# L'intégration des populations : une nouvelle perspective pour les acteurs de secours dans les catastrophes

David Ortiz Haro, Patrick Laclemence, Audrey Morel Senatore, Guillaume Delatour

▶ **To cite this version:**

David Ortiz Haro, Patrick Laclemence, Audrey Morel Senatore, Guillaume Delatour. L'intégration des populations : une nouvelle perspective pour les acteurs de secours dans les catastrophes. Congrès Lambda Mu 22 " Les risques au cœur des transitions " (e-congrès) - 22e Congrès de Maîtrise des Risques et de Sûreté de Fonctionnement, Institut pour la Maîtrise des Risques, Oct 2020, Le Havre (e-congrès), France. hal-03454718v2

**HAL Id: hal-03454718**
**https://hal.science/hal-03454718v2**

Submitted on 29 Nov 2021

**HAL** is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Institut pour la Maîtrise des Risques
Sûreté de Fonctionnement - Management - Cindyniques

# L'intégration des populations : une nouvelle perspective pour les acteurs de secours dans les catastrophes

# The integration of populations: a new perspective for the first responders in the catastrophes

David Ortiz Haro
*Equipe de Recherche Interdisciplinaire sur les problématiques de Sécurité*
Université de Technologie de Troyes
Troyes, France
david.ortiz_haro@utt.fr

Patrick Laclémence
*Equipe de Recherche Interdisciplinaire sur les problématiques de Sécurité*
Université de Technologie de Troyes
Troyes, France
Troyes, France
patrick.laclemence@utt.fr

Audrey Morel Senatore
Centre d'études et de Recherche Interdisciplinaire sur la Sécurité Civile
École Nationale Supérieure des Officiers de Sapeurs-pompiers
Aix-en-provence
audrey.senatore@ensosp.fr

Guillaume Delatour
*Equipe de Recherche Interdisciplinaire sur les problématiques de Sécurité*
Université de Technologie de Troyes
Troyes, France
guillaume.delatour@utt.fr

*Résumé* — **A la suite d'une catastrophe, les populations victimes, sont les premiers maillons de secours et de solidarité, notamment à travers les volontaires spontanés. L'objectif de cet article est d'éclaircir les modalités de prise en compte des populations par les acteurs de secours lors des catastrophes.**

*Abstract* — **In the aftermath of a catastrophe, the affected populations are the first links of solidarity. In this context, spontaneous reactions and voluntary actions take place on the scene. The objective of this article is to clarify the place of populations on the scene of catastrophes under the first responders perspective.**

***Keywords— gestion de crise, population, communauté, interaction, secours, catastrophe***

## I. INTRODUCTION (*HEADING 1*)

Les situations de crise représentent des déséquilibres sociaux, humains et familiaux qui bouleversent tous les bassins de vie. Ces scénarios sont déclenchés par un événement dangereux, qui provoque un choc stressant et modifie la vie sociale dans le temps et dans l'espace.

Les catastrophes sont des situations récurrentes tout au long de l'histoire de l'humanité. Elles se caractérisent par l'impact d'un phénomène naturel ou technologique sur la vie humaine, le dépassement de frontières, la destruction des structures physiques et surtout par la rupture de liens physiques et sociaux. Selon Quarantelli (1991, p.23), les catastrophes et les désastres se différencient dans leur magnitude et la force de l'extension de leur impact.

L'apocalypse décrit par « La Bible », montre que ces évènements peuvent dépasser toute compréhension humaine. Sans reprendre le plan symbolico-religieux, on comprend que des catastrophes, notamment liées à la nature, finissent par être incompréhensibles à l'esprit humain. De ce fait et avant d'aller au-delà, il semble indispensable de revenir à la perception de l'Homme et de considérer les contextes culturels et historiques dans lesquels elle s'inscrit.

Dans notre article nous considérerons la catastrophe au sens présenté par la fédération internationale de la Croix-Rouge « *une catastrophe consiste en un événement soudain et désastreux qui perturbe gravement le fonctionnement d'une communauté ou d'une société et cause pertes humaines, matérielles et économiques ou environnementales dépassant les capacités de la société ou de la communauté à faire face à l'aide de ses propres ressources* » (IFRC,2020). Il s'agit d'une définition empirique intéressante au regard des

pratiques d'assistance aux populations gravement touchées par les catastrophes.

D'autre part, malgré les avancées de la Technologie, les réponses à ce genre d'événements qui menacent la vie humaine de manière considérable sont loin d'être maîtrisés. Les êtres humains se sont donc organisés pour se préparer au post-impact. Une partie de l'adaptation des individus à ces événements a été l'établissement de services spécialisés dédiés à intervenir lorsque la situation mérite d'engager des moyens physiques (structures) et humains pour protéger les populations. Ainsi au cours de l'histoire, l'individu passe de son auto-responsabilité à la délégation de la responsabilité de protection de sa vie aux services publiques. Mais déléguer cette responsabilité octroie aussi des pouvoirs aux institutions de l'État, créant un oubli de la part des populations sur les réactions face à une situation de crise telle que la catastrophe.

La littérature des *disaster studies* constitue un champ scientifique intéressant pour appréhender les catastrophes au prisme des interactions entre populations et acteurs de secours. De plus, certains documents et rapports élaborés entre 2016 et 2017, dans le contexte Français montrent le besoin de réinsérer le citoyen dans la chaine du secours et de le prendre en compte dans la conduite des opérations. La question se pose alors : comment prendre en considération le geste qui sauve et l'entraide des populations lors des situations de crise? L'objectif de cet article est d'éclaircir les **modalités de prise en compte** des populations par les acteurs de secours lors des catastrophes. Nous faisons **l'hypothèse** que les doctrines opérationnelles des acteurs des secours peuvent s'enrichir en capitalisant sur les premiers gestes effectués par les « sauveteurs d'un moment ». Ces comportements tombent souvent dans l'anonymat et l'intemporalité des premières minutes d'après la tragédie et ne sont pas mémorisés. Pour questionner notre hypothèse, nous avons choisi de confronter l'état de l'art identifié avec des données issues de la réalisation d'entretiens avec des praticiens des secours. Cette démarche est intéressante car elle permet d'avoir une perspective plus ample sur la théorie et la réalité du terrain.

