

Renforcer la résilience des sociétés face aux catastrophes

Améliorer la
participation de
la population et la
communication entre
citoyens et autorités



Ce travail a bénéficié d'un financement
des programmes de Recherche et
Innovation de l'Union européenne
Horizon 2020 et Horizon Europe

Renforcer la résilience des sociétés faceaux catastrophes:



Améliorer la participation de la population et la communication entre citoyens et autorités

NOTE DE POLITIQUE



euproject-core.eu



riskpacc.eu



mediate-project.eu



buildersproject.eu



directedproject.eu



paratus-project.eu



links-project.eu



project-engage.eu



resilocproject.eu



"Cette note de politique a été produite par les projets LINKS (GA N. 883490), ENGAGE (GA N. 882850), RiskPACC (GA N. 101019707), CORE (GAN. 101021746), MEDIATE (GA N. 101074075), PARATUS (GA N. 101073954), BUILDERS (GA N. 833496), RESILOC (GA N. 833671) et DIRECTED (GA N. 101073978). Cette note ne reflète pas le point de vue de la Commission européenne."

Avant-propos

La résilience des sociétés face aux catastrophes et la gouvernance des risques sont inscrites dans diverses politiques internationales telles que le cadre d'action de Sendai pour la réduction des risques de catastrophe (ONU) et le Mécanisme Européen de Protection Civile (MEPC). Ces politiques proposent des recommandations qui guident les actions politiques aux niveaux national, régional et local. Alors que les politiques de l'UE incluent des mécanismes de coordination à caractère volontaire dans le secteur de la protection civile (p. ex., MEPC) et des législations contraignantes pour d'autres secteurs (p. ex., la directive inondation), la sensibilisation des citoyens et des autorités locales semble souvent éloignée de ce cadre. Concernant la recherche de l'UE liée à la gestion des risques de catastrophe (GRC), la situation est encore pire : il y a un fossé important entre les résultats de la recherche appliquée et leur reconnaissance au niveau régional ou local. Cependant, la nécessité de rassembler les acteurs clés de la GRC incluant les décideurs politiques, les scientifiques, les praticiens, les PME/industries et les représentants de la société civile, a été clairement mise en évidence dès les premières étapes, il y a une dizaine d'années, du programme de recherche « Sociétés sécurisées » (« Secure societies »). Des échanges entre différents secteurs et disciplines ont eu lieu depuis dans le cadre de la construction d'une communauté connue sous le nom de Communauté Européenne de Recherche et d'Innovation pour la Sécurité (CERIS, "Community of European Research and Innovation for Security"). C'est dans ce contexte qu'ont été identifiées des lacunes en matière de résilience de la société face aux catastrophes, ce qui a conduit à la définition

de thèmes de recherche dans les programmes de recherche H2020 et Horizon Europe, en particulier dans le cadre du programme « Sociétés sécurisées » (Cluster 3). Les échanges entre les différents projets et au sein de la communauté CERIS ont progressivement amélioré la participation des acteurs de la société et des représentants des autorités locales (y compris les municipalités), trop longtemps déconnectés de la recherche européenne. Le succès d'un événement organisé par CERIS à Toulouse en mai 2023 sur la résilience sociétale et la gouvernance des risques a démontré que le dialogue entre les différents acteurs, y compris les acteurs locaux, est non seulement possible mais aussi de plus en plus nécessaire. La synergie des projets se développe et se cristallise sous la forme de clusters, parmi lesquels le cluster résilience sociétale (SRC, Societal Resilience Cluster) est certainement l'un des plus actifs. Cette note de politique est le résultat de tels efforts de création de synergies entre 9 projets regroupant plus de 100 organisations. Elle exprime des recommandations et actions basées sur une somme considérable de connaissances multisectorielles et pluridisciplinaires en faveur de la protection civile et de politiques connexes visant à améliorer la participation de la population et la communication entre les autorités et les citoyens dans la gestion des risques de catastrophe. Cette note devrait donc attirer un large lectorat, du niveau international au niveau local.

Philippe Quevauviller

*Responsable de programmation et de politique de recherche
Commission Européenne, DG HOME*



Résumé exécutif



Ce document vise à fournir aux décideurs et autres parties prenantes des recommandations politiques pertinentes et factuelles sur la manière de renforcer le niveau de résilience aux catastrophes dans les communautés européennes. Plus exactement, le document se concentre sur **l'amélioration de la participation de la population et le renforcement de la communication entre les citoyens et les autorités** dans la gestion des risques de catastrophe (GRC).

Les recommandations sont fondées sur une **approche holistique de la société**, visant à renforcer la considération de la société dans son ensemble dans la GRC. Une telle approche participative engage les différentes parties prenantes, comprenant les autorités, les organisations opérationnelles d'intervention, les entreprises et acteurs du secteur privé, ainsi que les volontaires et les citoyens, y compris ceux qui sont marginalisés et les plus vulnérables. D'où l'importance de ces recommandations qui contribuent directement à la réalisation des objectifs du cadre d'action de Sendai autour de la **construction de communautés résilientes**, ainsi qu'aux objectifs de l'Union européenne en matière de résilience aux catastrophes (stratégie d'adaptation au climat de l'Union européenne visant à **consolider la préparation et renforcer une culture de prévention des risques au sein de la population**).

