



European Union

europa.eu



Union pour la Méditerranée
Union for the Mediterranean
الإتحاد من أجل المتوسط



Réunion préparatoire du groupe de travail — Participation des citoyens à la gestion des risques de catastrophe

20 octobre 2020, plateforme interactionnelle VTC



RAPPORT FINAL

Table des matières

1. Synthèse.....	1
2. Introduction et contexte.....	4
3. Échange d'idées et approches innovantes.....	5
3.1. Session 1. Communication sur les risques.....	5
3.2. Session 2. Activités sociales.....	8
3.3. Session 3. Réseaux sociaux.....	10
3.4. Session 4. Volontaires.....	11
4. Urgences internationales.....	11
4.1. COVID-19.....	11
4.2. Pollution marine.....	13
5. Conclusions.....	15
6. Propositions d'actions pour l'élaboration d'un plan d'action.....	17
Annexe I.....	21
Annexe II.....	25

1. Synthèse

L'Union pour la Méditerranée (UpM) s'oriente vers une nouvelle stratégie: faire participer activement les citoyens à la gestion des risques de catastrophe

Le présent document servira de base de discussion lors de la prochaine réunion du groupe de travail «Participation des citoyens à la gestion des risques de catastrophe» qui se tiendra en 2021. Il a été élaboré en tenant compte des contributions des participants au cours de la réunion et des commentaires reçus par la suite, afin de proposer des mesures de suivi. Ce document contient un résumé des principales idées évoquées dans chaque session, les conclusions les plus pertinentes et certaines propositions visant à faire progresser les objectifs du groupe de travail.

Les responsables de la protection civile des pays participants reconnaissent qu'il est de plus en plus important de faire participer les citoyens à la gestion des risques naturels et d'origine humaine. Cela est dû, d'une part, à l'augmentation des menaces qui représentent des risques, nécessitant que les citoyens acquièrent de meilleures connaissances, et, d'autre part, à l'influence croissante de la communication sur les comportements, la prévention et la réaction de la population aux situations d'urgence.

Ainsi, la conférence préparatoire a permis d'établir les principaux objectifs des autorités concernant la participation des citoyens à la gestion des risques de catastrophe, de tirer des conclusions et d'organiser les actions de suivi du groupe de travail.

Participation des citoyens à la gestion des risques de catastrophe

- Obtenir la participation de la société dans les situations d'urgence afin de favoriser un changement positif dans l'attitude des citoyens issus de différents groupes (citoyens, autorités, volontaires, parties prenantes, etc.).

- Accroître les connaissances des citoyens en faveur de la prévention des risques et développer leurs compétences de survie dans les situations d'urgence. Limiter les conséquences des situations d'urgence.
- Renforcer la confiance des citoyens et leur capacité à faire face à des situations d'urgence de grande ampleur et à en assumer les conséquences en vue d'accroître leur résilience.
- Augmenter le nombre de volontaires et leur niveau de compétences et en tirer profit pour faire participer les citoyens à la gestion des risques de catastrophe.

Principales conclusions

- Il est essentiel de faire participer les citoyens à la gestion des risques de catastrophe, car ils jouent un rôle actif dans la protection civile et sont généralement les premiers à intervenir. Par conséquent, il est important de planifier et d'élaborer des activités spécialement conçues pour sensibiliser et préparer la population à prévenir les situations d'urgence de grande ampleur et à y faire face.
- Les pays participants ont démontré qu'ils étaient disposés à partager leurs connaissances et à travailler ensemble. C'est donc l'occasion de mettre en place une stratégie commune et interopérable en ce qui concerne la participation des citoyens à la gestion des risques de catastrophe.
- La communication sur les risques doit être considérée comme une capacité d'intervention d'urgence. Cette responsabilité doit donc être assumée par du personnel spécialisé et être exécutée de manière planifiée et systématique.
- Les activités sociales, l'éducation, les réseaux sociaux et les volontaires ont un rôle important à jouer pour faire participer les citoyens. Les autorités de protection civile doivent donc diriger des actions spécialement axées sur ces canaux.
- Certaines situations d'urgence telles que la crise sanitaire de la COVID-19 et la pollution marine en Méditerranée sont internationales et touchent plusieurs pays en même temps. Par conséquent, ce type d'urgences nécessite souvent une action commune pour y faire face également dans le cadre d'activités de communication publique.

Actions de suivi

- Élaborer l'ordre du jour de la prochaine réunion du groupe de travail et déterminer ainsi quels sont les enjeux, les stratégies et les actions prioritaires en commun aux niveaux national, sous-régional et régional qu'il convient de mettre en œuvre dans un plan d'action.
- Élaborer un plan d'action en fonction des initiatives et des conclusions obtenues au cours de la réunion préparatoire du groupe de travail sur la participation des citoyens et des propositions reçues par la suite.
- Recenser les nouvelles initiatives, plateformes et pages de discussion afin de partager les dernières connaissances et de promouvoir la formation conjointe entre les pays.

2. Introduction et contexte

Les actions proposées au sein de ce groupe de travail compléteront les travaux menés par trois autres groupes de travail (i. Préparer une assistance mutuelle efficace dans la zone euro-méditerranéenne; ii. Participation des citoyens à la gestion des risques de catastrophe; iii. Volontaires de la protection civile) définis dans les recommandations de l'Union pour la Méditerranée (UpM).

La population joue un rôle important dans la prévention, la préparation et la réaction aux catastrophes. Les citoyens peuvent être les premiers à intervenir en cas de catastrophe, il est donc essentiel de les associer à la gestion des catastrophes et des risques. Les autorités doivent mettre en place des procédures pour informer les citoyens, y compris les personnes les plus vulnérables, sur les risques auxquels leur région est exposée et les comportements à adopter en cas de catastrophe.

À la suite de la troisième réunion des directeurs généraux de la protection civile des États membres de l'UpM, qui s'est tenue en 2019 à Barcelone, les États membres de l'UpM et la DG ECHO ont mis en place deux groupes de travail chargés d'examiner l'importance des volontaires et de l'engagement des citoyens dans la gestion des risques de catastrophe en tant que facteurs essentiels pour renforcer les services publics d'urgence. La communication sur les risques¹ est un outil essentiel permettant d'associer les citoyens à l'édification de sociétés résilientes.

Bien qu'il puisse s'agir de deux sujets différents, il existe un lien direct entre la participation des citoyens à la gestion des risques de catastrophe et le volontariat en cas de catastrophe. Les deux se complètent mutuellement. D'une part, une participation accrue des citoyens permet d'attirer davantage de volontaires, ce qui garantit une plus grande sélection et une meilleure qualification de ceux-ci.

D'autre part, les volontaires constituent une ressource intermédiaire entre les administrations publiques et les citoyens, renforçant ainsi la sensibilisation du public. Par conséquent, ces deux groupes de travail mènent leurs activités conjointement.

