

Nationale Plattform Naturgefahren PLANAT Plate-forme nationale "Dangers naturels" Plattaforma nazionale "Pericoli naturali" National Platform for Natural Hazards

c/o BAFU, 3003 Bern
Tel. +41 31 324 17 81, Fax +41 31 324 78 66
planat@bafu.admin.ch
http://www.planat.ch

Dialogue sur les risques naturels Conseils pour la communication en relation avec les dangers naturels Etat 4 janvier 2012

Conseils pour la communication en relation avec les dangers naturels

Les recommandations suivantes visent à aider les représentants des communes et des cantons à organiser la communication en lien avec les dangers naturels ainsi qu'à reconnaître et gérer à temps les difficultés.

Responsabilité commune

La prévention, la gestion et la reconstruction en matière de dangers naturels sont des tâches communes incombant aussi bien au secteur public qu'aux particuliers. Le secteur public est principalement responsable d'éviter et de réduire les dommages corporels et les dommages matériels importants. De nombreuses possibilités s'offrent aux propriétaires privés, aux locataires ainsi qu'aux industriels pour éviter ou réduire les dégâts liés aux dangers naturels.

Insistez sur cette responsabilité commune et montrez comment les propriétaires, les industriels ainsi que les locataires peuvent contribuer à améliorer la protection contre les dangers naturels et à réduire les dommages.

Motivés à prendre des mesures préventives!

Les mesures préventives sont d'une grande importance en matière de dangers naturels; elles mènent généralement aux solutions les plus avantageuses.

Lors de l'élaboration de la carte des dangers ou en cas de catastrophes naturelles, qu'elles aient eu lieu sur le site ou ailleurs, il est toujours possible de mettre en lumière des aspects «oubliés» en relation avec les dangers naturels et la responsabilité individuelle. Sensibilisez les gens aux dangers et présentez les mesures efficaces en matière de responsabilité individuelle.



Faites bien comprendre que la sécurité ne peut pas être garantie à 100%!

L'expérience glanée ces dernières décennies montre que la sécurité absolue en matière de dangers naturels n'est ni possible ni sensée, et encore moins réalisable financièrement. Les concepts actuels visent ainsi à réduire le risque.

Cela peut donc signifier que des dégâts sont acceptables dans certains cas, par exemple si les catastrophes naturelles ne se produisent que rarement, si elles sont particulièrement graves ou si les mesures sont disproportionnées par rapport aux dommages escomptés. Présentez ces situations au moyen d'exemples concrets (p.ex. coût des mesures comparé aux dégâts escomptés). Montrez si besoin que dans d'autres domaines, il existe des risques bien plus importants qui doivent être abordés d'urgence.



Dans le domaine des dangers naturels, il est nécessaire de collaborer avec les bons partenaires.

Dans toutes les phases de la gestion des risques – de prévention à la reconstruction en passant par la gestion –, il y a un grand nombre de personnes impliquées et touchées. Intégrez les bonnes personnes au bon moment à la préparation et à la planification.

Réfléchissez aux personnes qui pourraient ou devraient contribuer, dans les différentes phases, à la réduction des risques. Amplifiez l'efficacité de vos mesures en prenant contact avec les différents partenaires à un stade précoce et en renforçant le réseau des personnes impliquées.

→ La check-list des groupes cibles dans le dialogue sur les risques liés aux dangers naturels propose des conseils et présente des groupes cibles possibles

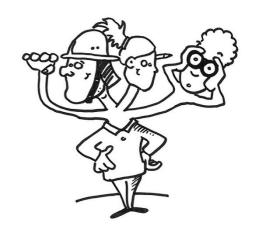


© PLANAT 2/6

Utilisez les différents points de vue et perceptions!

Tous les partenaires ont des perceptions et des points vue différents d'une situation dangereuse. Habitants et experts n'évaluent pas le danger de la même manière.

Toutes les perceptions et perspectives sont justes en elles-mêmes. Elles sont toutes précieuses dans la planification des mesures car elles permettent d'obtenir un aperçu complet de la situation.



Que veulent savoir vos interlocuteurs? Qu'est-ce qui les préoccupe?

Lors de la préparation de vos informations, mettez-vous à la place de vos interlocuteurs. Cela influera la priorité que vous donnez aux sujets traités, le choix des mesures, le choix des mots, etc.

Important: Que veulent savoir vos interlocuteurs? Et non: Qu'est-ce que je veux communiquer aux gens?



Ne craignez pas de «réveiller le chat qui dort»!

Lorsqu'il s'agit d'informer, bon nombre de responsables de projet craignent qu'il soit trop tôt. Ne réveillons-nous pas le chat qui dort lorsque nous livrons une information avant que tout ne soit solidement ficelé? La réalité montre au contraire qu'en verrouillant l'information, on laisse le champ libre aux éventuels détracteurs.

Celui qui prend les devants donne le rythme. Si vous abandonnez la place aux opposants, ceux-ci peuvent se placer sur le terrain des demi-vérités ou de la désinformation. Vous vous retrouvez donc sur la défensive dès vos premières interventions. Donc: allez de l'avant et occupez le terrain.



© PLANAT 3/6

Eveillez d'anciens souvenirs d'expériences faites en matière de dangers naturels!

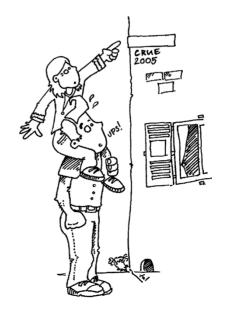
«Chez nous, il n'y a aucun danger», telle est la réaction fréquemment observée lorsqu'on aborde le sujet des dangers naturels. La mémoire est souvent trompeuse. Même lors de grosses catastrophes naturelles, les souvenirs s'estompent au bout de six ou sept ans.

Collectez des photos, des coupures de presse, etc. pour réveiller les mémoires et utilisez ces expériences dans les discussions et dans votre travail.



Faites voir le danger!

Utilisez les possibilités à votre disposition pour faire voir le danger. Il existe des moyens simples pour ce faire: en marquant les niveaux élevés des eaux ou les corridors de décharge sur des photos ou avec de la rue-balise sur le terrain. Les instruments techniques vous sont également utiles: les simulations de directions d'écoulement par exemple permettent d'obtenir une représentation cartographique des dangers de crue. Ils sont parfois disponibles auprès du canton ou peuvent être obtenus auprès du bureau d'aménagement.



Choisissez des mot simples!

Le domaine des dangers naturels est empreint de nombreuses expressions difficilement compréhensibles pour des observateurs extérieurs. Essayez de communiquer vos points dans une langue adaptée à votre public, et laissez si nécessaire les explications techniques aux spécialistes.

→ La fiche d'information «Termes techniques dangers naturels» fournit des explications copréhensibles aux termes techniques principaux en lien avec les dangers naturels



Mettez régulièrement la gestion des risques et l'information sur les dangers naturels à l'ordre du jour!

La lutte contre les risques naturels est une tâche de longue haleine qui doit être intégrée dans le processus administratif normal tant au niveau stratégique qu'opérationnel et sur laquelle les gens doivent être régulièrement informés.

Parlez régulièrement des dangers naturels avec votre collègues et vos collaborateurs. Mettez ce sujet à l'ordre du jour tous les trimestres/chaque année.



Qu'est-ce que veut dire «bien informer»? Les règles générales principales:

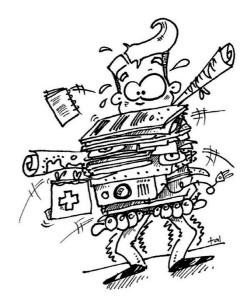
- 1. Présentez pour chaque information:
- ce dont il s'agit (contexte).
- l'importance que cela a pour vous (pertinence).
- ce que vous devez entreprendre jusque-là (instructions).
- 2. Limitez-vous à l'essentiel:
- Etre bref, précis et clair (autant que nécessaire, aussi peu que possible).
- Représenter l'information principale de manière succincte, fournir la documentation complète dans les annexes.
- 3. Donnez une information fiable:
- Ne pas laisser passer trop de temps entre deux informations.
- Toujours annoncer la période à laquelle aura lieu la prochaine information.
- 4. Informez avec honnêteté et de manière directe:
- Parler aussi des difficultés afin de ne pas susciter de fausses attentes.
- Adresser directement les critiques aux personnes impliquées ou concernées.



Quels sont les moyens d'information qui conviennent?

Il n'existe pas de recettes qui soient universellement valables en ce qui concerne les moyens d'information adéquats. En général:

- L'information écrite peut être largement diffusée, elles est toujours disponible pour ceux à qui elle est destinée («ouvrages de référence»). Elle a plus de poids que l'information orale.
- L'information orale donne l'occasion de débattre et de nouer des contacts personnels. Il est également plus facile, si besoin, de désamorcer le ton employé par son vis-à-vis ou de donner à son intervention une note plus personnelle.
- Les experts charismatiques peuvent jouer un rôle important comme tribune de confiance dans les contacts directs et personnels.
- → La check-list «Mesures d'information» présente les mesures possibles.



Quand fournir activement une information? Quand s'attendre à ce que les groupes cibles demandent eux-mêmes l'information?

Les groupes cibles doivent pouvoir partir du principe que vous allez fournir toutes les informations pertinentes avec fiabilité. En même temps, la surabondance d'information tend à agacer ou à désécuriser. Il est recommandé de faire la distinction entre l'obligation d'informer et le devoir de conseiller:

- obligation d'informer: nouveautés et informations pertinentes pour la personne de contact.
- devoir de conseiller: petits changements courants ou questions fréquentes.



© PLANAT 6/6