Le document est basé sur les **résultats de 9 projets de recherche et d'innovation dans le cadre du cluster de résilience sociétale (SRC)**, une initiative soutenue par le réseau européen d'innovation en gestion de crise (« Crisis Management Innovation Network Europe»). Les recommandations présentées dans ce document sont le résultat d'une coproduction impliquant des experts, des scientifiques, des praticiens et des acteurs institutionnels appartenant à de plus de **100 organisations**. Tous les projets impliqués ont reçu un financement des programmes « sociétés résilientes aux catastrophes » (Disaster Resilient Societies, DRS) de Horizon 2020 et Horizon Europe.



Points clés à retenir

La résilience et la préparation de la société aux catastrophes dépendent de la manière dont les autorités et les citoyens échangent, accèdent, comprennent et réagissent aux informations sur les risques. Par conséquent, toute personne peut devenir plus vulnérable si des obstacles à ces processus surviennent.

Pour les organisations de gestion des catastrophes, y compris les autorités de protection civile, les professionnels de la gestion de l'urgence et les acteurs de terrain:



Renforcer les compétences et les connaissances dans la population par le biais d'évènements et de programmes d'éducation.



Identifier et implémenter des mécanismes pour intégrer la population dans les phases préparatoires (p. ex., mobilisation des ressources et des volontaires, expertise locale), pour permettre leur utilisation pendant les phases de réponse et de rétablissement.



Élaborer des stratégies pour renforcer les réseaux de soutien communautaire, y compris les citoyens, les travailleurs humanitaires, les « intermédiaires », et d'autres parties prenantes pour identifier les besoins divers et renforcer les capacités locales.



Collaborer avec les leaders locaux (p. ex., les leaders communautaires, les chefs religieux, les propriétaires d'entreprises) afin d'identifier les moyens de communication et les contenus d'information les plus accessibles, les plus compréhensibles et les plus utiles pour les membres des communautés locales, en tenant compte de leurs besoins divers (y compris leurs vulnérabilités).



Développer des canaux de communication bidirectionnels (p. ex., des lignes d'assistance d'urgence, des plateformes de médias sociaux, des applications mobiles, des réunions et des forums communautaires) et encourager la communication multidirectionnelle entre le public et les autorités afin d'améliorer l'efficacité et l'inclusivité de la communication.

Le renforcement de la résilience sociétale face aux catastrophes nécessite donc des investissements de la part des autorités aux niveaux opérationnel, stratégique et politique afin d'améliorer la participation des citoyens et implémenter des processus de communication inclusifs.

Pour les décideurs politiques aux niveaux local, national et international :



Allouer des ressources aux processus de participation et de cocréation au niveau local pour faciliter l'engagement civique.



Examiner et réviser les doctrines de gestion des catastrophes et des crises afin de mieux tirer parti de l'engagement et des contributions de la population.



Promouvoir et allouer des ressources aux organisations de gestion des catastrophes supportant l'investissement dans les approches inclusives de communication sur les catastrophes, les applications numériques et l'expertise (p. ex., des médiateurs numériques formés spécifiquement pour aider les personnes ayant des besoins d'accessibilité différents).



Mettre en œuvre des politiques et des réglementations qui garantissent l'accessibilité à la communication et à l'information sur les catastrophes pour toutes les couches de la population.

Éléments de contexte

Les résultats des projets du cluster résilience sociétale (SRC) s'appuient sur des décennies de recherche et de pratique. Ils démontrent les effets positifs d'une approche globale de la société qui implique les membres de la population dans la gestion des risques de catastrophe. De telles approches sont illustrées par exemple par les programmes de préparation et d'évacuation en cas de tremblement de terre et de tsunami mis en œuvre conjointement par les autorités et les écoles au Japon ; ou encore les actions des femmes de L'Aquila qui, avant que cette ville italienne ne soit frappée par un tremblement de terre dévastateur en 2009, avaient déjà préparé des sacs avec les articles nécessaires à leurs familles en cas d'évacuation rapide de leur domicile. Plus récemment, la mobilisation de ressources communautaires pour l'achat de nourriture et l'établissement d'abris d'urgence lors des phases de réponse aux inondations en Allemagne en 2023 a démontré que des objectifs communs et une communication inclusive entre la population et les autorités peuvent contribuer à renforcer les efforts de gestion des catastrophes.

Malgré ces exemples concrets, des lacunes persistent dans les niveaux de préparation et de réponse aux catastrophes des populations. C'est ce qui a été observé lors des inondations européennes de 2021 au travers de l'utilisation insuffisante des messages d'alerte par les autorités et la réaction tardive des communautés, ainsi que lors des incendies de Maui en 2023 avec l'absence de mesures de préparation et d'évacuation adéquates – ces deux événements ayant généré des pertes humaines et matérielles considérables. Ces dernières années, la pandémie de COVID-19 a provoqué une onde de choc dans le monde entier car les communautés locales,

les services de santé et d'urgence, les entreprises, les états et les régions ont été prises au dépourvu et ont rencontré des difficultés majeures à répondre efficacement à l'impact de la crise.

De tels événements sont encore aggravés par des crises actuelles telles que l'urgence climatique, et soulignent la nature multidimensionnelle et systémique des risques – ce qui nécessite par conséquent des approches multirisques au renforcement de la résilience¹. En effet, dans le sillage d'un paysage de risques en constante évolution, les communautés exposées aux aléas doivent renforcer leurs capacités de résistance, d'absorption, d'adaptation, de transformation et de redressement pour face de manière suffisamment rapide et efficace aux effets de tels aléas². Conformément aux objectifs de l'Union européenne en matière de résilience aux catastrophes³ et à la stratégie d'adaptation au changement climatique⁴, il s'agit notamment de prendre des actions transversales de réduction des risques de catastrophe (RRC) et l'adaptation au changement climatique (ACC) qui réduiront la vulnérabilité, l'exposition et le risque aux aléas et de renforcer la capacité des communautés locales à réagir et à se rétablir.

En pratique, cela implique que les autorités et les communautés adoptent des approches de gestion des risques qui soient inclusives et innovantes, par le biais de plans et procédures prédéfinis, ainsi que par des capacités adaptables et flexibles pour se préparer aux catastrophes, y répondre et se rétablir de leurs effets⁵. Cela nécessite la mise en œuvre de politiques à différents niveaux (du niveau international au niveau local) et des stratégies visant à accroître la sensibilisation aux



risques et la préparation, qui sont co-élaborées et rendues possibles grâce à l'engagement et la participation de l'ensemble de la société, et renforcent ainsi la résilience aux catastrophes chez les autorités, décideurs, acteurs privés, acteurs intermédiaires, bénévoles et citoyens (y compris les plus vulnérables) ⁶.

Ce document fournit des recommandations politiques issues de 9 projets de recherche pour renforcer une approche sociétale de la résilience aux catastrophes dans deux domaines clés. Premièrement, les projets fournissent des recommandations pour renforcer **l'engagement des autorités et des citoyens**, en mettant l'accent sur la consolidation des compétences, le partage des connaissances, la participation et la collaboration dans les processus de gestion des risques de catastrophe. Les projets décrivent ensuite des recommandations pour renforcer les **processus de communication ciblée et bidirectionnelle** entre les autorités et les citoyens, et

abordent les actions visant à rendre l'information accessible et adapter les canaux de communication pour répondre aux besoins des différents membres de la population.

Les recommandations définies dans ces deux domaines sont fondamentales pour accroître la confiance des populations et consolider leur capacité à se préparer et à réagir aux catastrophes; en définitive, pour rendre les communautés compétentes, responsabilisées et résilientes. Pour chaque domaine, des recommandations spécifiques sont fournies à deux niveaux: d'abord au niveau de la planification opérationnelle et stratégique des organisations de gestion des catastrophes, puis au niveau de l'élaboration des politiques. Cette division permet de mettre en lumière les interdépendances entre ces deux niveaux et les conditions nécessaires pour une mise en œuvre efficace des recommandations.

Engager les citoyens dans la gestion des risques de catastrophe

Qu'est-ce que cela signifie ?

Engager les citoyens à la gestion des risques de catastrophe (GRC) implique l'élaboration de stratégies et de méthodes pour mieux intégrer les contributions de ces acteurs informels (p. ex., volontaires spontanés) dans la préparation aux risques et la réponse aux impacts des catastrophes.

Comment le mettre en pratique ?

Renforcer les compétences et les connaissances de base en matière de Réduction des Risques de Catastrophe et de Gestion des Risques de Catastrophe au sein de la population par le biais d'évènements et de programmes d'éducation :



Actions pour les autorités de protection civile aux niveaux stratégique et opérationnel :

- ◆ Organiser des évènements tels que des exercices, des formations et des ateliers impliquant les autorités locales, les acteurs des situations d'urgence, les agences scientifiques et les membres de la population.
- ✦ Les évènements devraient être conçus pour créer des opportunités d'apprentissage pour toutes les parties prenantes et servir de base à l'élaboration d'une confiance mutuelle entre les citoyens et les autorités.
- ✦ Les évènements devraient être utilisés pour cocréer et développer des plans de préparation aux situations d'urgence, pour examiner systématiquement les vulnérabilités et les potentiels de résilience de sociétés face à différentes situations de catastrophe, pour adapter les attentes mutuelles entre les participants et pour permettre de développer, tester et améliorer conjointement des procédures et outils.
- ✦ Les évènements devraient servir à mieux comprendre les risques (locaux), à accroître la sensibilisation aux risques et à améliorer la compréhension des différentes perceptions des risques parmi les parties prenantes.
- ✦ Les évènements devraient être ciblés et prendre en compte la diversité des membres de la population, y compris les minorités culturelles et les groupes ayant des besoins particuliers, tels que les enfants ou les personnes handicapées.



Actions pour les décideurs politiques :

- ◆ Mettre en place des programmes éducatifs sur la RRC et la GRC aux niveaux municipal et local, qui permettent une coopération entre les autorités locales et les écoles. Ces programmes doivent inclure les écoles dans les phases de planification et de mise en œuvre des mesures d'urgence, en veillant à ce qu'elles contribuent aux stratégies de résilience et en bénéficient.
 - ❖ Les écoles devraient être utilisées comme point de départ pour développer des connaissances sur les catastrophes, les actions à entreprendre et les mesures à prendre, ainsi que pour renforcer les compétences de base au sein de la population.
 - ❖ Des cours axés sur le renforcement de la résilience et de la préparation devraient également être développés et intégrés dans le cadre des programmes d'études réguliers, sur la base d'objectifs pédagogiques.
- ◆ Promouvoir les outils et les pratiques de démocratie participative dans les domaines de RRC et adaptation au changement climatique (ACC).
 - ❖ Établir les besoins de participation pour les processus de décision et d'élaboration des politiques aux niveaux européen, national et local.
 - ❖ Allouer des ressources adéquates aux processus de participation et de cocréation au niveau local afin de faciliter l'engagement civique.



Établir des relations avec des représentants de la population pour faciliter la participation de divers groupes aux événements et activités de préparation :

Actions au niveau stratégique et opérationnel pour les autorités de protection civile, les organisations de gestion de l'urgence et les premiers intervenants :

- ◆ Établir des relations avec des institutions et associations pertinentes représentant différents groupes de la population.
 - ❖ Travailler avec des acteurs intermédiaires tels que les travailleurs sociaux et communautaires, ainsi que les enseignants et les chefs religieux – ce sont des personnes clés au sein de diverses communautés pour entamer un dialogue sur la vulnérabilité et le potentiel de résilience locaux, et exploiter la créativité collective pour créer une culture de la préparation.
 - ❖ Identifier des personnes qui peuvent jouer le rôle d'« ambassadeurs locaux » au sein des communautés - ces ambassadeurs peuvent faciliter un dialogue continu sur les besoins et les attentes des autorités et des groupes divers, ainsi que pour partager les informations sur les connaissances locales et instaurer la confiance.
- ◆ Travailler avec des représentants pour déterminer dans quelle mesure les concepts de préparation et de culture de la sécurité sont ancrés dans un groupe particulier de la société.
 - ❖ Établir une méthodologie exploitable pour garantir que, lorsque des lacunes sont identifiées, des mesures sont prises pour renforcer la préparation et la sécurité au sein de ce groupe, par exemple par le biais de campagnes d'information et de sensibilisation.

Actions pour les décideurs politiques :

- ◆ Reconnaître le rôle des populations dans le cycle de la gestion des risques de catastrophe, de la préparation à la réponse et au rétablissement.
 - ❖ Les décideurs politiques et les autorités municipales et locales devraient promouvoir la création de comités de citoyens officiels et l'élection de représentants qui participent aux échanges sur la GRC.





Intégrer les actions parmi les autorités et la population :

Actions aux niveaux stratégique et opérationnel pour les autorités de protection civile, les organisations de gestion de l'urgence et les premiers intervenants :

- ◆ Identifier et supporter des initiatives pertinentes de la population dans les phases préparatoires (p. ex., mobilisation de ressources, expertise locale), qui peuvent être utilisées pendant les périodes d'intervention et de retablisement, lorsque les ressources officielles sont déjà sollicitées et que les besoins locaux risquent de ne pas être satisfaits.
 - ❖ Utiliser les actions préparatoires (p. ex., évènements conjoints, voir ci-dessus) pour identifier ces initiatives et améliorer les attentes respectives : des citoyens à l'égard des autorités ainsi que des autorités à l'égard de la société civile (préparation personnelle et/ou ressources procurés par les volontaires spontanés).
- ◆ Renforcer la capacité de votre organisation à gérer les volontaires spontanés issus de la population :
 - ❖ Établir des plateformes de volontariat numérique pour l'accueil des volontaires spontanés et leur formation afin de renforcer leurs capacités.
 - ❖ Utiliser pour cela des espaces en ligne dédiés, tels que des sites web, pour définir clairement les attentes des citoyens volontaires et des autorités, pour renforcer la sécurité par des contrôles d'identité, et pour atteindre et former les volontaires ayant, par exemple, les compétences appropriées.
 - ❖ Créer des postes de liaison spécifiques au sein de votre organisation pour faciliter le suivi, l'intégration et la réorientation éventuelle des volontaires spontanés.
 - ❖ Établir des centres de mobilisation en tant qu'organes officiels pouvant être activés lors d'une catastrophe. Les citoyens inscrits dans ces centres devraient avoir accès à une formation professionnelle régulière en matière d'intervention d'urgence et être impliqués dans les réunions clés et la planification préparatoire.
 - ❖ Lors de la phase d'intervention, tenir compte des compétences, des ressources et des informations disponibles auprès des membres de la population déjà présents sur les lieux.
 - ❖ Intégrer des stratégies pour les volontaires spontanés dans votre organisation, qui précisent clairement les procédures d'accueil dans toutes les phases de la catastrophe, les tâches à accomplir lors d'incidents spécifiques, la manière dont elles peuvent être déployés (p. ex., en binôme ou en groupe), et la manière dont les questions d'assurance et de responsabilité devraient être traitées.