## II. ETAT DE L'ART

Si nous réalisons une première recherche sur Google en tapant les mots clés : « entraide pompiers et population », nous obtenons près de 320.000 résultats. En faisant une revue rapide des sites, nous pouvons constater que la plupart de ces sites correspondent aux sites web des Services Départementaux d'Incendie et de Secours, SDIS. Deux éléments peuvent être retenus : la phrase « sapeurs-pompiers au service de la population » et « devenir sapeur-pompier volontaire ». Ces devises montrent au moins **deux rôles** des sapeurs-pompiers : celui qui porte un service par son action à la population et celui qui s'engage volontairement pour agir. Malgré ces aspects très positifs, le rôle interactif avec les populations en tant que collectif est très peu décrit. En règle générale, les sites internet décrivent les missions, quelques éléments de doctrine, mais la place des populations dans la réponse aux catastrophes semble être peu présente.

En mettant en relation les mots « solidarité police et population », le moteur de recherche nous renvoie onze millions neuf cent mille résultats. Bien qu'il y ait plus de résultats, nous trouvons plus de sites liés à la presse contenant des nouvelles qui appellent au soutien de la police nationale, qui signalent des actes de violences policières, et curieusement le premier résultat qui apparaît nous interroge sur le rôle de la population dans la sécurité publique : « *Guide d'amélioration des relations entre la population et les forces de sécurité de l'État* », ce qui permet d'observer l'existence d'une **relation floue** entre la police et la population, si on le met en corrélation avec ce qui est abordé par les médias. Ce guide est un ensemble d'initiatives citoyennes (projets) pour améliorer les relations avec la police. Malgré cela, il existerait des coopérations actives entre les populations en tant qu'informateurs. Dans la pratique, selon Malochet, 2017, les individus dans les quartiers ont un rôle important pour les réseaux de d'information et de renseignement. Ces réseaux, sont particulièrement établis à de fins de vigilance.

En évoquant la place du citoyen dans les **textes de loi**, nous trouvons directement l'**obligation** de l'individu à participer dans les actions de secours face aux autres (Loi de Modernisation de la sécurité civile – Loi MOSC-2004). L'implication citoyenne active est donc référencée comme une obligation. De plus, il est fait mention de nouvelles formations de la part des services de secours pour initier les citoyens aux secours.

Dans le corpus de la **sociologie des désastres**, nous voyons qu'il existe des manières d'auto-organisation des populations pour répondre aux conséquences des catastrophes. Il ne s'agit pas d'obliger l'individu à s'impliquer dans les tâches de secours. Les citoyens concourent eux-mêmes dans l'aide aux autres de manière libre et volontaire (Drury et Reicher, 2011). Fischer (2008, p.210) avance que dans les populations existe un besoin de se préparer aux bons réflexes comportementaux et organisationnels suite aux désastres.

Ces constats interpellent les acteurs opérationnels et permettent de proposer aux services de secours d'organiser une interaction avec les populations dans la vie courante et plus lors de catastrophes naturelles ou technologiques. Dans ce scénario, nous trouvons **des interactions symboliques** (Blumer in Lacaze, 2013, p.43) entre « les acteurs sociaux » (individus et communautés locales), les acteurs de secours » et une scène/environnement qui menace tout le monde. L'interaction entre tous ces acteurs pourrait certainement permettre de découvrir l'existence de **nouvelles manières de créer un lien social et de nouveaux rôles** entre les institutions et les communautés locales dans le cours des catastrophes naturelles.

### *A. La population ou communauté locale*

Parler de **population et communauté locale** en tant que synonymes devient toujours problématique à cause des interprétations qu'on a attribué au mot « communauté » au fil des siècles *(voir la Loi Le Chapelier de 1791).* Les communautés seraient vues comme des pouvoirs moyens qui empêcheraient la fluidité des relations individu-chose publique (Jacquier, 2011) et seraient mises en relation avec la forme plus extrême d'association collective « le communautarisme ». Jacquier signale que l'appel aux « communautés-territoires », pourrait être un « outil pour repenser la régulation des sociétés face aux défis du développement ». Il faut signaler que ces notions **seront utilisées en tant que synonymes** tout au long de cet article pour désigner un acteur social collectif qui a « une

connotation spatiale » (Charbonneau, 1998). Parler de communauté c'est parler d'une « *forme d'union sociale dans laquelle les sujets produisent par la voie de la participation démocratique de valeurs et d'objectifs auxquels ils se sont liés ensemble et au même titre »* (Policar, 2006). Maffesoli (1993) parle de « *communauté de destin »* pour signaler ce groupe d'appartenance dans lequel s'établit « *la socialité des individus dans de petits enclaves de quartiers et de voisinages par l'expérience partagée, le vécu, le proche et l'affectuel »*. La population ou la communauté locale, devient pour nous donc **un acteur social qui émerge de l'expérience et du lien social,**

Plus récemment, Colbeau-Justin et Creton-Cazanave (2011; *in Przyluski et Hallegatte, 2012)*, invitent à la réflexion sur les dimensions populationnelles (la famille, la culture, l'identité, les croyances, les relations avec le territoire et la mise en ordre de l'univers). En citant le dictionnaire de sciences sociales de Grawits (2004), Przyluski et Hallegate apportent la définition de communauté comme : « *une forme d'organisation sociale réunissant des individus liés entre eux par des relations d'interdépendance et de solidarité, ainsi que des règles, des valeurs et des enjeux communs » (*Przyluski et Hallegate, 2012) et ajoutent que **« *les communautés devraient être définies en fonction de contextes locaux dans une dimension territoriale* ».** En comparaison avec la notion de population, c'est justement cet aspect qui les différentie : **un sentiment d'appartenance et un partage solidaire** *versus* la seule **occupation de l'espace**. Cette définition issue des sciences sociales est pertinente pour notre analyse puisqu'elle prend la communauté comme une organisation sociale où il existe des interactions et interdépendances entre les individus et où des manières de vivre s'installent par le partage des normes, codes et valeurs. Ainsi, il convient **de commencer à parler de la communauté en tant qu'acteur, auquel il faut l'intégrer dans le discours social et la vie pratique.**

*B. L'auto-organisation de la population dans les catastrophes:*

Lorsqu'une catastrophe impacte un bassin de vie, les citoyens essaient de répondre immédiatement par tous les moyens. Plusieurs études sociologiques des désastres, montrent que, suite à l'impact de la catastrophe, les personnes commencent à répondre aux besoins des autres (Fischer, 2008, p.54 ; Lorenz, 2018, p.358 ; Helsloot et Ruitenberg, 2004, p. 110). Il y a des groupes qui émergent et s'impliquent dans les tâches d'assistance à l'autre. Cependant, les documents en sociologie des désastres ainsi qu'en psychologie sociale à échelle internationale, montrent que malgré ces réponses, les organismes des états « *négligent cette aide si précieuse*, perdent la ressource humaine de ces groupes » (Lorenz, 2018) et parfois même entrent en conflit avec ces personnes.

Dans la sociologie des désastres ainsi que dans les documents opérationnels français, les buts d'une organisation de réponse efficace passent par «*la planification »* et « *la connaissance des victimes immédiates »*, afin d'initier de processus pour faciliter la récupération de la zone (Malochet, 2017 ; Gillespie et Mileti, 1993 *in Fischer 2008*, p.157). La planification est considérée par ces auteurs comme un processus historique mené avec les structures de l'état. Ce processus est accompagné par des « stratégies de mitigation » qui permettraient d'accomplir la tâche de ces acteurs. Cependant le rôle de la population n'est pas pris en compte.

Pour Lorenz, « *l'intégration de la population à l'heure des désastres n'est pas uniquement nécessaire mais surtout elle est fondamentale dans la réduction et la prévention des désastres »*. C'est par le biais de l'auto-organisation citoyenne qu'on arrive à donner une réponse immédiate aux victimes. Cependant, c'est aussi par l'existence de cadres *« hiérarchiques et l'existence de structures professionnelles cadrées »* que l'implication des populations devient difficile (Lorenz 2018, Helsloot et Ruitenberg, 2004).

*C. Vers une nouvelle prise en charge des populations*

La prise en compte des populations doit passer par la compréhension du comportement humain en situation de catastrophe. Dans la littérature scientifique il existe une multiplicité de modèles explicatifs du comportement d'un point de vue cognitif ou social. Ainsi, des travaux sur le comportement en situations de catastrophe ont été avancés en médecine, en géographie, en sociologie. Le comportement des individus a été abordé par **zone d'impact** (Dauphiné et Provitolo, 2013), **par zone de la catastrophe** (Crocq, L., 1994), par la **phase de l'événement** (Moro 2003), et par **l'adéquation à l'événement** (Tyrode et al., 2002). Les comportements ont également été catégorisés selon la **mythologie des catastrophes** (Fischer, 2008 ; Drury 2013), c'est à dire de comportements qui ne correspondent en rien à la réalité. Par exemple, des comportements de fuite massive (panique) observés dans les films de Hollywood qui ne se rapprochent pas de la réalité des faits.

Cependant, proposer un nouveau modèle psychosociologique **basé sur l'étude des interactions sociales** entre les acteurs de secours et les populations, permettrait de contraster la réalité du comportement collectif en situations de catastrophe. De plus, cela nous permettrait de vérifier les mécanismes de prise en compte des populations locales et de vérifier comment elles s'adaptent à la situation de la catastrophe. Pour cela **nous allons voir dans la catastrophe une situation sociale où les acteurs sociaux s'engagent pour leur survie collective.**

Blumer (1962, p 179-192), avec l'interactionnisme symbolique propose d'appeler « **action conjointe** » cette forme d'action collective élargie qui est constituée de l'adaptation mutuelle des lignes d'action de participants séparés », tandis que le concept de Georges Mead serait celui de « **l'acte social »** *(Lacaze, 2013, p.47*). Une autre notion qui apparait est celle de ***« la vie sociale »*** qui est définit par Blumer comme « l'adaptation mutuelle de lignes d'action par les membres du groupe » (Blumer, p.16-17, *in Lacaze, 2013*). C'est alors par l'adaptation de l'individu en relation avec les autres que nous donnons un sens à la réalité et à la suite de nos actions. Mais selon Lacaze, l'action collective repose sur l'articulation, ce qui permet de percevoir les actions des groupes comme une action commune.

D'autre part, un des principes de l'interactionnisme symbolique, est celui de « l'émergence » qui stipule que : lorsqu'un acteur est mis dans un contexte nouveau ou soudain, il commence à exister quelque chose qui n'était pas

là auparavant (Lacaze, 2013). Ce principe permet d'inscrire les situations de crise, comme étant des situations qui créent des nouveaux contextes dans lesquels l'individu doit s'adapter afin de pouvoir donner une réponse en groupe.

### *D. Constats:*

La prise en compte des populations par les acteurs de secours face aux situations de crise est très peu décrite dans la littérature scientifique. Les approches et les analyses du comportement ne décrivent ni le moment de l'apparition des actions des populations, ni les rôles des populations en tant qu'acteur collectif, ni leurs fonctions, ni leurs interactions avec les acteurs de secours.

**Notre problématique** émerge alors du manque de mémorisation et de documentation pertinente et adéquate au contexte Français. Ainsi, nous essayerons de **connaître les représentations existantes sur la population et leurs comportements à travers les acteurs de secours.** Cela permettra aussi de proposer une nouvelle perspective pour la prise en compte des populations lors des situations de crise en considérant l'expérience des acteurs de secours.

## III. MÉTHODE

L'objectif de notre recherche est de questionner la manière dont les acteurs de la sécurité française prennent en compte les comportements des populations en situation de catastrophe. Pour répondre à cet objectif, notre choix méthodologique s'est porté sur deux modalités. Dans un premier temps, nous avons mené une recherche documentaire sur le corpus réglementaire des acteurs de la sécurité française, afin d'identifier les prérogatives de chaque acteur. Nous avons également mené une analyse de la doctrine opérationnelle, afin de comprendre quel rôle jouent les populations dans les actions de secours. Dans un second temps, nous avons réalisé une enquête à l'aide d'entretiens semi-directifs auprès de cadres professionnels parmi les acteurs de secours. Nous l'avons adressé à des experts professionnels acteurs des secours ayant de l'expérience sur différents types de catastrophes. Ce questionnaire a été développé avec trois objectifs :

*1. Confronter la réalité opérationnelle, par l'expérience des acteurs de secours, la doctrine et la théorie.*

*2. Appréhender la perception/représentation des premiers intervenants par rapport à la participation des citoyens lors des situations de crise, catastrophes et désastres.*

*3. Explorer le besoin ou acceptabilité des secours à collaborer avec les populations locales.*

Le protocole de ce questionnaire (Tableau 1) a été développé en suivant et en adaptant l'outil proposé par Apostolidis, 2001 (*in Jean-Claude Abric, 2005, p.21).* Ce protocole a été adapté en raison du manque d'outils pour obtenir les représentations spécifiques des acteurs des secours sur différentes problématiques. Ce questionnaire a permis d'obtenir des informations par des entretiens semi-directifs et de trouver des similarités et des différences entre les perceptions de ces acteurs (police nationale, sapeurs-pompiers, et croix rouge). Le questionnaire utilisé lors des entretiens contient quatorze questions. Chaque question cherche à évaluer un ou plusieurs aspects de la représentation qu'ont les acteurs de secours sur la population, leurs rôles et leurs comportements dans les situations de crise. Il s'agit de quatorze questions ouvertes, très générales qui permettent de découvrir toute la panoplie de situations et d'expériences vécues par les acteurs de secours. Nous avons choisi le format des questions ouvertes puisque « *les sujets ont la liberté de structurer et de développer comme ils l'entendent leurs propos* » (Bonardi et Rossiau, 1999, p.37). Cela nous permet d'obtenir une large panoplie de réactions.

L'étude des représentations sociales des acteurs de secours vis-à-vis de la population nous permet de donner une importance capitale aux aspects culturels et sociaux (Bonardi et Rossiau, 1999, p.40) qui vont influencer la prise en compte de la population. Les pratiques sur le terrain seraient déterminés par la représentation que les acteurs de secours se font des populations.

| **Composition du protocole** | **Exemple de relances verbales utilisées** |
|---|---|
| Identification du participant | Institution à laquelle l'enquêté appartient, grade, spécialité, âge, genre, et **événement critique où il/elle a participé** |
| Consigne de départ | Dans quel type de situation de crise, catastrophe ou événement majeur à laquelle avez-vous participé |
| Thèmes du guide:<br>1) Type d'événement<br>2) Posture face aux comportements de la population<br>3) Posture face à la population<br>4) Type d'intégration de la population dévéloppée par les acteurs des secours<br>5) Rôle de la population<br>6) Action collective vs Action individuelle des populations<br>7) Type de réactions, actions ou comportements<br>8) Engagement social<br>9) Posture sur les élements problematiques ou facilitateurs pour la prise en compte des populations<br>10) Groupes sociaux<br>11) Comportements inédits et nouvelles formes d'action | Questions:<br>1) 1, 2, 4,7,14,<br>2) 2, 3, 5, 7, 10, 13,<br>3) 2, 3, 5, 8,11,12<br>4) 4, 13<br>5) 5, 11, 13<br>6) 6, 10<br>7) 7<br>8) 11<br>9) 9<br>10) 10, 12<br>11) 10, 13 |

*Tableau 1. Composition du protocole (adapté de la version presentée par Abric, 2005 du Protocole pour la réalisation des entretiens sur la séxualité de Apostolidis, 2001))*

| Typologie des situations de crise adaptée sur la base de la taxonomie de menaces de l'Université de Cambridge | | | |
|---|---|---|---|
| Classification | X | | Type de situation de crise |
| a. Violences | __ | 1 | Terrorisme |
| | __ | 2 | Crime organisé |
| | __ | 3 | Tuerie multiple |
| | __ | 4 | Désordre civil |
| b. Catastrophe naturelle | __ | 1 | Tremblements de terre |
| | __ | 2 | Tsunami |
| | __ | 3 | Tempête |
| | __ | 4 | Inondation |
| | | 5 | Eruption volcanique |
| c. Catastrophe climatique | __ | 1 | Sècheresse |
| | __ | 2 | Tempêtes de neige |
| | __ | 3 | Ouragan/cyclone |
| | __ | 4 | Orage |
| | __ | 5 | Vague de chaleur / canicule |
| d. Catastrophe environnementale | __ | 1 | Grand feu de forêt |
| | __ | 2 | Grande pollution |
| e. Catastrophe technologique | __ | 1 | Accident nucléaire |
| | __ | 2 | Accident industriel |
| | __ | 3 | Accident chimique |
| | __ | 4 | Défaillance des infrastructures |
| | | 5 | Cyber catastrophe |
| f. Epidémie Pandémie | __ | 1 | Epidémie humaine |
| | __ | 2 | Epidémie animale |
| | __ | 3 | Zoonose |
| g. Crises Humanitaires | __ | 1 | Crise de refugiés |
| h. Autres: | | | |

*Tableau 2. Typologie des situations de crise (adapté de la taxonomie des menaces pour des macrocatastrophes de l'Université de Cambridge, 2013)*

Le questionnaire aborde les questions **(Q1-Q14)** suivantes : **Q1 :** Dans quels types de situation de crise, catastrophe ou événement majeur avez-vous participé ? ; Cette question vise à connaitre le type d'événement où les personnes ont participé activement. Cette question est adaptée à la taxonomie des menaces de proposée par l'Université de Cambridge en 2013, *(voir Tableau 2).* Cette typologie d'événements nous a semblé la plus adéquate et complète pour explorer les situations de crise étant donné la diversité de situations qu'elle présente. **Q2 :** Selon votre expérience, **quelle posture** a eu la **population locale** lors d'une, catastrophe ? ; cherche à savoir la posture de l'intervenant face au rôle de la population en la mettant en contexte avec un type d'événement et la posture de l'acteur vis-à-vis de la population. Pour faciliter cette question, nous avons suggéré la liste de comportements suivantes : a) fuite et paniques, b) violence ou agressivité, c) indifférence, d) sidération, e) collaboration passive, f) collaboration active, g) adoption d'indications et h) adaptation au milieu. Nous avons permis aussi à nos participants d'élargir cette liste par rapport à leurs expériences de terrain. **Q3 :** Quelle est votre perspective par rapport à **l'intervention des populations locales** dans les tâches de secours? ; cherche à questionner la posture de l'intervenant face aux comportements de la population et par la suite, sa posture face à la population. **Q4 :** De quelle **manière** les secours **prennent en compte** les populations affectées ? ; cherche à connaître s'il existe une typologie d'intégration de la population qui serait développée par les acteurs de secours. Cette question met en parallèle la possibilité d'évaluer cette intégration par rapport au type de crise. **Q5 :** Quelles **postures comportementales ou rôles assument** les populations lors des catastrophes et désastres ? ; cherche à connaître le rôle de la population et la posture de l'intervenant. **Q6 :** Dans la réalité opérationnelle, **les actions des populations** locales sont-elles plutôt collectives ou individuelles ? ; cherche à connaitre les actions des populations dans la réalité du terrain. **Q7 :** Est-ce que les **réactions des populations** sont différentes pour chaque type d'événement ? ; cherche à savoir la différence dans les réactions des populations. Cette question est aussi liée au type d'événement et à la posture de l'intervenant. **Q8 :** Dans l'idéal, quelle **posture** devrait assumer le citoyen qui est affecté par une catastrophe ? ; cette question vise à connaitre la posture des participants face à la population dans un cadre hypothétique du plus souhaitable pour l'intervenant de secours. **Q9 :** Dans votre expérience, **quels éléments mettent en difficulté l'implication citoyenne** lors des actions de secours ? ; cette question vise à connaitre les éléments problématiques ou facilitateurs pour la prise en compte de la population. Afin de pouvoir comparer la théorie, et l'expérience de terrain de nos participants, nous avons suggéré les facteurs suivants, en laissant aussi la place pour des apports complémentaires basés sur leur expérience : a) doctrines et textes de loi, b) organisation des secours très cadrée, c) manque de proximité, d) manque d'intention, e) manque de connaissances locales, f) manque de compréhension. **Q10 :** Quel est **le rôle** des réseaux sociaux **physiques et numériques** ? ; cette question interpelle sur le rôle des réseaux sociaux, groupes sociaux, et elle est également liée à la posture face aux comportements de la population, les actions collectives ou individuelles et les comportements inédits ou nouvelles formes d'action. **Q11 :** Dans les dernières années, avez-vous observé une **participation** des populations plus ou moins **engagée** ? ; Dans cette question nous cherchons à connaitre l'engagement des populations dans une perspective historique. **Q12 : Quels groupes sociaux** vont avoir tendance à s'entraider ? ; cette question aborde les groupes sociaux qui seraient impliqués dans les tâches d'entraide. **Q13 :** Comment faire pour que **l'interaction secours-population locale** devienne une force constructrice de lien social ? ; cette question cherche principalement à connaître la meilleure manière d'intégrer la population. Elle est aussi liée à la posture sur la population, son rôle, et ouvre l'axe des comportements inédits. **Q14 :** D'après votre expérience, quels **types de crise** sont les plus difficiles à résoudre? **;** cette question vise la typologie d'événements qui ne seraient pas surmontables facilement et qui posent plus de problèmes pour les acteurs de secours et où les compétences des populations deviennent nécessaires.

**Le profil des interviewés** obéit à des critères spécifiques de : a) participation dans plusieurs types de crise, b) degré ou niveau de responsabilité, c) spécialité et d) expérience dans des missions de secours à l'internationale. **Nous avons interviewé huit personnes (P1-P8)** : quatre sapeurs-pompiers professionnels, deux fonctionnaires de la police nationale et deux fonctionnaires de la Croix-Rouge française. Ces personnes ont apporté leur expertise vis-à-vis des catastrophes et sur les comportements des populations en situation de crise. Ce qui a permis d'enrichir la vision sur ces phénomènes afin de prendre en compte leur expérience comme un apport à la meilleure intégration des populations. Les âges de nos interviewés varient entre les 40 et les 60 ans. Nos participants ont tous des expériences dans des missions à échelle nationale et internationale. Ils ont été présents lors de grands événements tels que les grands feux de forêt en Australie en 2020, l'ouragan Irma en 2017, les attentats terroristes au Bataclan en 2015, les inondations dans le Gard en 2002, l'explosion AZF en 2001, et toujours en fonction lors de l'épidémie actuelle du Covid 19. Dans leurs histoires ils ont été amenés à interagir avec différents types de populations. Ainsi ils ont pu voir différentes réactions sous différentes circonstances. Avec la richesse de leurs idées et de leurs perceptions, nous cherchons à comparer la position attribuée aux populations dans la théorie, le cadre légal et l'expérience du terrain. Les récits des participants ont été analysés à l'aide d'une grille de codage. Dans cette grille nous avons marqué des mots clés par rapport à chacune de leurs réponses afin de trouver de possibles convergences sur certaines notions, postures, et perceptions. Chaque question est développée autour d'un sujet en particulier. Nous avons créé onze catégories de sujets auxquels touchent nos questions et qui permettent d'aborder les réponses. Une analyse comparative entre les représentations/expériences des acteurs de secours et ce qui a été constaté dans la théorie, a finalement été réalisée afin de contraster la réalité du terrain avec la théorie.

**La répresentativité de nos huit interviewés** repose sur leur vaste **expertise de terrain** à l'échelle locale et internationale et sur le fait que, pour cette étude, **nous avons privilegié la qualité** des apports qu'ils pouvaient nous faire au lieu de la quantité statistique qui pourrait être attendue. C'est dans leurs discours que nous trouvons la richesse de leurs expériences de terrain ; apports qu'il serait impossibles d'obtenir autrement pour pouvoir être comparés avec les éléments de doctrine et de la théorie.

## IV. RÉSULTATS

### *A. Implication de la population face aux événements de sécurité civile ; une approche réglementaire:*

En France, la Loi de modernisation de la sécurité civile (MOSC) de 2004, « impose une obligation en matière de sécurité civile à chaque individu » qui fait partie de la communauté française (Maillard, 2016). Le citoyen doit donc « être préalablement **formé et informé** » (Maillard 2016). Mais aussi lui attribue le devoir d'adapter ses ressources matérielles et personnelles à la situation (art. 223-6 du code pénal). L'arrêté du 30 juin 2017, dispose dans son Art. 1 : « *Dans le cadre d'une sensibilisation de la population aux gestes de premiers secours, il est institué une sensibilisation aux gestes qui sauvent, pour permettre au plus grand nombre de citoyens de devenir le premier maillon de la chaîne de secours et ainsi de préserver l'intégrité physique d'une victime* ***en attendant les secours organisés*** ».

L'État octroie aux individus un rôle de premier intervenant (art. 223-6 du code pénal). Après, l'arrêté du 12 février 2020 a créé le statut de « citoyen sauveteur » et l'a défini comme: « *toute personne portant assistance de manière bénévole à une personne en situation apparente de péril grave et imminent* ». Le **citoyen sauveteur** est dans la loi « *une personne qui connaît les gestes qui sauvent (massage cardiaque, utilisation du défibrillateur cardiaque ou autres gestes de premiers secours)* ». En France, il existe différents types d'acteurs spécialisés dans les interventions de secours. Souvent, sans l'entraide des populations, les primo-intervenants font partie des **services de l'État ou des collectivités territoriales,** tels que les pompiers, la police nationale et les services de secours. L'état français a organisé un écosystème d'associations intervenantes telles que la Croix-Rouge ou la Protection civile, associations agréées pour participer à la sécurité civile pour agir face aux situations de crise. Faire la comparaison de ces deux types d'acteurs sociaux permettra de connaître la réalité de la prise en compte des populations lors de la survenue des catastrophes.

En 2018, les réserves communales de la sécurité civile ont pris le rôle « *d'aider les équipes municipales au soutien et assistance des populations en cas de crise » (art.6 de la Loi 2017-86 du code de la sécurité intérieure)*. Sur volontariat, les citoyens doivent prendre contact auprès des Mairies pour être membre. ***L'implication des citoyens se développerait, en théorie, lors de catastrophes naturelles et anthropiques.*** Le citoyen doit signer la *Charte de la réserve civique* pourvue en annexe à l'Art. 15 du Décret n° 2017-930 du 9 mai 2017 concernant les réserves communales. Selon cet article « ***la réserve civique est complémentaire d'autres formes d'engagement citoyen, tels que le bénévolat et le volontariat*** ». Ce document octroie, aux citoyens et aux institutions qui les prennent en charge, des **obligations** à accomplir dans le cadre de cette relation contractuelle. Cette relation se développe en « proximité » par l'établissement d'un lien social entre les populations et leurs élus. C'est par le biais des réserves communales que les Maires peuvent avoir une capacité de réponse adéquate au territoire et aux besoins des citoyens (Maillard,2016, p.41). Ainsi, les réserves communales sont un acteur intermédiaire entre les collectivités territoriales et les populations locales.
D'autres acteurs s'ajoutent à la réponse de secours tels que la Fédération Nationale des Radioamateurs au service de la sécurité civile (sous la responsabilité des préfets) ou les réserves civiles qui sont plutôt conduites par des anciens membres de la police nationale (Décret n.2003-1395 du 31 décembre 2003). Dans ce contexte, nous trouvons, entre ces types d'organisations, des relations conventionnelles ou hiérarchiques et non conventionnelles ou informelles.

Ces avancements dans la loi française, montrent **un intérêt progressif** de la part des organismes de l'État **pour former les acteurs civils** et sociaux à anticiper les bons réflexes et à s'impliquer dans les tâches de secours. Cependant, malgré le désir de l'État, les actions d'assistance de la population, en tant que telles, sont rarement capitalisées, sauf par les élus locaux qui sont souvent au plus près. Il s'agit plutôt de certains acteurs individuels qui par « volonté » vont s'engager dans des missions avec les acteurs de secours. Dans ce but, le projet de recherche interdisciplinaire ANR INPLIC, dont cet article est issu, cherche à intégrer et valoriser les initiatives des populations locales face aux situations de crise.

### *B. La place de la population dans la doctrine opérationnelle de secours:*

La doctrine de secours en France est établie par l'État. De cette manière, le dispositif d'Organisation de la réponse de Sécurité civile (ORSEC) regroupe une liste d'acteurs de l'État et des actions spécifiques concernant l'organisation face aux différents types de risques et rôles qu'ils doivent assumer pour faire face à la crise. Ainsi, la **doctrine** peut être définie comme : « *un ensemble d'outils d'aide à l'intervention et à la prise de décision [...] Elle est élaborée à partir de connaissances techniques et scientifiques, de leurs évolutions et de connaissance des meilleures pratiques identifiées lors des partage ou retours d'expériences* ».
*( Voir la note de la Direction Générale de la Sécurité Civile et Gestion de Crises DGSCGC definissant la Doctrine opérationnelle).* Les référentiels de doctrine sont donc des documents qui stipulent un ensemble de connaissances basiques pour les opérationnels. On parlera donc d'une **doctrine de base** commune aux corps de secours.

La version de 2013 du tome G4 du plan ORSEC – *Alerte des populations* (Carol et Lancino, 2013), indique dans le point 3.1 l'existence de comportements réflexes prescrits en phase d'urgence. De même, la version téléchargeable du plan Vigipirate, signale des réflexes à tenir (Secrétariat Générale de la Défense et de la Sécurité Nationale, SGDSN, 2016, p.45). L'adoption de ces comportements permet de sauvegarder la vie des individus (Carol et Lancino, 2013, p.28). Ces livrets de doctrine opérationnelle de protection civile signalent que ces comportements se déroulent de manière « *rapide voire réflexe* » et cherchent à « *échapper aux menaces* ». Ces comportements suivent la logique biologique limbique des 3F, *fight, freeze, flight* (Wester, 2011 ; Chroust, Sturm, Roth Ziehesberger, 2011) qui en langue française, se traduisent par : prédation (lutter), sidération (se figer) et fuite (s'enfuir). Selon la doctrine opérationnelle, ces comportements visent à permettre aux

personnes de « *se protéger ou s'éloigner de menaces corporelles fatales ou traumatismes* ». Dans la doctrine des secours française « *mettre à l'abri* » les populations signifie : un ensemble de mesures pour « *se tenir à l'écart d'un danger* ». Ces mesures comportementales sont prises par les individus afin d'éviter de s'exposer aux effets de la catastrophe. Les actions de s'isoler, ou les actions d'évacuer/fuir, sont les mesures proposées par la doctrine et transmises par leurs documents techniques (Carol et Lancino, 2013 ; SGDSN, 2016). Les indications à donner sont liées à des phrases telles que : « mettez-vous à l'abri dans le bâtiment le plus proche ». Ce qu'on cherche avec ce type de consignes c'est à générer le moins de victimes issues d'un événement catastrophique. Le fait d'adresser des indications par la voie de l'information aux populations, implique une action d'assistance. Nous pouvons identifier deux rôles : ***l'assistant*** (les secours) et ***l'assisté*** (la population).

En outre, le plan ORSEC signale clairement que les « *populations, peuvent avoir spontanément adopté un comportement de sauvegarde, de mise à l'abri ou d'évacuation [...] en dehors d'un quelconque signal d'alerte* ». Ainsi, le dispositif ORSEC offre un descriptif des **types d'évacuation** (auto-évacuation, évacuation d'urgence, évacuation réactive et évacuation anticipée) mais aussi de **types de protection** dans une structure rigide (rentrer, se confiner, rentrer immédiatement, gagner les étages ou se confiner). Bien que ces comportements soient principalement indiqués, un autre type de comportements « **d'obtention d'information** » est également abordé. Il s'agit de l'information octroyée aux populations qui va leur permettre « *d'adhérer aux comportements prescrits* ». Nous parlerons de **comportements types** pour faire référence à des comportements prescrits et attendus par les secours. Pour la doctrine, ils sont de comportements typés comme normaux lors des situations de crise.

À l'échelle internationale, dans le contexte opérationnel des désastres et situations de crise, le *Manuel Sphère 2018* dicte quelques normes humanitaires pour intégrer les populations en prenant en compte certains facteurs sociaux tels que : l'âge et le genre. Ils indiquent que parfois les populations âgées deviennent *care-givers ou pourvoyeurs de soins* et comptent avec de l'**expérience** et sont une source de transmission **culturelle**. D'autres populations interviennent pour répondre aux tragédies provoquées par les catastrophes, il s'agit des « *communautés de foi* » qui comprennent des groupes religieux qui assistent les personnes lors des catastrophes.

### *C. La place de la population dans l'expérience des acteurs de secours français:*

**Q1** : Le participant moins expérimenté est intervenu dans au moins 3 types de situations, tandis que le participant qui a traité le plus d'événements a été engagé jusqu'à dans 15 types de situations. **Q2** : Nous avons facilité une première classification de comportements et avons laissé les participants approfondir ce sujet à posteriori. Ils ont ajouté d'autres comportements auxquels ils ont pu assister lors des différentes expériences qu'ils ont eues. Tous les participants ont signalé que **tous les comportements peuvent apparaitre** lors d'une situation de crise. Plusieurs participants donnent une véritable importance à la **zone d'impact** (géographique) et à la **culture d'un endroit** dans la réponse à l'événement. Plusieurs participants sollicités ont indiqué aussi l'importance de la « **curiosité** » comme une caractéristique naturelle des êtres humains. Ce qui d'une certaine manière attribue une place de **« témoin »** aux survivants. Les individus sont vus comme **solidaires** uniquement lorsqu'il y a une « mise en sécurité physique », cela pourrait s'expliquer par la *Pyramide des besoins de Maslow*. Tant que l'intégrité physique n'est pas impactée, l'individu pourrait continuer sa vie. Lorsqu'il y a un impact psychologique très fort dans les individus, ils ne peuvent plus se porter solidaires envers les autres par la forte perturbation subie. Pour nos participants, il est important de faire attention également au **contexte socio-historique**. Voici deux exemples qui illustrent cela lors des contextes de crise liées au terrorisme et aux théories de conspiration : a) des explosions de lampadaires publiques dans un contexte de menace terroriste en 2015, et b) des rumeurs sur AZF en 2001 dans le contexte post 9/11 World Trade Center. Nos participants ont constaté que l'incomprehension du contexte et le maque d'informations peuvent engendrer des réactions exagérées et donner lieu à l'installation de l'angoisse dans les populations.

La **collaboration active** se manifesterait de deux manières : a) dans le post impact engageant la solidarité communale et b) par l'implication des professionnels (médecin, psychologues, etc.) La **collaboration calme ou passive** se présenterait principalement par **la confiance** attribuée aux services de secours, par **l'écoute et respect des consignes**. D'autre part, la **méconnaissance des pratiques** de secours obligerait les populations à subir la crise. Ensuite, les **comportements agressifs** obéissent à quatre aspects : a) **l'assistance tardive** de la part des secours et des associations humanitaires, b) un **sentiment d'abandon**, c) les **comparaisons odieuses** avec les voisins assistés et d) l'**installation de contraintes additionnelles**. Il existe aussi dans certains cas un sentiment d'**assisté-client** qui au lieu de remercier le soutien des secours, pousserait les populations à être **exigeants** vis-à-vis de ces acteurs. Force est de constater que cette place de « client » peut être aussi perçue dans les dispositifs d'organisation des secours. La **sidération** apparaît lors de situations de crise très violentes et de **cinétique rapide**, tels que les tremblements de terre violents, les explosions industrielles ou les attaques terroristes.

Il existe d'autres types de comportements plutôt connus comme des « **comportements irrationnels » (Vidal, 2012, p.28)** et d'autres « **comportements dangereux** ». Ils se caractérisent par des **actions non-coordonnées et de gestes parasites qui pourraient mettre en danger la vie des individus**. La **banalisation des dangers** dans certaines cultures **et un arrêt des actions solidaires après l'arrivée des secours** sont quelques exemples de cela. À cela s'ajoute **la diffusion des fausses informations** qui passe par la dissémination d'une information inexacte et non contrastée. Elle débute en tant qu'acte individuel et affecte très rapidement le collectif pouvant déclencher des **réactions inédites**. *(Voir les tableaux 3 et 4).*

**Q3** : Tous les participants ont attribué une **importance primordiale à l'intervention des populations** et ils ont

tous remarqué **le besoin d'un encadrement** de la part de l'état.

| Type de comportement | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Comportements de fuite et panique *(instinct)* | x | x | x | x | x | | x | x |
| Comportements violents *(agressivité)* | x | x | x | x | x | x | x | |
| Comportements indifférents *(égoïsme)* | x | | x | x | | x | x | x |
| Comportements de sidération *(absence d'action /état de choc)* | x | x | x | x | x | | x | |
| Comportements de collaboration calme et passive *(laisser faire)* | x | | x | x | x | x | x | |
| Adoption des indications et mise en œuvre d'actions réfléchies *(cognitive)* | x | | | x | x | x | x | |
| Comportements collaboratifs et actifs *(implication physique / solidaire)* | x | | | x | | | x | x |
| Adaptation de moyens et de séjour *(adaptation)* | | | | | | | | x |
| Solidarité | | x | | | | x | | |
| Irrationnel (prise de risques ou dangers) | | x | | x | | | | |
| Conscient | | x | | | | | | |
| Confinement | | | | | | | | |
| Faussée d'information | | | x | | | | | |
| Hypervigilance | | | x | | | | | |
| Curiosité | x | x | x | | | | | |
| Libérer ou aider à sortir | | | | | x | | | |
| Mouvement de foule | | | | | x | | | |

*Tableau 3. Typologie de comportements des populations d'après les acteurs de secours*

**Q4** : Il existe au moins **six styles de prise en compte des populations.** Ce qui nous surprend, c'est la notion de « **bénévole spontané** » utilisée par la Croix-Rouge, qui sont des personnes qui vont s'annoncer disponibles pour collaborer et être encadrées par les organisations agréées de sécurité civile. Malgré toutes ces dénominations, nos participants ont **peu parlé** du processus de prise en compte des populations. Ce qui ouvre le champ au développement des éléments de doctrine sur cet aspect.

**Q5** : O**nze rôles** ont été décrits par nos participants. Ils ont indiqué que l'action de secours spontanée dépend de la **proximité** entre les individus, de la **confiance et** du **partage de valeurs.** Cela amènerait dans certains cas à **être plus conscients** de la situation. Pour nos participants pompiers, il y a **un rôle individuel** adopté selon la situation qui serait **remplacé par le collectif** après la **prise de conscience** de la situation. Pour la police, la population a de rôles liés à la **perception de la menace** et **utilitaires**. En revanche, pour le personnel de la Croix-Rouge nous constatons un **rôle paradoxal** selon la situation : d'une part un rôle **solidaire** et d'autre part un rôle **individualiste**. Ils signalent également les rôles de « **donneur d'alerte** » et du **citoyen responsable** (une personne connaît les risques qui l'entourent).

**Q6 et Q7:** Dans la réalité opérationnelle les premières actions sont **individuelles**, l'individu cherche à se mettre en sécurité et après va à agir de manière collective. Selon nos participants ces actions **dépendent de : a) l'endroit géographique** et les **facteurs culturels** (**valeurs, normes et symboles partagés**), b) la **gravité et de l'hétérogénéité de l'impact et de c) la cinétique (temporalité) de la situation**.

**Q8 :** La posture idéale des citoyens est une **posture proactive et analytique envers les secours afin d'intervenir ensemble** (*Voir les tableaux 4.2).*

| Question | Réponse | | |
|---|---|---|---|
| Question 1 | Le moins expérimenté: **3 types d'événements** ; Le plus expérimenté: **15 types d'événements** | | |
| Question 2 | Il existe une grande variété dans les perspectives de nos participants, mais nous pouvons reconnaître les éléments suivants: **a) Collaboration active, b) Collaboration passive, écoute et respect des consignes, c) Comportements agressifs , d) Sidération, e) Comportements irrationnels, f) Comportements dangereux, g) Banalisation des dangers, h) Arrêt d'actions solidaires, i) Diffusion de fausses informations, j) Réactions inédites** | | |
| Question 3 | **a) Partenaire avec un rôle très important**<br>**b) Partenaire mineur**<br>**c) Acteur Passif**<br>**d) Non-sachant - Non technique**<br>**e) Consommateur des services de secours**<br>**f) Besoin d'encadrement** | | |
| Question 4 | **A)Sapeurs-Pompiers:**<br>a) Distance et méfiance<br>b) Association et intégration<br>c) Indifférence | **B)Police Nationale:**<br>a) Victimes<br>b) Curieux<br>c) