 de la loi précitée, les risques suivants constituent des risques majeurs auxquels notre pays peut être exposé :

- ✓ **Risques sismiques** : L'Algérie est située dans une zone sismique active, ce qui expose le pays à des risques de tremblements de terre destructeurs.
- ✓ **Risques climatiques** : L'Algérie fait face à des risques climatiques tels que les sécheresses, les inondations et les tempêtes de sable, qui peuvent avoir des conséquences importantes sur l'agriculture, l'environnement et les infrastructures.
- ✓ **Risques terroristes** : L'Algérie a connu des activités terroristes par le passé, bien que le pays ait considérablement amélioré sa sécurité ces dernières années. Cependant, il existe toujours un risque potentiel d'actes terroristes.

¹<http://www.interieur.gov.dz/>

Chapitre 04 : La communication des acteurs locaux sur les risques majeurs en Algérie

- ✓ **Risques politiques** : Comme dans tout pays, l'Algérie peut être confrontée à des risques politiques, tels que des tensions sociales, des manifestations, des instabilités politiques, etc.
 - ✓ **Risques sanitaires** : Les maladies infectieuses et les épidémies peuvent représenter des risques majeurs pour la santé publique en Algérie, tout comme dans d'autres pays.
 - ✓ **Risques économiques** : Les fluctuations économiques, les crises financières ou les chocs externes peuvent également présenter des risques importants pour l'économie algérienne²
- **LA GESTION D'UN RISQUE MAJEUR EST GLOBALE** : Elle comprend la prévention et la gestion des catastrophes.

- La prévention des risques majeurs :

Elle regroupe l'ensemble des mesures visant à réduire l'impact d'un phénomène naturel ou du fait de l'homme prévisible sur les personnes et les biens.

En d'autres termes, ce sont toutes les mesures visant à ce qu'un phénomène prévisible ne se transforme en catastrophe.

La prévention des risques majeurs est fondée notamment sur :

- Des règles et des prescriptions générales applicables à tous les risques majeurs,
- Des prescriptions particulières à chaque risque majeur,
- La gestion des catastrophes

Le système de gestion des catastrophes est constitué par une planification des secours (les plans orsec), ainsi que par des mesures structurelles pour la prise en charge des catastrophes

² Thèse docteur en sciences *Mr. Hefaidh HADEF* « *Apport des outils de concertation à la gestion des risques majeurs en Algérie* » 19/06/2019

3. Le séisme en Algérie :

Définition de séisme :

Un séisme est un phénomène naturel qui se produit lorsque la surface de la Terre est brusquement secouée par des mouvements souterrains, généralement causés par la libération soudaine d'énergie accumulée dans la croûte terrestre. Ces mouvements peuvent résulter de diverses forces géologiques, telles que la tectonique des plaques, les mouvements volcaniques ou les mouvements de magma.

L'énergie libérée lors d'un séisme se propage sous forme d'ondes sismiques à travers la Terre, provoquant des vibrations et des secousses qui peuvent causer des dégâts considérables aux structures, aux infrastructures et aux êtres vivants à proximité de l'épicentre du séisme. L'intensité d'un séisme est généralement mesurée à l'aide d'une échelle de magnitude, comme l'échelle de Richter ou l'échelle de magnitude de moment, qui quantifie l'énergie libérée lors du séisme.³

Les séismes peuvent varier en intensité, allant de tremblements de terre mineurs à de puissants séismes destructeurs. Ils sont fréquents le long des zones de failles tectoniques, où les plaques lithosphériques se rencontrent, se chevauchent ou glissent l'une contre l'autre.

Les séismes peuvent avoir des conséquences dévastatrices, notamment des effondrements de bâtiments, des glissements de terrain, des tsunamis et des perturbations économiques et sociales importantes. La prévention, la préparation et la gestion des séismes sont des enjeux importants pour réduire les risques et les dommages associés à ces événements naturels.

➤ **Historiques des séismes en Algérie :**

L'Algérie a connu plusieurs séismes au cours de son histoire en raison de sa position géographique le long de la ceinture de feu du Pacifique, une zone de forte activité sismique.

L'Algérie est située dans une zone sismiquement active en raison de la présence de la faille de la Méditerranée, qui est une zone de subduction où les plaques tectoniques de

³ Keith A. Priestley et Barbara Romanowicz, « *Seismic Waves and Sources* », Édition : 2002, Lieu: Royaume-Uni

Chapitre 04 : La communication des acteurs locaux sur les risques majeurs en Algérie

l'Afrique et de l'Eurasie entrent en collision. Au fil des années, l'Algérie a connu plusieurs séismes majeurs qui ont causé des pertes humaines et des dommages matériels importants.

Voici quelques exemples d'événements sismiques significatifs en Algérie :

- ✓ **Séisme de Chleff (1980)** : Le 10 octobre 1980, la région de Chlef (anciennement Oran) a été frappée par un puissant séisme de magnitude 7,3. Ce séisme a causé la mort de plus de 2 500 personnes et a provoqué d'importants dégâts dans la région.
- ✓ **Séisme de Tipaza (2003)** : Le 21 mai 2003, un séisme d'une magnitude de 6,8 a secoué la région de Tipaza, près d'Alger. Ce séisme a entraîné la mort de plus de 2 200 personnes et a causé des dommages considérables aux infrastructures et aux bâtiments de la région.
- ✓ **Séisme de Boumerdès (2003)** : Le même jour que le séisme de Tipaza, un autre séisme majeur de magnitude 6,8 a frappé la région de Boumerdès, à l'est d'Alger. Ce séisme a causé plus de 2 200 décès et a provoqué d'importants dégâts dans la région.
- ✓ **Séisme de Ghardaïa (2013)** : Le 18 février 2013, un séisme de magnitude 5,5 a frappé la région de Ghardaïa, dans le sud de l'Algérie. Ce séisme a causé des dommages importants aux bâtiments et aux infrastructures de la région, ainsi que des pertes de vie.⁴

Ces exemples ne sont qu'une sélection parmi les séismes les plus importants qui ont touché l'Algérie. Il est important de noter que l'Algérie continue de prendre des mesures pour renforcer la préparation et la résilience aux séismes, notamment en améliorant les normes de construction, en renforçant les infrastructures critiques et en sensibilisant la population aux mesures de sécurité en cas de séisme

Ces séismes ont eu des conséquences tragiques pour les populations locales, entraînant la destruction de nombreux bâtiments, l'effondrement d'infrastructures et la perturbation des services essentiels. Depuis ces événements, l'Algérie a renforcé ses

⁴ Centre de Recherche en Astronomie, Astrophysique et Géophysique (CRAAG) - Algérie. (2013). « L'étude et la prévention du risque sismique en Algérie », Consulté le 14 mai 2023. [En ligne]. Disponible sur : <http://www.craag.dz/risque-sismique.html>

- *Azzedine Boudiaf*, « *Etude sismotectonique de la région d'Alger et de la Kabylie (Algérie) : utilisation des modèles numériques de terrains (MNT) et de la télédétection pour la reconnaissance des structures tectoniques actives : contribution à l'évaluation de l'aléa sismique* », 1996 à Montpellier 2

Chapitre 04 : La communication des acteurs locaux sur les risques majeurs en Algérie

normes de construction pour mieux résister aux tremblements de terre et a mis en place des mesures de prévention et de préparation en cas de séisme.

Il convient de noter que l'Algérie continue de faire face à une activité sismique régulière en raison de sa situation géographique, et des mesures de surveillance et de prévention sont mises en place pour réduire les risques et protéger les populations.

Cadre Pratique

Chapitre 05 :

Présentation des données

Section 01 : Présentation de lieu et la période de la recherche

1. Présentation du lieu de la recherche

- **Présentation de l'organisme d'accueil de l'APW de Bejaïa**

- **Historique de l'APW de Bejaïa :**

L'histoire de l'APW de Bejaïa remonte à la période postindépendance de l'Algérie. Après l'indépendance du pays en 1962, des structures administratives et politiques ont été mises en place pour gouverner les différentes régions. Les assemblées populaires ont été créées pour représenter les intérêts des citoyens et assurer une participation démocratique au niveau local.

Au fil des années, l'APW de Bejaïa a connu différentes évolutions en fonction du contexte politique national. Elle a été le théâtre de divers débats et discussions sur les questions locales, notamment en ce qui concerne le développement économique, les infrastructures, l'éducation, la santé et d'autres enjeux sociaux.

- **Situation géographique :**

Le siège de l'Assemblée populaire de la wilaya (APW) de Bejaïa était dans la ville de Bejaïa elle-même. Plus précisément, le siège est situé au niveau du chef-lieu de la wilaya, qui est la ville de Bejaïa. C'est là que se déroulent les réunions et les activités de l'APW, qui est l'organe délibérant et décisionnel de la wilaya de Bejaïa, dernièrement elle a été déplacé et mit dans un bâtiment construit récemment. Le siège de l'assemblée populaire de la wilaya de Bejaïa se situe aujourd'hui au long de la rue de la liberté avant le siège de la Wilaya et direction de l'éducation.

Voir annexe numéro (04)

- **Présentation des données démographique ;**

La Wilaya de Bejaïa est une wilaya d'Algérie en Afrique du Nord. Elle compte 902 087 habitants sur une superficie de 3 261 km². La densité de population de la Wilaya de Bejaïa est donc de 276,6 habitants par km².

Bejaïa, Abou et Amour sont les plus grandes villes de la Wilaya de Bejaïa parmi les 52 villes qui la compose. Le Climat méditerranéen avec été chaud est le climat principal de la Wilaya de Bejaïa.

1.1.4 Equipement administratif de l'APW de Bejaïa :

- Santé publique, protection de l'enfance et des personnes ayant des besoins spécifiques.
 - Tourisme.
 - Information et communication.
- Education, enseignement supérieur et formation.
- Jeunesse, culturelle et sport.
- Habitat, urbanisme et aménagement du territoire de la wilaya.
- Agriculture, hydraulique et forêts.
- Commerce et transport.
- Infrastructures de base et économiques.
- Solidarité intercommunale en faveur des communes démunies et à promouvoir
- Patrimoine culturel matériel, immatériel et historique.
- Protection de l'environnement.
- Développement économique, social et culturel.
- Promotion des vocations spécifique locale

2.1 Description de l'organigramme et mission des différents services de l'APW de Bejaïa :

2.1.1 Président de l'assemblée populaire de la wilaya :

L'assemblée populaire de la wilaya élit son président parmi ses membres pour le mandat électoral. Le candidat à l'élection à la présidence de l'assemblée populaire de la wilaya est présenté parmi la liste ayant obtenu la majorité absolue des sièges, 26 le président de APW se consacre en permanence à l'exercice de son mandat. II est tenu de résider sur le territoire de la wilaya présidents pour le suppléer. 26 Article 59 de la loi 12.07 du 29 février 2012 relative à la wilaya. En cas d'empêchement temporaire, le président de 'APW désigne un des vices

2.1.2- vices président de l'APW :

L'assemblée populaire de la wilaya de Bejaïa est composée de cinq (5) vice-présidents et chacun d'eux est chargé d'une ou plusieurs commissions comme suit :

- Commission tourisme, commission finance
- Commission développement local, commission éducation et formation professionnel
- Commission aménagement du territoire, commission hydraulique agriculture pêche et foret, commission affaire social
- Commission technologie de l'information, commission urbanisme et habitat
Commission santé
- Commission d'environnement, commission culture, sport et jeunesse, commission climat
- **Chef de cabinet :**

Le chef de cabinet au sein de l'APW (Assemblée Populaire de Wilaya) joue un rôle important dans la gestion et l'organisation des activités administratives de l'institution et se compose de deux parties :

Personnels administratifs :

- 04 administrateurs
- 01 attaché principal d'administration
- 03 agents d'administration principale
- 01 secrétaire de direction et 01 secrétaire

Personnels techniques :

- 02 agents de sécurités et 02 gardiens de nuit
- 01 chauffeur
- 01 appariteur

Voir annexe numéro (02)

1. réalisation de l'enquête

Selon Madeleine Granit, la pré-enquête est « une enquête portant sur un petit nombre d'enquêtés ou de documents pour tester les hypothèses et le questionnaire, avant d'entreprendre l'enquête elle-même ». C'est la première étape appelée la phase exploratoire qui va nous permettre de bien commencer notre recherche sur le terrain et qui va se

dérouler au sein de l'APW de Bejaia. Si nous avons choisi cette institution c'est parce que c'est l'endroit idéal que nourrit notre thématique. Et aussi pour établir une pré-enquête pour notre entretien et cibler notre échantillon d'étude. En premier lieu, nous avons entamé notre pré-enquête qui s'est déroulée du 1 février 2023 jusqu'au 10 février 2023 par une observation du terrain de recherche. Puis quand nous avons confirmé que notre étude est réalisable au sein de l'APW de Bejaia, nous avons commencé notre stage pratique du 13 février 2023 jusqu' au 13 Avril 2023.

L'objectif de notre pré-enquête c'est d'avoir un contact direct avec le personnel avec lequel nous voulons enquêter qui sont les élus de l'APW de Bejaia. Le président et les vices- présidents, le chargé de communication et quelques élus dans divers postes, représentent notre populations d'étude et cela dans le but d'en savoir un peu plus sur leur processus de communication mis en place par rapport au risques majeurs (séisme), afin de tester nos objectifs de recherche et de cerner nos problèmes et d'établir les méthodes et techniques de recherche adaptées à notre enquête de terrain. Cette pré-enquête nous a permis de tester notre guide d'entretien et de cibler notre échantillon.

L'objectif de notre pré-enquête est d'avoir en premier lieu un contact direct avec la population que nous voulons enquêter, et en deuxième lieu essayer de gagner leur confiance et d'avoir le maximum d'informations sur la communication des acteurs locaux sur les risques majeurs et en période de crise.

3. difficulté rencontré :

- Manques de données et d'informations par rapport a notre thématiques
- la non disponibilité des acteurs autant que possible afin de récolté le maximum d'information
- manque de compréhension des acteurs concernés sur notre thématique
- communication et stratégie très limité de l'APW de Bejaia, ce qui amène aux manque de compréhension, manques de réponses et encore pas de plans et modèles a proposé pour les situations de risques majeurs ce qui amène un blocage pour ce qui concerne les solution et la prévention de ces risques majeurs .

Section 02 : Présentation des données de la recherche

1. Présentation des données de la recherche

- **Un aperçu général du séisme au niveau de la wilaya de Bejaïa :**

La wilaya de Bejaïa, située en Algérie, est une région qui a connu plusieurs séismes dans son histoire en raison de sa position géographique dans une zone sismique active. Voici un aperçu général des séismes dans la wilaya de Bejaïa :

- **Séisme de 2003 :** Le séisme de Boumerdès de 2003 a également affecté la wilaya de Bejaïa, avec une magnitude de 6,8 sur l'échelle de Richter. Il a causé d'importants dégâts matériels et des pertes humaines dans toute la région.
- **Activité sismique régulière :** La wilaya de Bejaïa est située dans une zone sismique active où des tremblements de terre de faible à modérée magnitude se produisent régulièrement. Ces séismes peuvent varier en intensité et en effet, mais la plupart d'entre eux ne causent que des dommages mineurs.
- **Situation géologique :** La wilaya de Bejaïa est située près de la ligne de faille de l'Atlas Tellien, une chaîne de montagnes qui traverse l'Algérie. Cette région est caractérisée par des processus géologiques complexes qui peuvent conduire à des mouvements tectoniques et à des séismes.
- **Sensibilisation et prévention :** En raison de l'activité sismique de la région, il existe une sensibilisation croissante à la prévention des séismes et à la construction de bâtiments résistants aux tremblements de terre. Les autorités locales et nationales travaillent à renforcer les mesures de prévention, la surveillance sismique et la sensibilisation du public.

Voir annexe numéro (05)

- **Conséquence du séisme dans la wilaya de Bejaïa :**

Le séisme qui a touché la ville de Bejaïa en 2021 est considéré comme étant le plus fort tremblement de terre de l'histoire de la ville, vu l'intensité et la force de ce dernier ce qui a automatiquement eu des conséquences plutôt marquantes, ce phénomène a fait des dégâts matériels beaucoup plus qu'humaines, c'est-à-dire qu'il y'a pas eu de décès enregistré mais plutôt des blessés et des dommages psychologiques due au choc subi après cette catastrophe naturelle.

Selon nos enquêtes réalisées au sein de L'APW de Bejaia , le dernier bilan du tremblement de terre qu'a connu la ville de Bejaia dans la nuit du 18 mars 2021 à 01h04, a fait état d'une dizaine de blessés (légèrement) à Bejaïa, épiceutre du tremblement, mais aussi dans les wilayas voisines

Selon les informations que nous avons recueillies, Bejaia compte cinq (5) blessés légers, et 08 personnes choquées psychologiquement, Sous l'effet de la panique, beaucoup d'individus se sont blessés en se foulant les pieds ou en tombant dans les escaliers, Parmi les blessés figure également un agent de sécurité à la cité universitaire « la pépinière », qui a été victime de la chute d'un échafaudage, sans pour autant lui causer de graves blessures.

Plusieurs maisons se sont écroulées, dans la wilaya, plus de 300 bâtisses affectées, réunissant constructions individuelles et collectives et structures publiques ont été affectées.

Selon la même source, un effondrement partiel de trois (03) vieilles maisons vacantes sur les hauteurs de Bejaia, une fissuration des cages d'escaliers de deux bâtiments a Hay Ghir (commune de Bejaia), et un effondrement partiel d'un balcon d'une autre maison, ont été enregistrés dans la même wilaya (voir annexe numéro 06, 07,08,09,10, 11).

2. Analyse et interprétation des données

3.1 AXE 01 : Les caractéristiques personnelles des enquêtés :

Tableau N°02 : Les caractéristiques de la population visée

Enquêté	Sexe	Niveau d'instruction	Ancienneté	Poste occupé
Enquêté 01	M	Universitaire	10 ANS	Président de l'APW
Enquêté 02	M	Universitaire	15 ANS	Vice-président de l'APW
Enquêté 03	M	Universitaire	15 ANS	Vice-président de l'APW
Enquêté 04	F	Universitaire	05 ANS	Vice-présidente de l'APW
Enquêté 05	M	Universitaire	08 ANS	Chargé de communication de l'APW
Enquêté 06	M	Universitaire	10 ANS	Président de la commission urbanisme et habita
Enquêté 07	M	Universitaire	20 ANS	Président technologie de l'information

Nous constatons dans le tableau ci-dessus que notre population ciblée est dominée par le sexe masculin avec nombre de (06) contre un nombre de (01) du sexe féminin de l'ensemble des enquêtés de l'APW de Bejaia. Cela prouve que la gestion de l'organisation est prise en charge par les hommes plus que les femmes ; peut-être expliquer par la mentalité de la société algérienne qui favorise l'intervention des hommes pour la gestion des crises plus que les femmes.

Ce tableau présente également le niveau d'instruction de nos enquêtés, qui sont dans la totalité des diplômés universitaire. Nous soulignons ici l'importante présence des universitaires, ce qui indique que la gestion des crises exige un niveau élevé de ces acteurs

afin de faire face à la crise de séisme selon les compétences de chacun. Le tableau nous donne également un aperçu sur l'ancienneté de nos enquêtés, six (03) acteurs ont une ancienneté qui varie entre 15 ans et 20 ans. D'autres acteurs (04) ont une ancienneté qui varie entre 05 ans et 10 ans cela signifie que la gestion de la crise est gérée par les acteurs qui ont une expérience professionnelle, aussi ces acteurs sont sélectionnés des différents directions et d'organisme choisi par rapport à la nature de crise.

1.2 AXE 01 : Les canaux de communication qu'utilise les acteurs locaux (APW) pour s'informer sur les mesures de prévention et les comportements a adopté en cas de séisme.

1- Quel rôle jouent les acteurs locaux dans la communication des risques majeurs et comment est-ce que les modèles de communication des risques peuvent être utilisés pour renforcer cette communication et améliorer la prévention des risques au niveau local ?

D'après le chargé de communication de l'APW de Bejaia, il met en avant le rôle essentiel des acteurs locaux dans la communication des risques. Selon lui, les acteurs locaux, en tant que relais d'information au sein de leurs communautés respectives, jouent un rôle clé pour diffuser les messages de prévention, sensibiliser les populations et promouvoir une culture de la sécurité. Leur proximité avec les citoyens leur permet de transmettre les informations de manière plus personnalisée et adaptée aux besoins spécifiques de chaque communauté, favorisant ainsi une meilleure compréhension et adhésion aux mesures de prévention des risques, mais En ce qui concerne les modèles de communication des risques, le chargé de communication souligne qu'il y a parfois une résistance au changement et une réticence à adopter de nouvelles approches de communication. Certaines personnes peuvent être réfractaires à l'utilisation de technologies modernes ou à l'adoption de méthodes de communication innovantes, ce qui peut limiter l'efficacité des modèles de communication des risques.

Ce qui veut dire que l'organisation n'exploite pas totalement un plan de communication précis pour effectuer une communication efficace.

2- Quels canaux de communication sont utilisés pour diffuser des informations sur les risques sismiques ?

D'après le chargé de communication de l'APW de Bejaia, qui est un élu également de cette dernière, et qui gère toute la communication autour de l'apw, c'est beaucoup plus par la page officielle de l'APW qui est lui-même le gestionnaire de celle-ci, ce qui fait que le canaux le plus utilisé pour toucher un maximum de populations sur les informations sismiques et sensibiliser les citoyens, sa réponse a été comme suit : « le canaux qu'on utilise le plus c'est notre page Facebook qui est suivie par vingt-quatre-milles neuf-cent soixante-quinze (24 975) personnes, ce qui nous permet de toucher un maximum de citoyens et que les autres pages Facebook puisse relier les informations".

Tandis que les autres vice-présidents indiquent que la radio et les communiqués APC sont également très importants, dans la mesure où ils jouent un rôle majeur pour diffuser les informations auprès des citoyens de chaque commune. Les affiches sont également prises en compte dans le processus de diffusion de l'information.

Dans l'ensemble, on ressort de ces informations que divers canaux de communication sont utilisés pour diffuser les informations sur les risques sismiques, allant des médias sociaux à la radio en passant par les communiqués de l'APC et les affiches. Cette approche multicanaux permet de toucher un large public et de sensibiliser efficacement les citoyens aux risques sismiques, en fournissant des informations clés et des consignes de sécurité.

3- Comment évaluez-vous l'efficacité de la sensibilisation des acteurs locaux (APW) aux risques sismiques ?

Selon les réponses fournies par nos enquêtés, on remarque des réponse très différentes de chaque répondant, quatre élus haut placés dont le président et les vices présidents ont assuré que l'APW a une très bonne efficacité dans la sensibilisation face à ce genre de risques majeurs, en ce sens qu'étant des acteurs locaux, ils garantissent une excellente communication afin de sensibiliser les citoyens, tandis que les trois élus restant dont le chargé de communication et aussi le président de la commission de technologie de l'information se disent avoir une certaine expérience vis-à-vis de la communication sensible par rapport aux risques majeurs (séisme) et trouvent que l'efficacité de la sensibilisation de l'APW auprès des citoyens , est très minime et faible.

On remarque que les enquêtés ont donné des réponses très différentes, ce qui a suscité notre attention à douter de cette efficacité sur la sensibilisation.

Cette divergence d'opinions soulève des questions sur l'efficacité réelle de l'APW dans la sensibilisation face aux risques sismiques. Il est possible que les différences de perspectives soient liées à des facteurs tels que la perception individuelle, l'expérience personnelle et le niveau d'implication dans la communication de ces risques.

4- Quelles initiatives avez-vous prises pour renforcer la sensibilisation des citoyens aux risques sismiques ?

Selon les vice-présidents et le P/APW, l'initiative de renforcement sur la sensibilisation aux risques sismiques est principalement le plan ORSEC, Le plan prévoit la coordination des différents acteurs impliqués dans la gestion de crise, y compris les services de secours, les forces de l'ordre, les services de santé, les collectivités locales, et d'autres entités pertinentes. Il comprend également des procédures d'alerte, de mobilisation des ressources, de communication avec les populations affectées, et de prise en charge des victimes.

Ils ont souligné que la gestion des situations d'urgence relève principalement de la Direction Générale de la Protection Civile (DGPC), qui est chargée de la prévention des risques, de la protection des personnes et des biens, ainsi que de l'intervention en cas de catastrophes ou d'événements majeurs.

Donc, les vice-présidents et le président de l'APW (Assemblée Populaire de Wilaya) mettent en avant le rôle central du Plan ORSEC en Algérie pour renforcer la sensibilisation aux risques sismiques et assurer la gestion des situations d'urgence.

La mention de la DGPC comme acteur principal dans la gestion des situations d'urgence confirme son rôle central dans la prévention des risques, la protection des personnes et des biens, et l'intervention en cas de catastrophes ou d'événements majeurs. Cela souligne l'importance accordée à la sécurité civile et à la gestion des risques sismiques par les autorités locales.

Cette réponse met en évidence l'importance accordée au Plan ORSEC pour renforcer la sensibilisation aux risques sismiques et assurer une gestion efficace des

situations d'urgence. La coordination des différents acteurs et la communication avec les populations sont des éléments essentiels pour une réponse adéquate face aux séismes.

5 - Quels sont les principaux obstacles que vous avez identifié dans la communication des risques au sein de l'APW et comment avez-vous travaillé pour les surmonter afin de garantir une gestion efficace des situations à risque et une meilleure protection des populations ?

Le P/APW dit identifier plusieurs obstacles majeurs dans la communication des risques au sein de l'APW, « L'un des principaux obstacles que nous avons rencontré est le manque de moyens financiers. Ce manque de ressources limite notre capacité à mettre en place des campagnes de sensibilisation et à utiliser des canaux de communication efficaces ». Concernant les solutions pour y remédier à cet obstacle, le P/APW souligne : « Pour surmonter ce défi, nous avons travaillé de manière proactive pour mobiliser des ressources supplémentaires. Nous avons cherché des partenariats avec des organisations locales, des entreprises et des institutions pour obtenir un soutien financier et matériel. Nous avons également sollicité des fonds auprès des autorités supérieures et nous avons inclus la question du financement de la communication des risques dans nos priorités budgétaires ».

Cette réponse démontre une prise de conscience des obstacles rencontrés et une volonté d'action de la part de l'APW. Ils cherchent activement des solutions pour mobiliser des ressources supplémentaires et surmonter le manque de moyens financiers afin de garantir une gestion efficace des situations à risque et une meilleure protection des populations.

1.3 AXE 02 : la préparation des acteurs locaux (APW) pour réagir efficacement lors d'un séisme, et les mesures préventives mises en place pour minimiser les dommages ?

1- Quelles mesures sont prises pour préparer les acteurs locaux à faire face aux risques sismiques ?

D'après les réponses obtenues de la part de chargé de communication et le président de la commission d'habitat et aménagement, les mesures prises pour préparer et faire face aux risque sismiques, sont liées directement à leurs sorties sur le terrain pour soutenir la population et essayer d'apaiser leur peur, la mise en place d'une cellule de crise

permanente par les élus et la mise à leur disposition d'un numéro d'urgence pour toute demande d'aide et de soutien , Il s'agit ensuite de discuter sur le plan d'intervention le lendemain de la catastrophe et déclencher une cellule de crise, aller sur le terrain pour constater les dégâts et voir s'il y a des dégât humains et matériels, surtout parmi les personnes victimes et les plus touchées à la haute ville et les ancienne bâtisses, l'exécutif de l'APW sort sur le terrain et chaque commission (habitat , CTC, jeunesse etc), se déploie pour faire les constats nécessaires. Une session extraordinaire pour le séisme réunit tous les maires pour aborder la situation du séisme et pour parler des tous les problèmes rencontrés et les solutions proposées.

Après l'analyse des réponses obtenues, ces mesures démontrent une approche proactive de la part des élus de l'APW pour faire face aux risques sismiques. Elles mettent en évidence la nécessité d'une coordination efficace, d'une évaluation rapide des dégâts et des besoins, ainsi que d'une présence active sur le terrain pour apporter un soutien concret à la population touchée.

2 - Quels sont les principaux défis auxquels vous êtes confrontés lors de la préparation aux risques sismiques ?

D'après les réponses recueillies de la part des tous les acteurs interviewés, les principaux défis auxquels ils sont confrontés lors de la préparation aux risques sismiques sont principalement le défi financier car il faudrait un budget important pour faire face aux dégâts que le séisme peut causer, et également la volonté de vouloir investir sur des constructions parasismiques pour éviter d'éventuels dégâts matériels et surtout des pertes humaines.

Selon notre analyse, le manque de ressources financières peut limiter la capacité à investir dans des constructions parasismiques, ce qui à son tour peut augmenter les risques de dommages matériels et de pertes humaines lors d'un séisme. Il est donc crucial de trouver un équilibre entre les contraintes financières et la nécessité de prévenir et de minimiser les impacts des séismes.

Cela souligne l'importance d'une planification proactive, d'une sensibilisation accrue aux risques sismiques et de l'allocation adéquate de ressources financières pour la préparation, la prévention et la réponse aux séismes. Une collaboration entre les autorités, les experts en gestion des risques et la communauté est essentielle pour relever ces défis et assurer la sécurité et la résilience des populations face aux séismes.

3 - Comment les ressources sont-elles allouées pour soutenir la préparation aux risques sismiques ?

Cette question est spécifique pour le P/APW, puisque c'est lui le principal dirigeant de l'organisation, d'après la réponse obtenue, il existe un chapitre sur le budget de la Wilaya spécialement pour les catastrophes naturelles dont le séisme afin de soutenir la préparation aux risques sismiques.

Les autres élus nous ont assuré la même réponse que le P/APW, ce qui veut dire que les acteurs locaux, les autorités consacrent une importance primordiale et toujours sur ses gardes pour ce genre de situations qui peut arriver à n'importe quel moment. La réponse indique que le P/APW et les autres élus accordent une importance primordiale à la préparation aux risques sismiques. Cela démontre une prise de conscience de la gravité de la menace sismique et une volonté de s'engager activement dans des mesures de prévention et de préparation.

Allocation de ressources financières : La mention d'un chapitre budgétaire spécifique pour les catastrophes naturelles, y compris les séismes, souligne l'engagement financier des autorités locales envers la préparation aux risques sismiques. Cela indique que des ressources financières sont consacrées à la mise en œuvre de mesures de prévention, de préparation et de réponse en cas de séisme.

Sensibilisation et vigilance constantes : La réponse suggère que les acteurs locaux restent sur leurs gardes en ce qui concerne les risques sismiques. Cela implique qu'ils reconnaissent la nécessité de rester constamment informés et prêts à réagir en cas de séisme. Cette sensibilisation et cette vigilance constantes sont essentielles pour prévenir les dommages et les pertes en cas de catastrophe sismique.

Ces réponses témoignent d'un engagement fort de la part des acteurs locaux envers la préparation aux risques sismiques. L'allocation de ressources financières spécifiques, la sensibilisation continue et la volonté de rester vigilants soulignent leur détermination à protéger les citoyens et à réduire les conséquences néfastes des séismes.

4 - Quelles sont les mesures prises pour assurer la résilience des infrastructures critiques face aux séismes ?

Le P/APW a assuré que les mesures prises pour la résilience des infrastructures critiques face aux séismes se font par un PV certifié remis pour les commissions concernées par l'APW pour le premier responsable de la wilaya (Le Wali). Cela démontre la

reconnaissance de l'importance de protéger les infrastructures clés contre les dommages sismiques, afin de maintenir leur fonctionnement et de minimiser les perturbations dans les services essentiels.

Utilisation de procédures certifiées la mention d'un "PV certifié" (procès-verbal certifié) suggère que des protocoles et des procédures spécifiques sont suivis pour garantir la résilience des infrastructures. Il est probable que des normes et des réglementations spécifiques en matière de construction parasismique soient prises en compte dans ces procédures certifiées.

Quant à l'implication des commissions de l'APW, la réponse mentionne que les commissions de l'APW sont impliquées dans la remise de ce procès-verbal certifié au premier responsable de la wilaya (le Wali). Cela indique qu'il existe une coordination et une collaboration entre les différentes entités pour assurer la résilience des infrastructures critiques.

Pour conclure, ces réponses mettent en évidence l'importance accordée à la résilience des infrastructures critiques face aux séismes. L'utilisation de procédures certifiées et l'implication des commissions de l'APW soulignent la rigueur et l'engagement envers des normes de construction parasismique et des mesures de protection des infrastructures. Cela témoigne d'une approche proactive pour minimiser les risques et garantir la continuité des services en cas de séisme.

1.4 AXE 03 : décrivez les mécanismes de coordinations et de collaborations entre les acteurs locaux (APW) et les autres parties prenantes en cas de séisme, afin de garantir une réponse rapide et efficace ?

1 - Comment les acteurs locaux collaborent-ils avec d'autres parties prenantes pour aborder les risques sismiques ?

2 - Quelles sont les structures de coordination existantes pour gérer les situations d'urgence liées aux séismes ?

On a réuni ces deux questions, parce que toutes les réponses que nous avons obtenu sont les mêmes. Ces questions sont spécifiées au chargé de communication de l'APW, qui a la tâche de communiquer et collaborer avec les parties prenantes et s'assurer de la coordination pour gérer les situations d'urgence liées aux séismes.

Selon sa réponse qui nous a été fournis , les acteurs locaux (APW) collaborent avec d'autres parties prenantes par la programmation des réunions avec les directions concernées comme : DUC, OPGI, DEP ...etc.

Cependant les structure de coordination existante pour gérer les situations d'urgences liées aux séismes se sont les même à savoir (DUC, OPGI, DEP) et aussi la Daïra.

Selon notre analyse, la coordination entre les acteurs locaux et les parties prenantes la réponse indique que le chargé de communication de l'APW collabore avec d'autres parties prenantes, telles que la DUC (Direction de l'Urbanisme et de la Construction), l'OPGI (Office de Promotion et de Gestion Immobilière) et le DEP (Direction de l'Équipement et des Projets). Cela démontre une volonté de coordination et de coopération entre les différents acteurs impliqués dans la gestion des situations d'urgence liées aux séismes.

Programmation de réunions, la mention de la programmation de réunions avec les directions concernées indique une approche proactive dans la gestion des situations d'urgence. Ces réunions permettent de discuter des mesures de préparation, des stratégies de communication et de la coordination des actions à prendre en cas de séisme. Cela reflète une volonté d'établir une planification adéquate pour faire face aux risques sismiques.

Structures de coordination existantes, la réponse mentionne les structures de coordination existantes, à savoir la DUC, l'OPGI, le DEP et la Daïra. Ces structures jouent un rôle clé dans la gestion des situations d'urgence liées aux séismes. Elles sont responsables de la coordination des actions, de la mise en œuvre des mesures de préparation et de la gestion des conséquences des séismes.

Enfin, ces réponses indiquent une volonté de collaboration et de coordination entre l'APW et les parties prenantes pour faire face aux risques sismiques. La programmation de réunions et la reconnaissance des structures de coordination existantes témoignent de l'importance accordée à la planification et à la coordination pour gérer efficacement les situations d'urgence liées aux séismes.

3 - Quels sont les leçons apprises des séismes passés en termes de coordination entre les acteurs locaux ?

Le P/APW et les vice-présidents pensent qu'il faudrait être visionnaire en dotant chaque année là où il y'a le plan ORSEC avec les moyens financiers pour renforcer ce dernier, par ailleurs le président de la commission d'habitat et aménagement se penche

beaucoup plus sur le fait de donner de l'importance pour le renforcement parasismique des habitations, ce qui minimise beaucoup plus les dégâts et aussi que les citoyens puissent être confiants et rassurés afin de minimiser la panique.

D'après notre analyse, et concernant la vision à long terme, le P/APW et les vice-présidents expriment la nécessité d'adopter une approche visionnaire en se dotant chaque année des moyens financiers pour renforcer le plan ORSEC. Cela indique une prise de conscience de l'importance de l'investissement continu dans la préparation et la gestion des situations d'urgence liées aux séismes. Une approche à long terme permettrait de renforcer les capacités de réponse et de réduire les conséquences des séismes.

Pour ce qui est du renforcement parasismique des habitations, le président de la commission d'habitat et aménagement souligne l'importance d'accorder une attention particulière au renforcement parasismique des habitations. Cela suggère la reconnaissance du rôle crucial des constructions résistantes aux séismes dans la réduction des dommages matériels et des pertes humaines lors d'un séisme.

En renforçant les normes de construction et en sensibilisant les citoyens à l'importance de vivre dans des habitations parasismiques, il est possible de minimiser la panique et d'accroître la confiance de la population.

Minimisation des dégâts et de la panique, Les mesures proposées, telles que le renforcement parasismique des habitations et le renforcement du plan ORSEC, visent à minimiser les dégâts causés par les séismes et à réduire la panique parmi les citoyens. En prenant des mesures préventives adéquates et en fournissant des moyens financiers suffisants, il est possible d'améliorer la résilience de la communauté face aux risques sismiques et de garantir une réponse efficace en cas de séisme.

Enfin, l'importance d'une vision à long terme, du renforcement parasismique des habitations et de la minimisation des dégâts et de la panique lors de la préparation et de la gestion des risques sismiques. Ces mesures contribuent à améliorer la sécurité des citoyens et à renforcer la résilience de la communauté face aux séismes.

Section 03 : discussion et interprétation des résultats de recherche

Après avoir terminé notre enquête de terrain au sein de l'assemblée populaires de Bejaia (APW) sur la communication des acteurs locaux sur les risques majeurs et en période de crise, et selon les résultats obtenus à travers les réponses que nous avons eues, nous nous sommes parvenus à dégager quelques idées générales qui vont confirmer ou infirmer les questions qu'on a préalablement posées.

- **Question n°01 : Comment communiquer pour impliquer et responsabiliser les acteurs locaux sur la prévention des risques majeurs ?**

D'après les deux questions (2 et 3) du premier axe posé dans le guide d'entretiens, nous avons eu les réponses sur notre questions, d'après les résultat obtenus, nous avons constaté que la communication et l'implication des acteurs locaux sur la prévention des risques majeurs est très confus, le président et les vices présidents avancent que l'efficacité et l'implication de ces derniers sur la question (3) est très bonne en utilisant les réseaux sociaux (Page Facebook officiel de l'APW) et des communiqués APC et également les radio sur la question (2), pour les impliquer dans la prévention par rapport aux risques majeurs, alors que le chargé de communication lui-même a affirmé que la communication à ce niveau-là, est très minime et faible, et ils n'exploitent pas assez ce côté-là de la communication.

Donc nous constatons qu'il y'a une grande divergence dans les réponses ce qui nous conduit à dire que les acteurs locaux ne pratiquent pas totalement et efficacement et ne donne pas une importance accrue à leur implication et à la communication sur la prévention des risques majeurs.

De notre côté, nous pouvons dire que communiquer et impliquer les acteurs locaux, se fait d'une manière professionnelle, c'est dire qu'ils doivent organiser des campagnes de sensibilisation dans les différentes communes de Bejaia. Cela peut inclure des séances d'information, des ateliers, des conférences et des présentations sur les risques majeurs, les mesures de prévention et les actions à entreprendre en cas d'urgence, l'utilisation des médias sociaux est présente, ils doivent continuer à utiliser efficacement les médias sociaux, en particulier la page Facebook de l'APW, pour diffuser régulièrement des informations et des conseils sur la prévention des risques majeurs. Les publications peuvent inclure des infographies, des vidéos, des

témoignages, des articles informatifs et des messages de sensibilisation, et collaborer avec les médias locaux, Établir des partenariats avec les stations de radio, les chaînes de télévision et les journaux locaux pour diffuser des messages de sensibilisation sur les risques majeurs. Cela peut se faire à travers des émissions spéciales, des interviews, des reportages ou des articles dédiés à la prévention des risques.

Il s'agit également de mettre en place des comités de prévention des risques, d'encourager la création de comités locaux de prévention des risques, composés de représentants des différentes parties prenantes (APW, APC, acteurs sociaux, experts, etc.). Ces comités peuvent coordonner les actions de sensibilisation, mettre en place des plans d'action communautaires et travailler sur des initiatives spécifiques liées à la prévention des risques.

En ce qui concerne la participation citoyenne, il y a lieu d'encourager la participation active des citoyens en les informant sur les canaux de communication existants et en les invitant à partager leurs préoccupations, leurs idées et leurs suggestions concernant la prévention des risques majeurs.

- **Question n°02 : Comment surmonter les obstacles liés à la communication des risques pour garantir une gestion efficace des situations à risque et une meilleure protection des populations ?**

D'après les réponses recueillies dans notre entretien, sur la question (05) dans l'axe (01), le plus grand obstacle que les acteurs locaux font face à la gestion et pour une meilleure protection des populations, c'est les problèmes financiers, c'est-à-dire que pour investir dans les campagnes de sensibilisation sur ces risques majeurs, il faudrait un budget nécessaire pour faire face à ce genre de catastrophe (séisme), mais les acteurs locaux cherche toujours des solutions, en sollicitant des fonds auprès des autorités supérieures et en incluant la question du financement de la communication des risques dans leurs priorités budgétaires, l'APW reconnaît l'importance de cette activité et met en place des mesures concrètes pour y remédier. Cela montre leur engagement à trouver des solutions malgré les contraintes financières.

Cependant, il convient de souligner que le financement n'est qu'un aspect de la communication des risques. Il serait important d'explorer d'autres obstacles éventuels et les mesures prises pour les surmonter. Par exemple, des problèmes tels que la coordination entre les différents acteurs, la disponibilité des ressources humaines qualifiées, ou encore

les barrières culturelles et linguistiques peuvent également influencer la communication des risques. Une analyse plus approfondie de ces aspects permettrait de mieux comprendre les efforts déployés par l'APW pour garantir une gestion efficace des situations à risque et une meilleure protection des populations.

Bien que le manque de moyens financiers représente un défi majeur, l'APW démontre une volonté d'action en cherchant des solutions de financement et en accordant une importance prioritaire à la communication des risques. Leur engagement à surmonter cet obstacle témoigne de leur détermination à assurer la sécurité et la protection des populations face aux risques majeurs

Donc, nous constatons que l'APW se focalise beaucoup plus sur l'aspect financier plus que d'autres aspects importants, tel que la formation et le renforcement des capacités d'expertise, Il est essentiel de former les acteurs locaux, y compris le personnel de l'APW, sur les procédures d'urgence, la gestion des risques et la communication efficace en situation de crise, le renforcement des capacités permet d'améliorer la préparation, la réponse et la gestion des situations à risque ou encore l'évaluation et amélioration continue, l'APW doit évaluer régulièrement son approche de communication des risques, identifier les lacunes et les points forts, et apporter des améliorations en conséquence. L'évaluation peut se faire à travers des retours d'expérience, des enquêtes de satisfaction, des exercices de simulation, etc., cette démarche permet d'adapter et d'améliorer en permanence les actions de communication des risques. Ce qui laisse un effort incomplet, ce qui nous permet de dire que la réponse à notre question est partiellement répondue et confirmée en vue du manque d'attention à d'autres aspects de la communication de risques.

Question n°03 : En quoi la communication des acteurs locaux est-elle essentielle pour la prévention des risques majeurs et comment les modèles de communication des risques peuvent-ils être utilisés pour améliorer cette communication ?

La réponse du chargé de communication de l'APW de Bejaia sur la question (01) dans l'axe (01) a mis en évidence deux aspects importants de la communication des risques. D'une part, il souligne le rôle essentiel des acteurs locaux dans la diffusion des messages de prévention et la sensibilisation des populations. Leur proximité avec les citoyens leur confère une position privilégiée pour transmettre des informations adaptées aux besoins spécifiques de chaque communauté. Cette approche personnalisée favorise

une meilleure compréhension des risques et encourage l'adhésion aux mesures de prévention.

D'autre part, la réponse souligne également qu'il peut exister des obstacles à l'adoption de nouveaux modèles de communication des risques. La résistance au changement et la réticence à utiliser de nouvelles méthodes peuvent entraver l'efficacité de la communication. Certains individus peuvent être moins enclins à adopter les technologies modernes ou à accepter les approches novatrices, ce qui limite la portée et l'impact des modèles de communication des risques. Il est crucial de reconnaître l'importance du rôle des acteurs locaux dans la communication des risques. Leur proximité avec les populations leur permet d'établir une relation de confiance et de fournir des informations spécifiques aux besoins de chaque communauté. En tant que relais d'information, ils contribuent à renforcer la sensibilisation et l'engagement des citoyens envers la prévention des risques. Nous pensons qu'il est également essentiel de surmonter les obstacles liés à l'adoption de nouveaux modèles de communication. Les technologies avancées offrent de nombreuses opportunités pour améliorer la diffusion des informations sur les risques, mais la résistance au changement peut limiter leur utilisation. Il est donc nécessaire d'élaborer des stratégies d'accompagnement, de formation et de sensibilisation pour encourager l'acceptation et l'adoption de ces nouvelles méthodes de communication, pour renforcer la communication des risques et améliorer la prévention des risques au niveau local, il est crucial de valoriser le rôle des acteurs locaux et de les soutenir dans leur mission de sensibilisation. Parallèlement, il est important de surmonter les obstacles à l'adoption de nouveaux modèles de communication, en encourageant l'ouverture au changement et en fournissant les ressources et le soutien nécessaires à leur mise en œuvre efficace.

Donc nous constatons que, les acteurs locaux ont conscience de l'importance et le rôle que joue la communication de risques, dans le sens global mais en réalité ils ne pratiquent pas une communication efficace, ils n'utilisent pas de plan précis ni de modèles de communication de risques, ce qui nous permet de dire que l'absence totale d'efforts vis-à-vis des stratégies et modèles de communication, ce qui amène une faible efficacité avec les citoyens.

Conclusion

Conclusion

Suite à notre travail de recherche intitulé « La communication des acteurs locaux sur les risques majeurs et en période de crise », que nous avons effectué au sein de l'APW de Bejaia, nous avons constaté que la gestion des risques majeurs est faible et insuffisante, et ce à cause de manque de considération et de préparation aux stratégies de communication. Cela étant, la communication de risque des acteurs locaux en temps de crise exige un retour aux bases et aux formations de ses institutions pour une meilleure communication face aux risques, parce que la communication préventive et la gestion de risques n'est pas prise en compte par les acteurs locaux de l'APW de Bejaia. Cela est dû à l'utilisation des moyens de communication très limité et traditionnel tel que les médias lourds.

Notre recherche nous a permis de constater que la capacité des organisations à surmonter une crise est très limitée, ce qui met en évidence un besoin urgent de renforcement des compétences en gestion de crise et en communication des acteurs locaux de l'APW de Bejaia. Il est essentiel de reconnaître que la communication préventive et la gestion des risques jouent un rôle crucial dans la réduction des impacts négatifs des catastrophes naturelles et des crises majeures.

Dans ce contexte, nous essayons de mettre en évidence des recommandations ou des solutions, afin d'améliorer la communication des acteurs locaux en temps de crise et de risques. Plusieurs mesures doivent être prises. Tout d'abord, il est impératif d'investir dans des formations spécialisées pour les responsables locaux afin de renforcer leurs compétences en communication de crise. Ces formations devraient couvrir des aspects tels que la planification de la communication, la gestion de l'information, la coordination avec les médias et la sensibilisation du public.

De plus, il est nécessaire de moderniser les moyens de communication utilisés par les acteurs locaux. Les médias traditionnels tels que la télévision et la radio restent importants, mais il est crucial de tirer parti des nouvelles technologies et des plateformes numériques pour atteindre un public plus large et diversifié. L'utilisation des médias sociaux, des applications mobiles et des sites web dédiés peut faciliter la diffusion rapide d'informations précises et fiables en période de crise.

En outre, il est essentiel de renforcer la coordination entre les différentes institutions locales impliquées dans la gestion des risques et des crises. La mise en place de

mécanismes de collaboration et de partage d'informations entre les acteurs locaux, tels que les services d'urgence, les autorités locales, les organisations de la société civile et les entreprises, peut favoriser une communication plus efficace et une meilleure gestion des situations d'urgence.

En conclusion, notre étude a révélé que la communication des acteurs locaux sur les risques majeurs et en période de crise au sein de l'APW de Bejaia est insuffisante et nécessite des améliorations significatives. Il est primordial d'investir dans la formation des responsables locaux, de moderniser les moyens de communication utilisés et de renforcer la coordination entre les différentes institutions. En adoptant ces mesures, il est possible d'améliorer la capacité de réaction face aux crises et de réduire les impacts négatifs sur la population. La communication préventive et la gestion des risques doivent être placées au cœur des préoccupations des acteurs locaux pour assurer la sécurité et le bien-être de la communauté face aux dangers potentiels.

Enfin, nous pouvons dire que ce champs d'étude est très vaste et notre étude sur la communication des acteurs locaux sur les risques majeurs et en période de crise au sein de l'APW de Bejaia n'est qu'un premier pas dans la compréhension de cette problématique complexe. Il reste encore beaucoup à explorer et à approfondir afin de développer des approches plus efficaces et adaptées aux réalités locales.

Une des pistes de recherche à explorer est l'analyse des meilleures pratiques en matière de communication de risque et de crise à l'échelle nationale et internationale. En étudiant les expériences d'autres régions et en identifiant les stratégies qui ont été couronnées de succès, il serait possible d'adopter et d'adapter ces approches pour répondre aux besoins spécifiques de l'APW de Bejaia.

Par ailleurs, il convient d'accorder une attention particulière à la sensibilisation du public et à la participation communautaire. Il est essentiel d'impliquer les résidents locaux dans la planification, la préparation et la réponse aux risques majeurs. Des études pourraient être menées pour évaluer le niveau de connaissances, d'attitudes et de comportements de la population face aux risques, afin de concevoir des campagnes de sensibilisation et de communication plus efficaces.

Bien que notre étude ait mis en évidence les lacunes de la communication des acteurs locaux sur les risques majeurs et en période de crise au sein de l'APW de Bejaia, il reste encore beaucoup à faire. En poursuivant la recherche, en explorant de nouvelles

perspectives et en travaillant en collaboration avec les parties prenantes, il est possible de développer des approches plus efficaces et de mieux préparer la communauté face aux dangers potentiels. La communication de risque et de crise est un domaine en constante évolution, et il est crucial de continuer à approfondir nos connaissances pour assurer la sécurité et le bien-être de tous

Liste
Bibliographie

LISTE BIBLIOGRAPHIQUE :

- Danielle Maisonneuve, « La communication des risques : Un nouveau défi », 1 ère édition : Presses de l'Université du Québec, 2005
- JACQUES Salomé, « Méthodes de recherche en sciences humaines », 7 ème édition, Paris, 2016,
- Serge Proulx et Louise Lacroix, « Communication publique : acteurs, processus, stratégies », édition de 2012,
- Marie-Christine Lipani-Vaissade, « Communication de crise : Gérer une crise efficacement », édition de 2014,
- Barbara Reynolds et Matthew Seeger, article « Crisis and Emergency Risk Communication as an Integrative Model », Journal of Health Communication en 2005
- Marie-Christine Lipani-Vaissade, « La communication de crise - Gérer une crise efficacement », édition de 2014
- Jean-Pierre Lehnisch, « La communication de projet », 4 ème édition; éditions Dunod, 2016
- Marie-Ève Carignan et Lucie Martel, « Gestion de crise et communication de crise »,
- Yves Barlette et Patrick Rondé « Management des risques: De la théorie à la pratique »
- Françoise Bernard « Communication et gestion des risques: Comprendre et agir face aux crises »
- Gouin, François, « La méthode de l'étude », Éditions d'Organisation, Paris, 2007
- Saldana, Johnny, « La pratique de la recherche qualitative », Éditions De Boeck Supérieur, Bruxelles, 2013
- Cromwell, J. W. & Plano Clark, V. L. (2017), « Désignions and conduction mixed méthodes resarci » Sage publications, Thou Sand Oaks, en Californie, en 2017
- W. Timothy Combos, « ONG oing Criss Communication : Planning, Mangin, and Répondions » (2007)
- Claes, Auberge, & Vance, 2010; Ki & Nema, 2014
- Madeleine Granit, « Lexique des sciences sociales », 11 ème édition, Dalloz Paris, 2001

- Maurice Angers, « initiation pratique a la méthodologie des sciences humaines », 6 ème édition CEC, Québec, 2014,
- Madeleine Granit, « l'exiguë des sciences sociales », 8 ème édition, Dalloz Paris, 2004
- « Magazine de la communication de crise et sensible », www.communication-sensible.com
- « L'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) », sud.
- Thierry LIBAERT, « La Communication de Proximité », Editions
- Thierry LIBAERT, « La communication d'acceptabilité, principes et méthodes Communication
- d'acceptabilité », Légitimer le projet pour réduire le risque d'opinion (avec F. Geoffroy).
- Combos, J. E. (2014), «ONG oing Criss Communication: Planning, Mangin, and Répondions»,SAGE Publications
- Brännström, A, Lantz, A, & Santén, S. (2019), « Sensible communication in emergency response.
- International Journal of Qualitative Studies on Health and Well-being”, 14(1), 1587572. doi:10.1080/17482631.2018.1587572
- Valérie Carayol et Gino Gramaccia, « La communication du risque », Communication et organisation [Enligne], 20 | 2001, mis en ligne le 27 mars 2012, consulté le 01 mai 2023. URL : <http://journals.openedition.org/communicationorganisation/2547> ; DOI : 10.4000/communicationorganisation.2547
- World Health Organization (WHO). (2017), Emergency risk communication: Lessons learned
- from a rapid review of recent gray literature on Ebola, Zika, and Yellow Fever. Consulté le 2 mai 2023. [En ligne]. Disponible sur : <https://www.who.int/risk-communication/guidance/download/>
- United Nations Office for Disaster Risk Reduction (UNDRR), Natural Hazards. Consulté le 2 mai 2023. [En ligne]. Disponible sur : <https://www.undrr.org/terminology/natural-hazards>
- LIBAERT Thierry (dir.), « Communication de crise » 2018
- Georges Dionne, « Gestion des risques : histoire, définition et critique Risk management

History, definition and criticism » 1 er février 2013

- Jean-Claude Usunier, auteur de « La gestion des risques » (2006).
- Project Management Institute (PMI). A Guide to the Project Management Body of Knowledge (PMBOK® Guide) - Sixth Edition. Project Risk Management
- <https://spiegato.com/fr/quels-sont-les-differents-types-doutils-de-gestion-des-risques>
- Girling, Philippa X. (2013), « Operational Risk Management : A Complete Guide to a Successful Operational Risk Framework » Wiley. ISBN: 9781118532454 .
- <http://www.interieur.gov.dz/>
- Thèse docteur en sciences Mr. Hefaidh HADEF « Apport des outils de concertation à la gestion des risques majeurs en Algérie » 19/06/2019
- Keith A. Priestley et Barbara Romanowicz, « Seismic Waves and Sources », Édition : 2002, Lieu: Royaume-Uni
- Centre de Recherche en Astronomie, Astrophysique et Géophysique (CRAAG) - Algérie. (2013).
- « L'étude et la prévention du risque sismique en Algérie », Consulté le 14 mai 2023. [En ligne]. Disponible sur : <http://www.craag.dz/risque-sismique.html>
- Azzedine Boudiaf, « Etude sismotectonique de la région d'Alger et de la Kabylie (Algérie) : utilisation des modèles numériques de terrains (MNT) et de la télédétection pour la reconnaissance des structures tectoniques actives : contribution à l'évaluation de l'aléa sismique », 1996 à Montpellier 2
- l'APW de Bejaia/ GOOGLE EARTH.
- le Centre de recherche en astronomie astrophysique et géophysique (CRAAG)
- Page Facebook APW DE BEJAIA

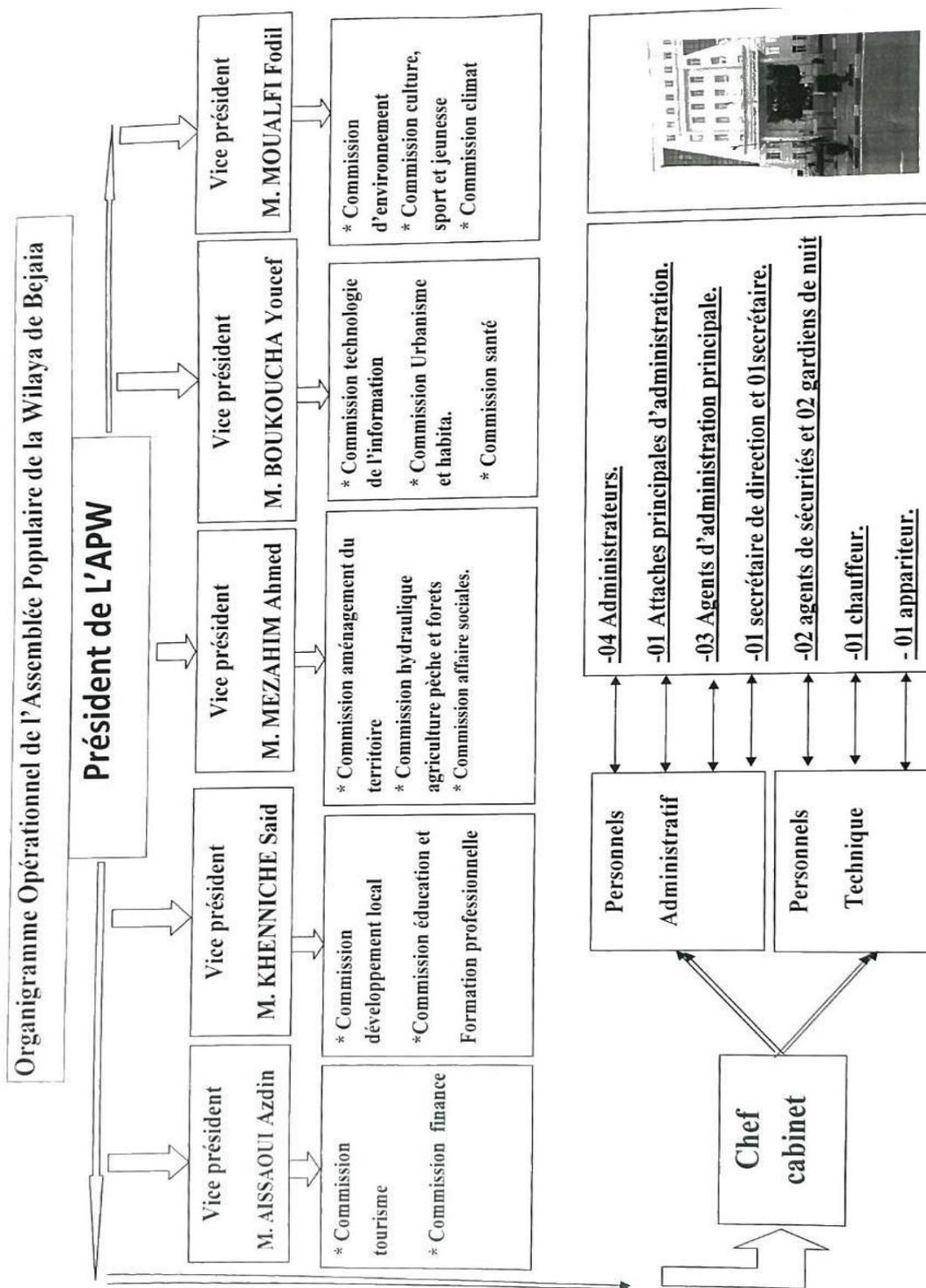
Annexe

Annexe N : 01

Le logo de l'assemblée populaire de Bejaia (APW)



ORGANIGRAAME DE L'APW DE BEJAIA



Source : Document fourni par l'APW de Bejaia

Annexe N : 03

GUIDE D'ENTRETIEN

Université Abderrahmane Mira-Bejaia

Faculté des sciences humaines et sociales

Département science de l'information et de la communication

Option : communication et relations publiques

Thème : La communication des acteurs locaux sur les risques majeurs et en période de crise.

Dans le cadre de la réalisation d'un mémoire de fin d'étude, et en vue de l'obtention d'un master en communication et relations publiques, sur le thème « La communication des acteurs locaux sur les risques majeurs et en période de crise ». Nous avons rédigé un guide d'entretien pour collecter des informations nécessaires dont nous avons besoins, nous vous prions de bien vouloir participer à cette enquête.

Nous tenons à vous préciser que votre contribution et vos connaissances représente un plus pour notre recherche, et vos réponses seront anonymes et exploité pour des fins scientifiques.

Nous vous remercions à l'avance pour votre collaboration.

Informations personnelles :

Sexe :

Catégorie socioprofessionnelle :

.....

Niveau d'étude :

.....
Spécialité :

.....
Expérience :

.....
Axe01 : Les canaux de communication qu'utilisent les acteurs locaux (APW) pour s'informer sur les mesures de prévention et les comportements à adopter en cas de séisme

1. Quels rôles jouent les acteurs locaux dans la communication des risques majeurs et comment est-ce que les modèles de communication des risques peuvent être utilisées pour renforcer cette communication et améliorer la prévention des risques au niveau
2. Quels canaux de communication sont utilisés pour diffuser des informations sur les risques sismiques ?
3. Comment évaluez-vous l'efficacité de la sensibilisation des acteurs locaux (APW) aux risques sismiques ?
4. Quelles initiatives avez-vous prises pour renforcer la sensibilisation des citoyens aux risques sismiques ?
5. Quels les principaux obstacles que vous avez identifiés dans la communication des risques au sein de L'APW et comment avez-vous travaillé pour les surmonter afin de garantir une gestion efficace des situations à risque et une meilleure protection des populations ?

Axe02 : La préparation des acteurs locaux (APW) pour réagir efficacement lors d'un séisme, et les mesures préventives mises en place pour minimiser les dommages

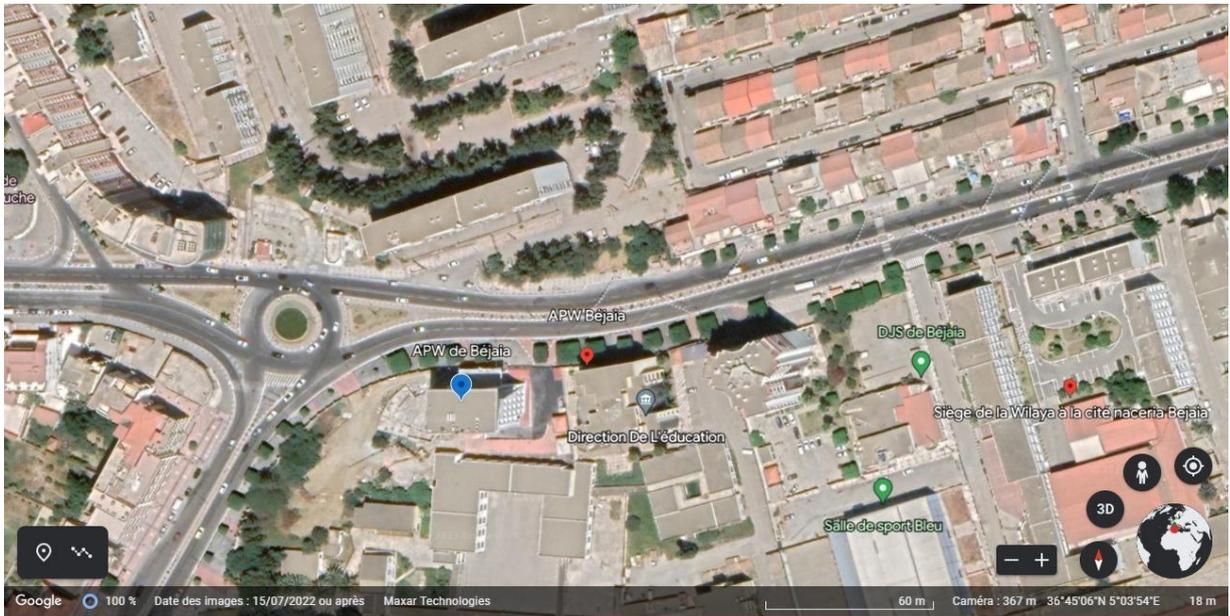
1. Quelles mesures sont prises pour préparer les acteurs locaux à faire face aux risques sismiques ?
2. Quels sont les principaux défis auxquels vous êtes confrontés lors de la préparation aux risques sismiques ?
3. Comment les ressources sont-elles allouées pour soutenir la préparation aux risques sismiques?
4. Quelles sont les mesures prises pour assurer la résilience des infrastructures critiques face aux séismes ?

Axe03 : Décrivez les mécanismes de coordination et de collaboration entre les acteurs locaux (APW) et les autres parties prenantes en cas de séisme, afin de garantir une réponse rapide et efficace.

1. Comment les acteurs locaux (APW) collaborent-ils avec d'autres parties prenantes pour aborder les risques sismiques ?
2. Quelles sont les structures de coordination existantes pour gérer les situations d'urgence liées aux séismes ?
3. Quels sont les leçons apprises des séismes passés en termes de coordination entre les acteurs locaux ?

Annexe N : 04

Carte N01 : Carte géographique de l'APW de Bejaia



Source: l'APW de Bejaia/ GOOGLE EARTH.

Annexe N : 05

Carte N02 : secousse tellurique enregistrée dans la wilaya de Bejaia



Source : le Centre de recherche en astronomie astrophysique et géophysique (CRAAG)

Annexe N : 06

Un effondrement partiel de trois vieilles maisons vacantes sur les hauteurs de Bejaia (séisme 18 mars 2021)



Source : Page Facebook APW DE BEJAIA

Annexe N07

Visite de prospection de la commission d'habitat de l'APW (séisme 18 mars 202)



Source : Page Facebook APW DE BEJAIA

Annexe N : 08

Président de l'APW M. BARAKAT Bachir, accompagné de son exécutif visite à la clinique d'accouchement TARGUA OUZMOUR (séisme 18 mars 2021)



Source : Page Facebook APW DE BEJAIA

Annexe N : 09

La population de Bejaia sous le choc et fuite de leur domicile (séisme 18 mars 2021)



Source : Page Facebook APW DE BEJAIA

Annexe N : 10

Visite de prospection de la commission d'habitat de l'APW



Source : PAGE FACEBOOK APW DE BEJAIA

Annexe N : 11

Visite de prospection à la clinique d'accouchement de Targua Ouzou



Source : PAGE FACEBOOK APW DE BEJAIA

Table des matières

Remerciements

Dédicaces

Liste des tableaux

Liste des figures

Sommaire

Introduction **I**

Cadre méthodologique

Chapitre 01 : Analyse conceptuelle

- Problématique **06**
- L'objectif de la recherche **08**
- Définition des concepts **09**
- Indicateur du phénomène de l'étude ----- **13**
- Les études antérieures **13**

Chapitre 02 : Démarche méthodologique

- Approche théorique et méthodologique ----- **19**
 - Méthode de l'étude **19**
 - Approche théorique **19**
- Outil de l'étude **23**
- Echantillon de l'étude **24**

Cadre théorique

Chapitre 03 : un aperçu général sur la communication sensible et les risque majeurs en période de crise.

Section 01 : Définition et types de la communication sensible

• Définition de la communication sensible -----	28
• Histoire de la communication sensible -----	28
• Types de la communication sensible-----	29
• 1.3.1 La communication de Risque -----	29
• 1.3.2 La communication d'acceptabilité -----	30
• L'évolution de l'opinion publique -----	32
• L'acceptabilité en question-----	32
• La communication et le syndrome Nimba, état des lieux -----	33
• Les dix (10) règles de la communication d'acceptabilité -----	35
• Une communication amont.....	36
• Une communication participative-----	37
• La stratégie des alliés.....	38
• La communication sur les nuisances -----	38
• Un ciblage méticuleux.....	39
• L'occupation du terrain.....	40
• Communiquer par la preuve -----	42
• Communiquer par le symbole -----	42
• Communiquer par la proximité-----	42
• Communiquer par un langage accessible à tous -----	43
• la communication de crise_____	43
• Rôle de la communication sensible-----	45

Section 02: la communication des risques majeurs

• La définition de la communication de risque-----	48
• L'évolution de la communication de risque -----	53
• Types de risques majeurs.....	58
• Risques naturels_____	58
• Risques technologiques_____	59
• Risques sanitaires_____	60
• Risques de sécurité_____	61
• Les risques liés aux conflits -----	63

Section 03 : la crise et gestion de risque

• définition de la crise et gestion de risque -----	65
• Différence entre la gestion de crise et la gestion de risque -----	67
• Les étapes de gestion de risque.....	68
• l'identification des risques -----	69
• l'analyse et l'évaluation des risques -----	69
• l'atténuation et la surveillance des risques -----	69

Chapitre 04 : La communication des acteurs locaux sur les risques majeurs en Algérie

• les acteurs des organisations communales -----	76
• Les risques majeurs en Algérie.....	76
• Risques sismiques _____	77
• Risques climatiques_____	77
• Risques terroristes_____	77

• Risques politiques _____	78
• Risques sanitaires _____	78
• Risques économiques _____	78
• Le séisme en Algérie _____	79
• Historiques des séismes en Algérie _____	79

Cadre pratique

Chapitre 05 : Présentation des données et interprétation de résultats de recherche

Section 01 : Présentation de lieu et la période de la recherche

• Présentation de lieu de recherche -----	84
• La réalisation de l'enquête.....	86
• Les difficultés rencontrées.....	87

Section 02 : Présentation des données de la recherche

• Présentation des données de recherche -----	88
• Analyse et interprétation des données de recherche-----	90

Section 03 : discussion et interprétation des résultats de recherche

Conclusion	105
-------------------------	------------

Liste bibliographique -----	109
------------------------------------	------------

Annexes -----	113
----------------------	------------

Table des matières

Résumé

Résumé :

La communication publique des acteurs locaux en période de crise joue un rôle essentiel dans la gestion de la situation. Elle consiste à informer, rassurer et mobiliser la population au niveau local en fournissant des informations précises, en coordonnant les efforts de secours et en favorisant la transparence. Cette communication contribue à maintenir la confiance des citoyens, à éviter la panique, et à faciliter la prise de décisions éclairées, ce qui est crucial pour une réponse efficace en temps de crise

Cette étude vise à analyser la stratégie de communication utilisée par les acteurs locaux et en période de crise en se focalisant sur les canaux et tel que le processus introduit.

La population étudiée comprend des responsables qui font partie de l'Assemblée populaire de Béjaïa, l'échantillon se compose de 7 personnes de l'APW de Béjaïa. Les outils d'étude utilisés sont des entretiens semi-directifs réalisés avec ces derniers, les données collectées sont analysées à la fois de manière qualitative. Les résultats indiquent que les canaux de l'APW de Béjaïa sont principalement

Les citoyens d'une façon générale, cette dernière utilise à la fois des

Canaux traditionnels et numériques pour communiquer avec eux. Les conclusions de

l'étude mettent en évidence d'investir dans la formation des responsables locaux, de moderniser les moyens de communication utilisés et de renforcer la coordination entre les différentes institutions afin de concevoir des campagnes de sensibilisation et de communication plus efficaces dans le cadre de mettre une assurance au cœur des citoyens.

Mots-clés : la communication publique, les acteurs locaux, stratégie de communication, échantillon, entretien semi-directifs, qualitative, campagnes de sensibilisation.

Abstract :

Public communication by local actors during times of crisis plays an essential role in managing the situation. It involves informing, reassuring, and mobilizing the local population by providing accurate information, coordinating relief efforts, and promoting transparency. This communication helps maintain the trust of citizens, prevent panic, and facilitate informed decision-making, which is crucial for an effective crisis response.

This study aims to analyze the communication strategy used by local actors during times of crisis, focusing on the channels and processes involved. The study population includes officials who are part of the People's Assembly of Béjaïa, with a sample of 7 individuals from the APW of Béjaïa. The study tools used are semi-structured interviews conducted with these individuals, and the collected data is analyzed qualitatively.

The results indicate that the targets of the APW of Béjaïa are primarily citizens in general. They use both traditional and digital channels to communicate with them. The study's conclusions highlight the importance of investing in the training of local officials, modernizing communication methods, and strengthening coordination between different institutions to design more effective awareness and communication campaigns aimed at placing citizens' well-being at the heart of the efforts.

Keywords: public communication, local actors, communication strategy, sample, semi-structured interviews, qualitative analysis, awareness campaigns

ملخص :

التواصل العام لجهات المحلّة ني نترات الأزمات يلعب دورًا أساسيًا في إدارة الوجود. يتضمن ذلك إعالم الناس، وتهديتهم، وتحتويهم على المستوى المحلي من خلال توفير معلومات دقيقة، وتنسيق جهود الإغاثة، وتعزيز الشفافية. يساهم هذا التواصل في الحفاظ على ثقة المواطنين، وتجنب الذعر، وتسهيل اتخاذ قرارات مسنيرة، وهذا أمر بالغ الأهمية للاستجابة بفعالية في فترات الأزمات.

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل استراتيجيات التواصل المستخدمة من قبل الجهات المحلّة في فترات الأزمات، مركزة على الزمنات والعمليات المستخدمة. يتضمن مجتمع الدراسة مسؤولين ينتمون إلى المجلس الشعبي لبلدية، والعمدة تتألف من 7 أشخاص من مجلس الشعبي الوالي لبلدية. تم استخدام مقابلات شبه موجهة مع هؤلاء الأشخاص كأدوات للدراسة، وتم تحليل البيانات بطريقة نوعية. نشير النتائج إلى أن أهداف مجلس الشعبي الوالي لبلدية تستهدف في الغالب المواطنين عمومًا، وهو يستخدم على حد سواء الزمنات التقليدية والرقمية للتواصل معهم. تسلط استنتاجات الدراسة الضوء على ضرورة الاستثمار في تدريب المسؤولين المحليين، وتحديث وسائل الاتصال المستخدمة، وتعزيز التنسيق بين مختلف الجهات من أجل تصميم حملات توعوية وتواصل أكثر فعالية في إطار وضع الثقة في قلب المواطنين.

كلمات مفتاحية: التواصل العام، الجهات المحلّة، استراتيجيات التواصل، عمدة، مقابلات شبه موجهة، توعوية، حملات التوعوية.