Actions pour les décideurs politiques aux niveaux local, municipal et national :

- ◆ Reconnaître et promouvoir la contribution positive globale de la population aux efforts d'intervention et de rétablissement.
- ◆ Veiller à ce que des représentants de citoyens (y compris des représentants des groupes vulnérables) soient inclus lors de l'élaboration des documents politiques.
- ◆ Examiner et réviser les doctrines de gestion des catastrophes et des crises afin de mieux tirer parti des contributions spontanées de la population.
- ◆ Promouvoir et financer les plateformes de volontariat numérique et les centres de mobilisation pour le volontariat en personne.
- ◆ Comprendre qu'il est nécessaire de faire preuve de nuance dans la terminologie utilisée pour désigner les citoyens, ceci afin de tenir compte des différents rôles qu'ils jouent tout au long du cycle de la gestion des risques de catastrophe (GRC) et de la façon dont ils se perçoivent eux-mêmes.

Renforcer la communication de catastrophe

Qu'est-ce que cela signifie ?

Une **communication de catastrophe** efficace nécessite des échanges ciblés et bidirectionnels, ainsi que le traitement de données, d'informations et de connaissances sur les risques et les crises entre les différentes parties prenantes (notamment les autorités, les scientifiques, les entreprises et le grand public). En définitive, ces processus de communication inclusifs conduiront à un engagement accru des citoyens, à une plus grande confiance entre les autorités et les citoyens, et une utilisation plus efficace des ressources de la gestion des risques de catastrophe (GRC).

Comment le mettre en pratique ?

Cibler la communication vers différents publics :

Actions aux niveaux stratégique et opérationnel pour les autorités de protection civile, les organisations de gestion de l'urgence et les premiers intervenants :

- ◆ Adaptez et ciblez vos canaux de communication et vos informations pour qu'ils soient accessibles à tous les membres de la société. Cela signifie prendre en compte les besoins des personnes présentant différentes caractéristiques sociodémographiques telles que l'âge, le sexe, la nationalité, la langue, les réseaux sociaux, la religion, l'appartenance ethnique, la situation économique, les handicaps et autres vulnérabilités.
 - ❖ Rencontrer les différents groupes cibles au cours des phases préparatoires afin d'identifier leurs besoins en matière d'information, leurs avis, leurs connaissances locales, et les médias qu'ils préfèrent.
 - ❖ Encourager la formation et le recrutement de médiateurs numériques, c'est-à-dire de personnes ayant des compétences numériques et spécifiquement formées pour mieux inclure et aider les personnes présentant des profils vulnérables.
 - ❖ Veiller à ce que la communication soit équitable, c'est-à-dire que l'accès et la distribution de l'information répondent aux besoins de tous les membres de la communauté, y compris les populations vulnérables ou marginalisées, afin d'éviter d'exacerber les inégalités existantes. Cela peut se faire en fournissant des informations dans plusieurs langues ou par l'intermédiaire de divers canaux de communication, tels que les plateformes de médias sociaux, les émissions de radio et de télévision multilingues, les réunions communautaires, les dirigeants communautaires, les ONG, les écoles et les réseaux.
 - ❖ Veiller à ce que la communication soit accessible, c'est-à-dire que l'information soit disponible et compréhensible pour tous les membres de la population visée, quels que

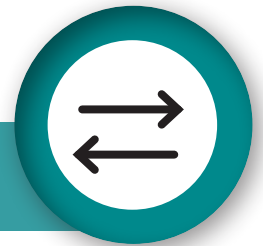


soient leurs capacités, handicaps ou compétences linguistiques. Pour ce faire, il convient de fournir des informations dans un langage simple, en évitant les symboles et les acronymes, en prévoyant des fonctions de navigation au clavier et d'aide à la transcription sur les applications numériques.

- ❖ Veiller à ce que la communication soit acceptable, c'est-à-dire que l'information soit délivrée d'une manière sensible à la culture, respectueuse et appropriée vis-à-vis des différentes valeurs et normes au sein d'une communauté. Pour ce faire, il convient d'impliquer les chefs de file de la communauté (p. ex., les chefs religieux, les chefs d'entreprise, les éducateurs) afin d'aligner les besoins en communication aux pratiques culturelles, préférences et sensibilités, ce qui peut renforcer la confiance et la coopération de la communauté en cas de catastrophe.
- ◆ Élaborer une stratégie de communication ciblée pour toutes les phases de la GRC.
 - ❖ Mettre en œuvre une stratégie de communication pendant la phase de préparation (dans les documents de planification et de formation de l'organisation) afin de permettre un processus itératif, avec une marge de manœuvre pour la mise en œuvre de la stratégie (tests, retour d'information, changements et activités de suivi).
 - ❖ Mettre en place des groupes de travail post-catastrophe au sein de la communauté et mettre en œuvre un contrôle, une évaluation et un suivi continu des activités de communication, afin de recueillir des informations sur les principaux défis, lacunes, besoins et bonnes pratiques, ainsi que sur ce qui a fonctionné ou non avant, pendant et après la catastrophe du point de vue des citoyens.

Actions pour les décideurs politiques :

- ◆ Promouvoir et allouer des ressources aux organisations de gestion des catastrophes au niveau national, municipal et local, afin qu'elles investissent dans des pratiques de communication inclusive, dans des applications numériques et les expertises spécifiques en matière de communication (p. ex., médiation numérique).
- ◆ Accroître la capacité des agences scientifiques qui opèrent à tous les niveaux pour produire des prévisions et des alertes localisées, pertinentes et orientées vers l'action à destination des différents groupes cibles, p. ex., pour développer des capacités de prévision d'impact.
- ◆ Allouer des fonds pour recruter des experts en communication scientifique qui peuvent aider les autorités aux niveaux national, municipal et local à interpréter et à transformer l'information et les données scientifiques en information compréhensible et exploitable par le public.
- ◆ Veiller à ce que les politiques relatives à la protection sociale et à l'information du public au niveau national soutiennent le développement d'une société plus égalitaire et démocratique.
- ◆ Tirer parti d'éventuels partenariats public-privé avec des organisations du secteur privé aux niveaux national, municipal et local afin de fournir une plateforme supplémentaire de sensibilisation de la population (y compris les groupes vulnérables).
- ◆ Des programmes de financement (p. ex., pour des projets de recherche) devraient être recommandés et adaptés aux niveaux européen et national afin d'approfondir ces questions et de favoriser le changement.



Établir des processus de communication bidirectionnelle entre les autorités et les citoyens :

Actions pour les autorités de protection civile et les organisations de gestion de l'urgence aux niveaux stratégique et opérationnel :

- ◆ Mettre en place des canaux de communication bidirectionnels (numériques et non numériques) tels que des lignes d'aide d'urgence, des plateformes de médias sociaux, des applications mobiles, des réunions et forums communautaires, en ayant recours aux leaders et réseaux communautaires.
 - ❖ Identifier les canaux de communication des différents groupes démographiques au sein de la population, y compris les plus vulnérables.
 - ❖ Adapter les plateformes et canaux de communication de votre organisation, ainsi que l'information elle-même afin de permettre un dialogue bidirectionnel avec la population.
- ◆ Gérer l'information dans une communication bidirectionnelle :
 - ❖ Identifier les types d'information qu'il est le plus utile de recueillir auprès de la population dans toutes les phases de la catastrophe. Par exemple, les compétences et les capacités des différents groupes de la population, ainsi que les points de vue et les expériences des citoyens, qui peuvent être utiles pour une prise de décision ancrée dans la réalité et le contexte local.
 - ❖ Concevoir des messages cohérents et une communication inclusive et adaptable aux différents besoins.
 - ❖ Reconnaître que la communication doit être continue et que son efficacité dépend de la création de conditions favorables. Par exemple, il est reconnu que la confiance joue un rôle important et influence la volonté d'accepter l'information et d'agir en conséquence ; il faut donc s'efforcer d'instaurer un climat de confiance avec la population en veillant à ce que l'information partagée par votre organisation soit opportune, fiable et valide.
 - ❖ Utiliser des plateformes de médias sociaux et d'autres canaux d'information qui emploient des mesures de protection pour filtrer et bloquer la désinformation et les commentaires offensants (discours haineux, canulars).
 - ❖ Mettre en œuvre des mesures de protection (par exemple des vérificateurs de faits, Intelligence Artificielle) pour éliminer les messages offensants et atténuer la désinformation sur les applications numériques et les canaux d'information de votre organisation.



Actions pour les décideurs politiques :

- ◆ Promouvoir et allouer des fonds pour la mise en œuvre de mesures de protection contre la désinformation sur les applications numériques et les canaux des institutions publiques à tous les niveaux.
- ◆ Fixer des priorités dans les politiques de mise en œuvre de mesures de protection contre la désinformation par les fournisseurs de plateformes de médias sociaux au niveau de l'UE, afin d'impliquer leur responsabilité.
- ◆ Adopter, dans les politiques aux niveaux national, municipal et local, un langage qui établisse les citoyens en tant que parties prenantes égales et compétentes en matière de GRC. Par exemple, éviter les formulations qui perpétuent l'idée que les citoyens sont dépourvus de capacité d'agir ou qu'ils constituent un obstacle au travail des acteurs formels.
- ◆ Mettre en place aux niveaux régional et local des mécanismes et des espaces qui facilitent l'interaction des organisations de gestion des catastrophes, des représentants des communautés locales et autres acteurs locaux, ceci afin de s'assurer que les personnes issues de milieux culturels différents soient entendues et informées – p. ex., des réunions physiques dans un centre communautaire ou un forum en ligne.

Pour en savoir plus

- ◆ Andersen, N., Nielsen, A. B., Raju, E., & Patil, T. (2023). *Policy Brief: Targeting Communication in Disasters, LINKS project*. <https://cloud.links.communitycenter.eu/index.php/s/boiypANyHPn7ZQF>
- ◆ Community for European Research and Innovation for Security (CERIS) (2023). *Disaster Resilient Societies (DRS): European Forum on Risk Governance & Societal Resilience Event Report*. https://home-affairs.ec.europa.eu/system/files/2023-09/CERIS%20Toulouse%20event%20report_en.pdf
- ◆ CORE. (n.d.). D.2.2 “Natural and manmade disaster case study identification, research, and analysis”. Retrieved from <https://www.euproject-core.eu/achievements/public-deliverables.html>.
- ◆ CORE. (n.d.). D5.1 “Human centeredness and safety culture measurement toolkit”. <https://www.euproject-core.eu/achievements/public-deliverables.html>
- ◆ Council of Europe (2022). *Education in times of emergencies and crisis toolkit - EDURES*. <https://rm.coe.int/education-resilience-in-times-of-emergencies-and-crisis-edures-toolkit/1680aca079>
- ◆ Duca, G., & Gugg, G. (2023). *Safety Culture in the Disaster-Resilient Society Context: A Conceptual Exploration*. *Sustainability*, 15(6), 12236. <https://doi.org/10.3390/su151612236>
- ◆ EU Climate Adaptation Strategy (2021). *Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions Forging a climate-resilient Europe - the new EU Strategy on Adaptation to Climate Change* COM/2021/82 (final). <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=COM:2021:82:FIN>
- ◆ EU Disaster Resilience Goals (2023). *Commission Recommendation of 8 February 2023 on Union disaster resilience goals 2023/C 56/01*. https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=OJ:JOC_2023_056_R_0001
- ◆ European Commission, Directorate-General for European Civil Protection and Humanitarian Aid Operations (ECHO) (2021) *Overview of natural and man-made disaster risks the European Union may face – 2020 edition*, Publications Office of the European Union, <https://data.europa.eu/doi/10.2795/1521>
- ◆ Froio, C., Nardini, O., Clark, N., & Patil, T. (2023). *Policy Brief: Accessibility for all: fostering inclusive use of social media in disaster communication, LINKS project*.
- ◆ Hansson, S., Orru, K., Siibak, A., Bäck, A., Krüger, M., Gabel, F., & Morsut, C. (2020). *Communication-related vulnerability to disasters: A heuristic framework*. *International Journal of Disaster Risk Reduction*. <https://doi.org/10.1016/j.ijdr.2020.101931>
- ◆ Institute of International Sociology of Gorizia (ISIG) (2023). *Recommendations for a more Resilient Europe 2023 (D7.4. RESILOC - 833671, H2020)*
- ◆ International Risk Governance Council (IRGC) (2017). *Introduction to the IRGC risk governance framework*. Lausanne: EPFL International Risk Governance Center
- ◆ Nahkur, O., Orru, K., Hansson, S., Jukarainen, P., Myllylä, M., Krüger, M., Max, M., Savadori, L., Nævestad, T.-O., Frislid Meyer, S., Schieffellers, A., Olson, A., Lovasz, G., & Rhinard, M. (2022). *The engagement of informal volunteers in*

- disaster management in Europe*. International Journal of Disaster Risk Reduction. <https://doi.org/10.1016/j.ijdr.2022.103413>
- ◆ Nero, K., Orru, K., Nævestad, T.-O., Olson, A., Schobert, M., Windsheimer, P., Keränen, J., Jukarainen, P., & Kajganovic, J. (2023). *Care organisations role as intermediaries between the authorities and the marginalised in crisis management*. International Journal of Disaster Risk Reduction, 86, 103516. <https://doi.org/10.1016/j.ijdr.2022.103516>
 - ◆ Orru, K., Klaos, M., Nero, K., Gabel, F., Hansson, S., & Nævestad, T. (2022). *Imagining and assessing future risks: A dynamic scenario-based social vulnerability analysis framework for disaster planning and response*. Journal of Contingencies and Crisis Management. <https://doi.org/10.1111/1468-5973.12436>
 - ◆ Societal Resilience Cluster Fact Sheet (2023). *Enhancing European disaster resilience*. https://links-project.eu/wp-content/uploads/2023/11/SRC_Factsheet-A5_v02_20230619.pdf
 - ◆ United Nations Office for Disaster Risk Reduction (UNDRR) (2023). *Europe and Central Asia Risk Reduction 2023 Report*. <https://www.undrr.org/report/rar-2023-europe-and-central-asia>
 - ◆ United Nations Office for Disaster Risk Reduction (UNDRR) (2015). *Sendai Framework for Disaster Risk Reduction 2015-2030*. <https://www.undrr.org/publication/sendai-framework-disaster-risk-reduction-2015-2030>
 - ◆ United Nations Office for Disaster Risk Reduction (UNDRR) (2023). *The Report of the Midterm Review of the Implementation of the Sendai Framework for Disaster Risk Reduction 2015-2030*. UNDRR: Geneva, Switzerland.
 - ◆ United Nations Office for Disaster Risk Reduction (UNDRR) (2016). *Report of the open-ended intergovernmental expert working group on indicators and terminology relating to disaster risk reduction*. www.undrr.org/publication/report-open-ended-intergovernmental-expert-working-group-indicators-and-terminology
 - ◆ Wales, D. (2023). *Policy brief: Communicating with citizens in a crisis*. <https://www.project-engage.eu/wp-content/uploads/2023/04/Communicating-with-citizens-in-a-crisis.pdf>
 - ◆ Wales, D. (2023). *Policy brief: The involvement of spontaneous volunteers in disaster management*. <https://www.project-engage.eu/wp-content/uploads/2023/04/Involvement-of-spontaneous-volunteers-policy-brief1.pdf>

Annotations

- 1 Rapport de l'examen à mi-parcours de la mise en œuvre du cadre de Sendai pour la réduction des risques de catastrophe 2015-2030 (*Report of the Midterm Review of the Implementation of the Sendai Framework for Disaster Risk Reduction 2015-2030*) (UNDRR, 2023).
- 2 Rapport du groupe de travail intergouvernemental d'experts à composition non limitée sur les indicateurs et la terminologie relatifs à la réduction des risques de catastrophe (*Report of the open-ended intergovernmental expert working group on indicators and terminology relating to disaster risk reduction*) (UNDRR, 2016).
- 3 Recommandation de la Commission du 8 février 2023 sur les objectifs de l'Union en matière de résilience aux catastrophes (*Commission Recommendation of 8 February 2023 on Union disaster resilience goals*) (2023/C 56/01).
- 4 Communication de la Commission au Parlement européen, au Conseil, au Comité économique et social européen et au Comité des régions Pour une Europe résiliente au changement climatique – la nouvelle stratégie de l'UE sur l'adaptation au changement climatique (*Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions Forging a climate-resilient Europe - the new EU Strategy on Adaptation to Climate Change*) COM/2021/82 (final).
- 5 Communauté européenne de recherche et d'innovation pour la sécurité (CERIS) Sociétés résilientes aux catastrophes – Rapport d'évènement du Forum européen sur la gouvernance des risques et la résilience sociétale (*Disaster Resilient Societies (DRS): European Forum on Risk Governance & Societal Resilience Event Report*).
- 6 Fiche d'information du Cluster Résilience Sociétale (*Societal Resilience Cluster Fact Sheet*) (2023)

Contributeurs

- ◆ BuildERS: Kati Orru, University of Tartu
- ◆ BuildERS: Sten Hansson, University of Tartu
- ◆ CORE: Melissa Scott, Public Safety Communication Europe
- ◆ CORE: Raffaella Russo, University of Salerno
- ◆ CMINE: Jon Hall, Resilience Advisors Network
- ◆ DIRECTED: Lydia Cumiskey, University College Cork
- ◆ DIRECTED: Max Steinhausen, Technische Universität Braunschweig
- ◆ DIRECTED: Pia-Johanna Schweizer, Research Institute for Sustainability Helmholtz Centre Potsdam
- ◆ ENGAGE: Alexandra Olson, European Emergency Number Association
- ◆ ENGAGE: David Wales, European Emergency Number Association
- ◆ ENGAGE: Matthieu Branlat, SINTEF
- ◆ LINKS: Camilla Froio, University of Florence
- ◆ LINKS: Emmanuel Raju, University of Copenhagen
- ◆ LINKS: Kees Boersma, Vrije University Amsterdam
- ◆ LINKS: Nathan Clark, Vrije University Amsterdam
- ◆ LINKS: Nina Blom Andersen, University College Copenhagen
- ◆ LINKS: Robert Larriúna, Vrije University Amsterdam
- ◆ LINKS: Tejal Patil, Vrije University Amsterdam
- ◆ MEDiate: Abdelghani Meslem, NORSAR
- ◆ PARATUS: Cees van Westen, University of Twente
- ◆ PARATUS: Funda Atun, University of Twente
- ◆ RESILOC: Ramona Velea, Institute of International Sociology Gorizia
- ◆ RESILOC: Sjirk Meijer, Crisis Management Innovation Network Europe
- ◆ RISKPACC: Guillaume Brumter, European Organisation for Security
- ◆ RISKPACC: Maike Vollmer, Fraunhofer Institute for Technological Trend Analysis

Traduction française : Matthieu Branlat et Jacqueline Floch, SINTEF Digital

Citation suggérée: Societal Resilience Cluster (2023).
Strengthening Societal Resilience to Disasters: Improving Engagement and Communication among Citizens and Authorities

Pour plus d'informations sur cette note,
veuillez contacter Jon Hall jon.hall@resilienceadvisors.eu