Cette réunion préparatoire des groupes de travail a eu lieu virtuellement les 19 et 20 octobre 2020 afin de discuter des axes de réflexion proposés dans le document de réflexion² et de présenter quelques exemples de bonnes pratiques dans ce domaine.

L'UpM a pour objectif de veiller à ce que les informations soient mises à jour et que les thèmes et contenus traités correspondent aux besoins et aux intérêts des groupes de travail. Par conséquent, le document de réflexion initial a été examiné et actualisé pour l'enrichir d'études de cas et de bonnes pratiques en vue de présenter des

¹ Définition de la communication sur les risques (en anglais): <https://www.who.int/risk-communication/background/en/#:~:text=Risk%20communication%20refers%20to%20the,themselves%20and%20their%20loved%20ones>

² Document de réflexion du groupe de travail sur la participation des citoyens à la gestion des risques de catastrophe. <https://ufmsecretariat.org/wp-content/uploads/2020/10/Document-de-discussion-Impliquer-les-citoyens-dans-la-gestion-des-risques.pdf>

expériences directes au cours de la réunion préparatoire. Dans le présent document, les conclusions ont été analysées, réorganisées et associées aux sujets traités dans les différentes sessions de la conférence préparatoire.

3. Échange d'idées et approches innovantes

La participation des citoyens à la gestion des risques de catastrophe a été abordée sous des angles différents lors de la réunion préparatoire, à savoir la communication sur les risques, les activités sociales, les réseaux sociaux et les volontaires. Les résultats ont été résumés comme suit:

3.1. Session 1. Communication sur les risques Sensibilisation des citoyens à la mobilisation de la population dans la gestion des risques de catastrophe

La première étape concernant l'engagement des citoyens dans la prévention des situations d'urgence de grande ampleur, ainsi que dans la préparation et la réaction à ces dernières, consiste à développer leurs connaissances en vue d'accroître leur intérêt et leur sensibilisation. En ce sens, la communication sur les risques est une discipline spécifique permettant de gérer ces connaissances de manière bidirectionnelle entre les autorités et les citoyens. Les activités mises en place à cet égard doivent être soutenues par trois piliers fondamentaux: organisation, plans et ressources.

Organisation

Les services doivent disposer d'un département exclusif et permanent capable de gérer la charge de travail, et s'assurer que leur personnel est spécialisé, car cette activité dépasse la communication institutionnelle.

Les référents soulignent qu'il est important de tenir compte de l'analyse des besoins des citoyens en matière d'information, de leurs incertitudes, de leurs craintes et de leurs perceptions afin de mettre toutes les informations et capacités disponibles à leur service et de répondre à leurs besoins. Le suivi et l'analyse de toutes les actions de communication sont également importants pour évaluer leur efficacité et réajuster les messages si nécessaire.

Il est également essentiel de coordonner les activités avec les autres institutions concernées, les acteurs de la société civile et les partenaires actifs dans ce domaine — éventuellement en créant un groupe de travail permanent pour la coordination de la communication sur les risques et l'engagement communautaire (RCCE) dans les situations d'urgence.

L'utilisation accrue des réseaux sociaux rend nécessaire la création d'unités spécialisées au sein des systèmes nationaux de protection civile, qui servent spécifiquement à atteindre ces objectifs dans le cadre de la stratégie globale.

Stratégie/plans

Le détachement de personnel exclusif permet d'élaborer des stratégies et des plans spécifiques pour atteindre ces objectifs. Il est essentiel de disposer d'une stratégie de communication globale pour atteindre les objectifs. Les responsables de la protection civile et de la réduction des risques de catastrophe doivent être conscients de l'importance des plans de communication en tant qu'outil efficace pour aider les décideurs dans le processus de communication sur les risques et créer certaines conditions pour susciter la confiance du public.

Pour élaborer la stratégie, il importe avant tout de comprendre que la majeure partie du travail doit être accomplie avant que l'urgence ne se produise, non seulement lors de la phase de planification de la communication, mais aussi par des actions d'information organisées quotidiennement, afin de permettre aux citoyens de se familiariser avec les situations d'urgence de sorte qu'ils puissent les prévenir, et de déterminer les institutions responsables en cas d'urgence.

Ressources: voies de communication

Pour atteindre les citoyens, les autorités disposent d'une série de voies de communication valables, dont les médias, l'éducation et les réseaux sociaux. Elles devraient en tirer le meilleur parti, dans le cadre de ce document complet et du futur plan d'action.

Les moyens de communication de masse sont la voie de communication habituellement utilisée entre les autorités et les citoyens. En raison de leurs caractéristiques, la télévision, la radio et la presse écrite jouent un rôle spécifique dans les situations d'urgence. De fait, la collaboration de ces moyens de communication de masse est prévue par la loi elle-même dans de nombreux pays afin d'empêcher, par exemple, que la situation créée après le tremblement de terre de 2019 en Albanie, où les médias ont publié des informations non officielles semant la panique parmi les citoyens et entraînant la confusion dans les rues, ne se reproduise (article 45 de la loi albanaise sur la protection civile 2019)³.

Dans certains pays, les moyens de communication de masse intègrent des programmes destinés à fournir des messages importants concernant la protection civile, partagés par les autorités conformément à leur législation, sans préjudice de leur liberté d'information.

Compte tenu de leur spécificité, les activités sociales telles que l'éducation, les réseaux sociaux et les volontaires ont été traités dans une session plus spécifique.

Publics cibles

Les publics cibles de la communication sur les risques doivent inclure tous les citoyens, les professionnels des services d'urgence, les volontaires, les personnes handicapées, les populations vulnérables, les ONG et les parties prenantes afin qu'ils

³ Loi albanaise sur la protection civile 2019,

<https://www.parlament.al/Files/Akte/20190724173027ligj%20nr.%2045,%20dt.%2018.7.2019.pdf>

jouent un rôle plus actif et qu'ils développent leurs connaissances ou leur perception des risques.

C'est pourquoi, si certaines actions d'information sont efficaces pour tous les groupes cibles, d'autres doivent être spécifiques pour atteindre un public donné de manière effective. Une proposition de classification des publics cibles, établie sur la base des publics mentionnés dans les différentes sessions, figure à l'annexe I. Le langage technique doit être adapté au public.

Contexte émotionnel

Les situations d'urgence de grande ampleur ont un impact émotionnel important sur la population, lequel peut avoir une incidence sur la perception des faits et même sur la pensée critique développée dans ce cadre. Dans ce contexte émotionnel, les techniques de communication habituelles ne sont plus efficaces.

À cet égard, il existe un large consensus sur le rôle important que jouent les institutions pour instaurer et maintenir la confiance des citoyens afin qu'ils deviennent des porte-parole légitimes et crédibles de la société. Pour ce faire, il est essentiel d'établir et de renforcer la communication avec les citoyens avant qu'une situation d'urgence ne se produise, dans un environnement plus serein et plus pacifique. Cela permettra non seulement de mieux préparer les citoyens à faire face à l'urgence, mais aussi de renforcer leur confiance dans les autorités et les services d'urgence.

Les comportements des citoyens face à de grandes catastrophes sont entièrement liés à la perception qu'ils ont des différents risques. Il est donc important de comprendre et de connaître les besoins de la population en matière d'information, ainsi que ses préoccupations, ses perceptions, etc., et de les classer en fonction de leur importance et de leur urgence.

En outre, une confiance accrue des citoyens dans les institutions réduira les conséquences du contexte émotionnel et renforcera la résilience de la population.

Caractéristiques de la communication sur les risques

La communication doit être adaptée aux besoins et à l'état émotionnel des citoyens en période d'incertitude, telle qu'une situation d'urgence. Le groupe de travail a recensé un certain nombre de points à cet égard. Il existe des caractéristiques de communication susceptibles d'aider les responsables à faire participer les citoyens à la gestion des risques de catastrophe en période de chocs émotionnels. Un résumé des caractéristiques de la communication sur les risques figure à l'annexe II, établi sur la base de celles mentionnées dans les différentes sessions.

WHO Strategic Communications Framework

Goal and audiences

Principles for effective communication

Accessible	@
Actionable	
Credible and trusted	
Relevant	
Timely	
Understandable	

Evaluation

4

3.2. Session 2. Activités sociales

En raison de l'augmentation des incendies de forêt, des inondations, de la pollution marine, des tsunamis, des pandémies, des explosions et des incidents nucléaires, qu'il s'agisse de catastrophes naturelles ou d'origine humaine, il devient indispensable de préparer la société et de promouvoir des activités sociales, y compris au sein des systèmes éducatifs.

Bien que ce sujet relève généralement de la responsabilité d'autres institutions nationales, les autorités de protection civile sont chargées de mettre en lumière l'importance de mener une réflexion sur cette nouvelle réalité au sein du système éducatif, même au niveau de l'enseignement supérieur. La nécessité d'inclure l'éducation des citoyens dans la prévention des risques est indéniable et les résultats sont clairs et très efficaces, comme nous l'avons vu lors de cette conférence préparatoire.

Éducation

Les systèmes éducatifs sont généralement interdisciplinaires et intersectoriels et interviennent à différents niveaux (national, régional, local), ce qui peut nécessiter la participation de nombreuses institutions, ainsi que la mise en œuvre de modifications législatives pour approuver l'inclusion de ce sujet dans les programmes d'études.

⁴ Fonction de communication au sein de l'Organisation mondiale de la santé (OMS), disponible en anglais à l'adresse suivante: <https://www.who.int/communicating-for-health/functions/emergency-communications/en/>

Les activités éducatives doivent débiter à l'école, dès le plus jeune âge. De nombreux référents mettent en évidence l'efficacité de ces activités dans le cadre de leurs plans de communication sur les risques. N'importe qui peut être le premier intervenant en cas d'urgence, la préparation est donc primordiale; pour associer les jeunes à ces activités, il est important de concevoir des outils attrayants tels que des simulateurs et des jeux de rôle. L'expérience des référents révèle le grand intérêt et la volonté des jeunes élèves en ce qui concerne les sujets liés à la gestion des risques de catastrophe.

Dans certains pays, les activités réalisées avec des établissements scolaires peuvent aller au-delà des exercices et des discussions, à travers l'organisation de concours ou de jeux permettant aux élèves de développer leurs connaissances de la manière la plus interactive possible, avec des initiatives créatives promouvant le concept de sensibilisation préventive, comme des jeux avec des échelles et des tuyaux, un guide de sécurité pour enfants, des revues de sapeurs-pompiers et d'autres brochures. Le projet KnowRisk⁵, financé par l'Union européenne, prévoit d'utiliser différents jeux de société. Il est également important de sensibiliser à tous les niveaux d'enseignement, notamment en promouvant les masters en gestion des situations d'urgence, afin de recruter des jeunes hautement qualifiés dans les systèmes nationaux de protection civile. Les activités d'information au niveau de l'enseignement supérieur peuvent assurer une participation plus ciblée des citoyens et favoriser la conception spontanée de projets d'ingénierie et le développement de technologies spécifiques de détection, de prévention, de protection et de communication en cas d'urgence, par exemple.

Le projet KnowRisk propose également des initiatives éducatives en dehors des établissements scolaires. Il existe par exemple des initiatives qui facilitent l'accès des communautés locales à des connaissances spécialisées sur les solutions non structurelles de protection contre les risques sismiques. Les recommandations fournies à cet égard permettent aux citoyens de prendre des mesures simples pour réduire le risque de dommages en cas d'ondes sismiques.

Exercices

Les exercices de préparation des services d'urgence sont l'occasion pour les autorités d'inviter les citoyens à y participer. La participation des citoyens, soit en tant que figurants, soit en tant que participants actifs, permet non seulement de partager avec eux les connaissances des experts, mais aussi de mettre en pratique la coordination d'un dispositif complexe dans lequel des acteurs non habituels participent à la gestion des situations d'urgence. Cette activité permet non seulement à la population d'avoir un contact direct et intense qui favorise l'apprentissage et la participation dans les situations d'urgence, mais elle va plus loin, car elle encourage également la réflexion des citoyens, tant dans la prévention que dans la réaction aux accidents.

⁵ Projet KnowRisk de l'UE (en anglais) <https://knowriskproject.com/>

3.3. Session 3. Réseaux sociaux

En raison de leurs caractéristiques, les réseaux sociaux sont devenus un moyen de communication extrêmement utile pour les institutions. Leur importance est telle que de nombreux pays disposent déjà d'un service spécialisé dans l'utilisation de ces technologies au sein de leurs structures de protection civile.

L'explosion qui s'est récemment produite à Beyrouth a mis en évidence la valeur et l'importance de ces nouvelles technologies. La réaction rapide des autorités libanaises leur a permis d'activer des mécanismes pour informer les citoyens, en particulier dans les premières heures. Malgré le manque d'informations au cours de ces premières heures, les réseaux sociaux ont publié une série de précautions générales pour éviter des dommages plus importants dus au contact des personnes avec les dépouilles et aux destructions occasionnées par l'explosion et pour prévenir les infections à la COVID-19 pendant les opérations.

Comme dans d'autres situations d'urgence de grande ampleur telles que les tremblements de terre et les inondations, le réseau électrique a été fortement endommagé, touchant également le secteur des télécommunications. Les réseaux sociaux ont révélé leurs capacités de survie en pareilles situations, et sont probablement le seul moyen de communication sûr permettant d'atteindre les citoyens au tout début d'une catastrophe.

La communication en situation d'urgence chimique, biologique, radiologique et nucléaire est particulièrement délicate, étant donné la complexité accrue de l'information des citoyens sur ces risques ainsi que les inquiétudes et les troubles engendrés par le manque de connaissances. L'accident nucléaire de Fukushima a révélé l'importance d'une utilisation efficace des réseaux sociaux dans ces situations. Depuis lors, l'Agence internationale de l'énergie atomique (AIEA) a lancé un programme international visant à renforcer les connaissances des citoyens sur ce sujet, y compris la manière d'utiliser efficacement les réseaux sociaux pour la communication publique dans le domaine nucléaire en utilisant un langage simple, dans le cadre de la boîte à outils pour la communication dans le domaine nucléaire (Nuclear Communicator's Toolbox)⁶.

En ce sens, l'AIEA soutient les États membres aux niveaux national, régional et interrégional en ce qui concerne la participation des citoyens dans le domaine nucléaire et la communication avec la population en cas d'urgence nucléaire ou radiologique. Les activités comprennent la formation à l'utilisation d'un outil de simulation de réseaux sociaux, des webinaires et un soutien personnalisé sur demande⁷.

⁶ Boîte à outils de l'AIEA pour la communication (en anglais) <https://www.iaea.org/resources/nuclear-communicators-toolbox>

⁷ Formation sur la communication dans les situations d'urgence nucléaire de l'AIEA (en anglais) <https://www.iaea.org/services/education-and-training/training-courses/epr/communication-with-the-public-in-a-nuclear-or-radiological-emergency>

3.4. Session 4. Volontaires et citoyens dans la gestion des risques de catastrophe

Les actions bénévoles peuvent également avoir une incidence sur la communication des risques. En effet, comme l'a révélé la conférence, la participation des citoyens exige un travail considérable et la participation de nombreux groupes différents. En ce sens, l'engagement et les connaissances des volontaires constituent un élément clé pour atteindre certains objectifs de la communication sur les risques.

L'essor des réseaux sociaux met également en évidence l'importance du volontariat numérique dans le suivi, la vérification, la récapitulation et la lutte contre les fausses informations⁸ sur ces canaux. L'équipe de soutien opérationnel virtuel (Virtual Operation Support Team – VOST)⁹, un projet financé par l'UE, est un groupe de volontaires qui s'adresse aux réseaux sociaux plus récents comme Telegram ou TikTok et Instagram.

Ces volontaires numériques collaborent avec des entités officielles en partageant des messages coordonnés et fournissent des informations qui peuvent être utilisées par les services d'urgence. Le programme régional PPRD Sud 3 organise des ateliers dédiés à la sensibilisation de la population et au volontariat, y compris à la manière de coordonner les activités avec les fonctionnaires, la préparation des porte-parole et les outils numériques.

L'avantage que présente la fidélisation des volontaires est un sujet qui a déjà été abordé au sein du groupe de travail sur les volontaires en raison de son importance. Cette fidélisation permet en effet de s'appuyer sur l'expérience de volontaires plus âgés. En ce sens, les actions d'information promouvant le volontariat doivent avoir pour objectif, d'une part, de renforcer l'engagement et les connaissances de ce groupe et, d'autre part, de familiariser les citoyens avec leur travail.

4. Urgences internationales

Parmi les situations d'urgence en cours, deux grandes crises nécessitent une action solidaire et conjointe pour y faire face, étant donné qu'elles dépassent les frontières: la pandémie de COVID-19 et la pollution marine en Méditerranée.

En raison de la proximité et des relations étroites entre nos pays, l'échange mutuel de connaissances et d'expériences est nécessaire et urgent. La promotion d'activités transfrontières conjointes et coordonnées, notamment entre pays voisins, l'est également.

4.1. COVID-19

On peut considérer que la récente pandémie est également une urgence sanitaire mondiale qui exige des orientations sur l'acceptation par les citoyens, des mesures très strictes ainsi qu'un changement de comportement afin de contrôler la transmission

⁸ VOST Portugal Twitter contre les fausses informations
<https://twitter.com/VOSTPT/status/1240751807854501888>

⁹ VOST Europe <https://www.vosteuropa.eu/>

du virus. C'est pourquoi la communication doit être considérée comme partie intégrante de l'intervention en cas d'urgence sanitaire.

L'OMS possède une grande expérience en matière de communication sur les risques en cas d'urgence sanitaire et dispose d'un modèle basé sur la confiance à l'égard des autorités, sur l'information des citoyens et sur leur perception des risques, ainsi que sur des plans de communication particuliers. Ces plans sont fondés sur la transparence, la coordination des efforts, la sélection des canaux les plus utiles et l'écoute pour ajuster les activités si nécessaire.

Les messages sont élaborés conformément aux lignes directrices relatives à la communication sur les risques, sont exploitables et font le lien avec les citoyens dans ce contexte particulier. À cet égard, les infographies ayant été jugées utiles pour fournir des informations claires aux citoyens en cas d'urgence, une série de graphiques disponibles dans plus de 40 langues a été élaborée et pourrait permettre de renforcer les messages de prévention également dans les pays euro-méditerranéens¹⁰.

La situation sans précédent de la crise de la COVID-19 provoque une certaine lassitude au sein de la population, en raison de la durée de la pandémie et des désagréments qu'elle cause aux citoyens. Pour lutter contre la démotivation, l'OMS a élaboré quatre stratégies sur l'utilisation des informations, cinq principes concernant les comportements protecteurs et une action visant à améliorer la perception des risques¹¹.

La communication sur les risques est un dialogue entre les autorités et les personnes à risque. Cet aspect de l'échange, qui nécessite aussi bien la réception et l'écoute que l'envoi et le partage des informations, doit être pris en considération à chaque étape du processus.

Les jeunes jouent un rôle très important à ce stade de la pandémie, car ils semblent se lasser des mesures d'éloignement social prises pour lutter contre la Covid-19. Contrairement à la première vague, un plus grand nombre de jeunes sont tombés malades au cours des vagues suivantes de la pandémie.

C'est la raison qui sous-tend les campagnes de sensibilisation lancées par l'OMS et la Croix-Rouge afin d'atteindre un public plus jeune; ces campagnes ont été particulièrement efficaces sur les réseaux sociaux. La Croix-Rouge espagnole, par exemple, a collaboré étroitement avec la direction générale espagnole de la protection civile pour réaliser des campagnes de prévention de la contagion. Conformément aux critères de conception des actions de communication visant un public spécifique, différentes campagnes ont été menées, chacune s'adressant à des destinataires distincts: des actions d'information ciblant les jeunes et des actions d'information et de sensibilisation destinées aux personnes âgées, portant sur les mesures de protection

¹⁰ Infographie de l'OMS sur les mesures liées au coronavirus dans différentes langues:

<https://who.canto.global/v/coronavirus/folder/PQC9D?from=thumbnail&scrollTo=100&gOrderProp=name&gSortingForward=true&display=thumbnail&viewIndex=1>

¹¹ Lassitude associée à la pandémie, disponible en anglais à l'adresse suivante:

<https://www.euro.who.int/en/health-topics/health-emergencies/coronavirus-covid-19/publications-and-technical-guidance/2020/pandemic-fatigue-reinvigorating-the-public-to-prevent-covid-19,-september-2020-produced-by-who-europe>

et l'aide dont ces personnes pourraient avoir besoin compte tenu de leur plus grande exposition au risque et des restrictions imposées par le confinement.

Ces campagnes ont permis d'atteindre plus de 2 600 000 personnes, avec le soutien de 600 volontaires, dont certains ont été recrutés au cours des campagnes. Ces actions d'information permettent donc non seulement de sensibiliser la société, mais aussi de recruter des volontaires. À titre d'exemple, le projet VOST, en coopération avec des entités officielles, a produit, entre mars 2020 et décembre 2020, des contenus liés à la COVID-19 qui ont été consultés plus de 36 millions de fois sur Twitter¹².

Bien que les experts concluent qu'il reste beaucoup à découvrir sur la COVID-19, il est important de partager les connaissances disponibles et les enseignements tirés de cette pandémie dans les plans d'urgence sanitaire afin de gérer la crise.

4.1. Pollution marine

La pollution marine est chaque jour plus flagrante et ses conséquences affectent déjà gravement le bien-être et la sécurité des citoyens, causant diverses maladies: elle doit donc être considérée comme une situation de grande urgence. De fait, la Méditerranée est l'une des régions les plus touchées par la pollution à l'échelle internationale. L'influence de l'être humain sur cette pollution est également une réalité; il est donc essentiel de sensibiliser la société à la gravité du problème et au rôle que nous devons jouer dans la prévention et la réduction de la pollution marine.

C'est l'objectif de la participation des citoyens à la lutte contre la pollution marine. Le public cible, plus varié, se compose à la fois d'autorités et d'entreprises, de professionnels, de ports de plaisance, d'usagers de bateaux de plaisance et du grand public.

En ce sens, dans le cadre de la convention pour la protection du milieu marin et du littoral de la Méditerranée (convention de Barcelone), le Centre régional méditerranéen pour l'intervention d'urgence contre la pollution marine accidentelle (REMPEC), géré par l'Organisation maritime internationale, élabore actuellement la «stratégie méditerranéenne (2022-2031)» pour la prévention de la pollution marine par les navires et la lutte contre cette pollution. Dans le plan d'action prévu à cet égard, la sensibilisation du public est considérée comme un élément crucial pour diffuser les études pertinentes et promouvoir les bons comportements:

¹² VOST Portugal Twitter <https://twitter.com/VOSTPT/status/1325943893955928065?s=20>

- extension de la couverture médiatique des activités pertinentes;
- promotion et diffusion des études pertinentes;
- organisation d'activités visant à renforcer la participation du public.

Les initiatives des ONG peuvent également aider les autorités à faire participer les citoyens à la réduction de la pollution marine. Dans le cadre de la campagne #potavristou, les projets de l'AKTH (Chypre)¹³ incitent les gens à agir, de manière organisée ou individuelle, et à collecter les déchets dans leur environnement immédiat, tels que les bouteilles en plastique et les mégots de cigarettes.

La campagne menée sur les réseaux sociaux pour faire appel à la coresponsabilité des citoyens a obtenu de bons résultats. Plus de 2 000 volontaires ont participé à cette initiative dans 187 endroits différents à Chypre et 20 à l'étranger. 12 tonnes de détritrus ont ainsi été ramassées sur les plages.

¹³Projets AKTH (en anglais): <http://www.akti.org.cy/our-projects/>

5. Conclusions les plus pertinentes	
GÉNÉRALITÉS	La participation des citoyens à la gestion des risques de catastrophe est cruciale. Il est important de sensibiliser les citoyens et de les faire participer de manière active plutôt que d'en faire des victimes; les autorités doivent faire confiance aux citoyens .
	Il est nécessaire de faire confiance aux citoyens. Il s'agit d'un processus mutuel ; les autorités de haut niveau devraient faire confiance aux citoyens car, lors d'une crise, les deux parties interviennent. De cette manière, les citoyens seront plus efficaces et très motivés.
	Il convient d'élaborer un plan global et spécifique afin de disposer de structures permanentes et d'utiliser tous les moyens disponibles : moyens de communication de masse, activités sociales, réseaux sociaux et volontaires.
	La proximité et les relations étroites entre les pays de l'UpM rendent nécessaire à la fois l' échange mutuel de connaissances et d'expériences dans ce domaine, et la promotion d' activités transfrontalières conjointes.
	Il est nécessaire d'élaborer des orientations permettant une meilleure compréhension de la stratégie de communication (orientations stratégiques, etc.), y compris un ensemble de recommandations à mettre en œuvre dans les pays partenaires.
	Il importe de travailler ensemble à l'élaboration d'une stratégie commune et d'assurer l' interopérabilité dans ce domaine.
COMMUNICATION SUR LES RISQUES	Les compétences en matière de communication sur les risques sont très utiles, mais elles doivent être développées de manière systématique et nécessitent une planification minutieuse et une coordination interinstitutionnelle, régionale, nationale et internationale. C'est la raison pour laquelle il est important de compter sur un personnel spécialisé , non seulement dans la communication publique, mais aussi dans la communication sur les risques.
	Ces professionnels doivent définir les meilleures stratégies de communication pour sensibiliser et préparer les citoyens à comprendre, prévenir et réagir aux situations d'urgence, en gardant à l'esprit qu'une population bien informée a davantage de chances de survivre face à une catastrophe. Il convient de prévoir différents canaux destinés à différents publics , en gardant à l'esprit leur accessibilité aux personnes handicapées.
	Les moyens de communication de masse sont des alliés pour informer les citoyens en cas d'urgence et les faire participer à la gestion des risques de catastrophe. Par conséquent, les institutions doivent soutenir leurs travaux, collaborer et instruire les journalistes si nécessaire pour promouvoir leurs responsabilités sociales.
ÉDUCATION	Les autorités de protection civile et de gestion des risques de catastrophe sont chargées de préparer la société et de faire face aux différents risques, y compris dans le système éducatif. Il est très efficace de commencer dès le plus jeune âge en raison des capacités d'apprentissage et de l'engagement des jeunes élèves. Les activités d'information au niveau de l'enseignement supérieur peuvent permettre une participation plus spécialisée des citoyens et promouvoir le développement technologique pour prévenir et réduire les conséquences des catastrophes.

	<p>Des exercices conjoints avec les services d'urgence et la population favorisent l'engagement de la communauté. Les exercices des services d'urgence sont une occasion pour les citoyens d'avoir des contacts directs et intenses qui favorisent l'apprentissage. Ces exercices dépassent les attentes puisqu'ils permettent d'instaurer la confiance et de renforcer les relations entre les services d'urgence et les citoyens.</p> <p>Le fait de préparer la société aux situations d'urgence dans le cadre des systèmes éducatifs renforce la confiance des citoyens et leur capacité à faire face à des situations d'urgence de grande ampleur et à en assumer les conséquences, ce qui accroît leur résilience. Cela favorise un comportement positif et coopératif ainsi que la solidarité des citoyens.</p>
RÉSEAUX SOCIAUX	<p>En raison de la grande influence que les réseaux sociaux exercent sur notre société et sur la protection civile, les institutions devraient s'efforcer d'avoir l'influence la plus grande en ce qui concerne les situations d'urgence. En utilisant les réseaux sociaux, les institutions peuvent se positionner comme une source d'information fiable et guider la communication en cas d'urgence.</p> <p>Les réseaux sociaux sont un moyen rapide, simple et peu coûteux qui permet de savoir comment les citoyens perçoivent une situation donnée et d'évaluer si les messages leur parviennent de manière appropriée.</p> <p>Les réseaux sociaux constituent le moyen le plus efficace pour atteindre les jeunes et, dans les situations d'urgence de grande ampleur, ils pourraient être le seul moyen de communication efficace pour informer les citoyens dès le début.</p>
VOLONTAIRES	<p>Plus le nombre de citoyens participant à la gestion des risques de catastrophe est élevé, plus nous pouvons recruter de volontaires; plus nous pouvons recruter de volontaires, plus nous pouvons sélectionner des volontaires bien préparés.</p> <p>Les volontaires peuvent contribuer à accroître l'engagement des citoyens, étant donné qu'ils peuvent être des interlocuteurs valables pour mener des activités de communication sur les risques. En outre, la participation des volontaires à des activités favorisant la participation des citoyens peut contribuer à familiariser la population avec le rôle des volontaires dans la gestion des risques de catastrophe.</p> <p>Les volontaires peuvent également aider les autorités à gérer les problèmes de communication d'urgence, tels que l'identification des fausses informations ou la recherche d'informations en ligne susceptibles d'aider les services d'urgence.</p>
URGENCES INTERNATIONALES	<p>Les situations d'urgence de grande ampleur nécessitent souvent une action solidaire et commune pour y faire face également dans la communication publique. La pandémie de COVID-19 et la pollution marine en Méditerranée sont deux situations d'urgence actuelles de ce type.</p> <p>La pandémie de COVID-19 est une urgence sanitaire mondiale qui nécessite une action de communication conjointe et commune. Au cours de la pandémie, certaines organisations internationales et certains pays ont élaboré leurs propres stratégies et initiatives. Certains de ces produits ou activités pourraient être partagés entre les pays de l'UpM afin de tirer profit du travail d'équipe. Les initiatives internationales et transfrontières sont plus fiables et plus efficaces pour faire participer les citoyens.</p>

	En ce qui concerne la pollution marine dans la zone méditerranéenne, la stratégie méditerranéenne du REMPEC est l' initiative la plus importante pour y faire face, et la communication publique est un outil essentiel. Les pays ont un rôle important à jouer pour aider le REMPEC à diffuser des études pertinentes et à promouvoir les comportements appropriés. Les initiatives des ONG constituent également une ressource utile pour atteindre les citoyens et les sensibiliser.
--	---

Afin de se concentrer sur les efforts et les objectifs de ce groupe de travail et de planifier les futures actions conjointes, le prochain objectif principal est d'élaborer un plan d'action qui sera examiné et approuvé lors de la réunion plénière.

6. Actions de suivi proposées pour l'élaboration d'un plan d'action

L'objectif de l'UpM en vue de la conférence plénière est de se concentrer sur différentes propositions susceptibles de favoriser la mise en œuvre d'activités conjointes entre ses pays membres. Ces propositions prévoient d'organiser des activités de formation et de tirer parti du cadre de l'UpM en tant que forum pour continuer à partager des expériences ou encourager les initiatives transfrontalières.

À cette fin, les thèmes de la conférence plénière seront axés sur l'élaboration d'un plan d'action comprenant des activités nationales, sous-régionales et régionales, transfrontalières ou internationales, des initiatives conjointes et des recommandations:

- recenser les défis communs, les stratégies et les actions prioritaires aux niveaux national, sous-régional et régional à mettre en œuvre pour les inclure dans le plan d'action;
- organisme/pays soutenant la mise en œuvre des actions;
- complémentarité des initiatives existantes et soutien international.

	Proposition d'actions/activités à mettre en œuvre	Organisme de soutien	Initiatives existantes complémentaires
1	Recenser des plateformes et des forums de discussion afin de partager les connaissances nécessaires pour faire participer les citoyens et promouvoir la formation conjointe entre les pays. Examiner les structures de formation et les moyens disponibles pour les promouvoir.	UpM, DG ECHO, agences nationales de protection civile, AIEA, IFRC	Les forums internationaux déjà en place pour d'autres capacités d'urgence, exercices d'urgence, etc.
2	Favoriser le soutien mutuel dans les activités de communication et la normalisation des procédures entre les partenaires de l'UpM afin d'assurer leur interopérabilité.	Experts nationaux en communication sur les risques;	ISO 22300, 22395, 22322; US NFPA-1561, 1201, 1616; orientations de l'OMS
3	Promouvoir la participation spécifique des citoyens aux ateliers dédiés à la gestion des risques de catastrophe, y compris dans d'autres secteurs de la société tels que le monde scientifique, les professionnels de l'éducation, les journalistes, les experts en médias sociaux, les psychologues, les sociologues, les volontaires, les ONG, les entreprises stratégiques, etc.	UpM, MPCU, programmes PPRD, AIEA, IFRC	Programmes PPRD concernant la sensibilisation des volontaires, des femmes et des citoyens
4	Envisager des activités de communication conjointes pour prévenir et lutter contre la COVID-19 ainsi que d'autres situations d'urgence et risques potentiels de portée internationale. Cela inclut également les procédures de demande de soutien transfrontalier ou régional pour mener des campagnes de communication sur les risques.	OMS, IFRC, pays partenaires de l'UpM	UNDRR, UE, OMS, programmes régionaux
5	Rédiger un guide succinct sur la participation des citoyens à la gestion des risques de catastrophe à l'intention des partenaires de l'UpM (principes, lignes directrices, coordination, capacités de communication, recommandations, etc.). Établir des plans de communication des risques en cas de crise et d'urgence.	Groupe de travail sur la participation des citoyens à la gestion des risques de catastrophe	Feuille de route de l'AIEA pour la communication en cas de crise, plan national de communication d'urgence du ministère de la sécurité intérieure des États-Unis
6	Recenser et promouvoir des activités et des outils visant à faciliter l'accès des citoyens souffrant de handicaps divers aux informations relatives à la protection civile.	Agences nationales de protection civile, organisations spécialisées	Ateliers nationaux, séminaires, code de rédaction sur les handicaps à l'intention des communicateurs

7	Envisager l'élaboration d'un programme éducatif commun en vue d'établir d'éventuels liens avec le réseau européen de connaissances en matière de protection civile.	UpM, autorités nationales chargées de l'éducation, autorités sanitaires nationales (compétentes en matière de menaces biologiques)	Publication de l'UpM intitulée «Education for Sustainable Consumption, Behaviour and Lifestyles», document de politique thématique de la DG ECHO intitulé «Éducation en situation d'urgence»
8	Recenser d'autres initiatives, en particulier avec le groupe de travail «Volontaires» et le groupe de travail «Préparation à une assistance mutuelle efficace dans la zone euro-méditerranéenne».	Groupe de travail «Volontaires», groupe de travail «Assistance mutuelle»	Groupe de travail «Volontaires» et groupe de travail «Préparation à une assistance mutuelle efficace»
9	Créer une base de données des experts en matière de participation des citoyens et de communication sur les risques disponibles dans les pays de l'UpM.	UpM, EUCPM, pays partenaires de l'UpM	Base de données des publications et documents clés de l'UpM
10	Améliorer les compétences des fonctionnaires gouvernementaux et renforcer leurs capacités à résoudre les problèmes en étudiant et en utilisant des méthodes innovantes visant à répondre aux besoins et aux attentes des citoyens en matière de gestion des risques de catastrophe.	UpM, DG ECHO, agences nationales de protection civile, AIEA, IFRC, OMS	Programmes de formation de l'AIEA sur les réseaux sociaux, document de l'UIT intitulé «L'intelligence artificielle dans la gestion des catastrophes naturelles» ¹⁴ , guide pratique de la fondation Nesta «Designing for Public Services» ¹⁵
11	Promouvoir des campagnes de lutte contre la pollution marine à l'échelon national et régional afin de sensibiliser la société à la gravité de la situation et au rôle que les citoyens doivent jouer dans la prévention et la réduction de la pollution marine.	UpM, DG ECHO, REMPEC	Atelier sur le renforcement de la coopération régionale en matière de lutte contre la pollution marine par les hydrocarbures et les SNPD

¹⁴ <https://www.itu.int/md/T17-SG05-210511-TD-GEN-1658>

¹⁵ <https://www.nesta.org.uk/toolkit/designing-for-public-services-a-practical-guide/>

			(Medexpol), initiatives des ONG
--	--	--	------------------------------------

Annexes: table des matières

1. Annexe I: Publics cibles
2. Annexe II: Caractéristiques de la communication sur les risques

Annexe I

Publics cibles

Population générale

Il s'agit du secteur le plus important de la société et c'est la raison pour laquelle les techniques et les caractéristiques des campagnes d'information sont principalement conçues pour ce groupe. Toutefois, pour être efficace, la communication doit être adaptée aux besoins et à l'état émotionnel des citoyens en période d'incertitude, par exemple en situation d'urgence. D'une part, ce groupe n'est pas homogène, car il existe des sous-groupes et des individus présentant des caractéristiques différentes liées au contexte social, culturel et religieux qui doivent être pris en considération lors de la conception des campagnes d'information.

D'autre part, les émotions provoquées lors d'une situation d'urgence de grande ampleur conditionnent les perceptions et le raisonnement de la population, de sorte que nous devons tirer parti des périodes de paix pour entamer le dialogue avec les citoyens en utilisant les techniques de communication ordinaires et, lorsqu'une urgence survient, adapter ces techniques au contexte spécifique.

Personnes particulièrement vulnérables

Dans les situations d'urgence, les vulnérabilités telles que la pauvreté, l'état de santé (vieillesse et maladies préexistantes) et les comportements discriminatoires rendent certains groupes plus vulnérables, ces derniers nécessitant davantage de soins et de protection.

Ces vulnérabilités requièrent une attention particulière de la part des autorités et la mise en place d'actions spécifiques visant les groupes vulnérables et, dans la plupart des cas, ces actions doivent être accompagnées de campagnes d'information qui leur sont expressément destinées. La crise sanitaire de la COVID-19 a mis en évidence la nécessité de planifier des actions de communication spécifiques pour atteindre ces groupes.

Personnes souffrant de handicaps divers

Il convient de distinguer ces groupes des personnes qui présentent des handicaps particuliers, car, souvent, leur handicap exige uniquement une adaptation des actions de communication pour faciliter leur accès aux informations que tous les autres citoyens reçoivent des autorités.

Les plans de communication destinés aux personnes handicapées nécessitent une accessibilité globale et une conception universelle intégrées afin de garantir que le message soit pleinement accessible à tous, conformément aux principes de

conception universelle. À cet égard, les progrès technologiques fournissent des outils et des applications qui peuvent être extrêmement utiles pour aider les institutions dans cette tâche.

En ce sens, la Commission européenne soutient, par une décision d'exécution, une demande adressée aux organisations européennes de normalisation à l'appui de la directive (UE) 2016/2102 du Parlement européen et du Conseil relative à l'accessibilité des sites internet et des applications mobiles des organismes du secteur public¹⁶.

Par accessibilité, on entend la possibilité donnée aux personnes handicapées d'avoir accès, au même titre que les autres, à l'environnement matériel, aux transports, aux technologies et aux systèmes d'information et de communication ainsi qu'à d'autres installations et services¹⁷.

Par exemple, l'unité militaire d'urgence (UME) espagnole inclut parmi ses priorités la formation de ses membres à la prise en charge des personnes handicapées dans les situations d'urgence, une tâche qui a été complétée par l'organisation d'exercices de sauvetage en contact étroit avec différentes associations de personnes handicapées, y compris l'accessibilité de l'information comme le prévoit la législation espagnole [article 7 *bis*, paragraphe 7, point c)].

Plusieurs initiatives sont déjà en place dans le domaine de la communication avec les personnes souffrant de handicaps divers dans les situations d'urgence. En outre, il convient de garder à l'esprit qu'une situation d'urgence de grande ampleur cause elle-même des dommages à de nombreuses personnes, qui pourraient même entraîner ou aggraver un handicap.

Enfants et jeunes

Les enfants et les jeunes ont le droit de participer, sont motivés et ont une capacité d'apprentissage qui favorise les objectifs de la communication sur les risques.

Les établissements scolaires, la famille, les acteurs non éducatifs (par exemple, les institutions culturelles, les conseils communautaires de la jeunesse) et les relations sociales sont des contextes qui doivent être pris en considération pour atteindre ce groupe et dialoguer avec lui. Des initiatives spécifiques conçues avec ce groupe et visant à réduire les risques de catastrophe sont l'occasion de construire des communautés plus résilientes.

Par exemple, le projet *CUIDAR*^{18, 19} recommande aux décideurs politiques et aux praticiens:

¹⁶ Mandats de normalisation de l'UE (en anglais): <https://ec.europa.eu/growth/tools-databases/mandates/index.cfm?fuseaction=search.detail&id=577#>

¹⁷ Stratégie européenne 2010-2020 en faveur des personnes handicapées: <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:0636:FIN:fr:PDF>

¹⁸ <https://www.lancaster.ac.uk/cuidar/pt/>

¹⁹ <https://policy.bristoluniversitypress.co.uk/children-and-young-peoples-participation-in-disaster-risk-reduction>

- i) de reconnaître le droit des enfants à être inclus dans la gestion des catastrophes, et pas simplement d'être considérés comme des destinataires passifs de messages. Cela suppose la prise en considération de leurs besoins et compétences;
- ii) de travailler avec eux à différents niveaux (local, régional et national);
- iii) de cocréer les plans de gestion des risques de catastrophe avec eux;
- iv) de promouvoir des stratégies spécifiques d'éducation et de communication sur les risques en tenant compte de leurs différents contextes culturels.

L'influence des jeunes étant largement déterminée par les relations sociales qu'ils entretiennent et les nouvelles technologies, les réseaux sociaux sont un moyen très efficace pour les atteindre en utilisant leur langage, tout en veillant à ce que les institutions ne perdent pas en cohérence institutionnelle²⁰.

Volontaires et ONG

L'importance des volontaires et des ONG dans la prévention est évidente, de sorte que les autorités devraient concevoir des campagnes spécifiques pour optimiser leur recrutement et leur engagement. Cela permettra non seulement de disposer d'un plus grand nombre de personnes, mais aussi de sélectionner les meilleurs parmi les profils, en fonction de leur préparation.

En outre, même si les volontaires et les ONG spécifiques peuvent faire partie des systèmes de protection civile, nous ne devons pas oublier leur importance en tant que membres du grand public ni les possibilités qu'offre la communication sur les risques de renforcer leurs connaissances, de promouvoir leur reconnaissance sociale et de favoriser une coordination en temps réel.

En effet, la difficulté de coordonner un dispositif aussi vaste et complexe — tel que celui qui pourrait être requis dans les situations d'urgence de grande ampleur — signifie que l'alerte précoce et la préparation de ces groupes reposent sur une communication externe des autorités.

Parties prenantes

Il existe de nombreuses institutions, organisations, entreprises, associations, etc., qui, sans être membres directs des systèmes nationaux de protection civile, peuvent être extrêmement utiles pour résoudre les situations d'urgence de grande ampleur. Bien qu'il soit impossible de prédire le montant des contributions concrètes de chacune de ces organisations, certaines étant même inimaginables, il est important de déterminer lesquelles d'entre elles pourraient apporter leur soutien en proposant des solutions utiles dans des situations d'urgence.

Cette tâche doit être accomplie à tous les niveaux — international, régional et local — en fonction de leur proximité et de leur portée. Pour ne citer que quelques exemples, les domaines de la science, de l'éducation et des entreprises peuvent fournir des solutions d'ingénierie utiles pour prévenir les situations d'urgence et y faire face. Dans certains cas, ces solutions ne proviennent pas d'une proposition institutionnelle, mais

²⁰ https://www.undrr.org/sites/default/files/inline-files/UNDRR_Youth_2020_04_20.pdf

plutôt d'une initiative de ces groupes, qui connaissent mieux les capacités de la science pour résoudre les situations d'urgence. Par conséquent, des campagnes spécifiques doivent également être mises en place pour mobiliser ces groupes dans les situations d'urgence.

Annexe II

Caractéristiques de la communication sur les risques

En période de crise, il convient de garder à l'esprit certaines caractéristiques spécifiques de la communication pour être plus efficace et ne pas heurter davantage les sensibilités.

Les situations d'urgence de grande ampleur nécessitent une **réaction immédiate**, y compris en termes de communication, afin de réduire autant que possible l'incertitude des citoyens. S'il est vrai que les premiers instants d'une crise sont souvent caractérisés par le manque d'informations et un chaos ambiant, nous devons également éviter de communiquer trop rapidement. Toutefois, il est important de fournir dès que possible des informations susceptibles d'intéresser les citoyens, même si elles sont peu nombreuses, car l'absence d'information est généralement comblée par de fausses informations. Cela permet également de positionner les autorités responsables comme source d'information légitime auprès des citoyens dès le départ.

Au cours de la conférence, certains référents ont cité à de nombreuses reprises l'importance de maintenir la confiance de la population à l'égard des autorités, afin que les citoyens adoptent une attitude positive. À cet égard, la **transparence** est un allié fondamental et les informations doivent être précises, cohérentes et validées par des sources autorisées.

Les informations et les données doivent être **compréhensibles** pour tous les citoyens, être fournies dans des formats conviviaux et traduites dans des langues communes ou locales si nécessaire. Les informations utiles aux citoyens doivent être disponibles sur divers canaux de distribution.

Elles doivent être **précises** afin d'éviter que les citoyens ne les interprètent de façon erronée. Par exemple, l'utilisation du terme «victimes» pour désigner toute personne influencée par les conséquences d'une situation d'urgence, de manière plus ou moins importante, pourrait inutilement «victimiser» une grande partie de la population. En ce qui concerne la crise de la COVID-19, le professeur Isaac Ashkenazi a souligné l'importance d'éviter l'expression «isolement social» pour faire référence au confinement préventif destiné à éviter les infections. Il a expliqué pourquoi il est préférable de parler d'«isolement physique» comme stratégie pour faire face à la victimisation au cours de la pandémie actuelle.

Les informations doivent être **pertinentes** pour les citoyens et motivées par des besoins opérationnels pour soutenir la population et la prise de décisions. À cette fin, les contenus et les priorités de l'information publique devraient être actualisés au cours des différentes phases de la crise.

Les tâches de communication et de diffusion de l'information devraient être effectuées dans des **délais convenables**. Les responsables de la communication publique devraient avoir une bonne connaissance des besoins d'information de la population à

tout moment, y compris en dehors des périodes d'urgence, ainsi que les capacités et les ressources techniques pour émettre des informations utiles au bon moment et éviter de fournir des informations superflues ou obsolètes.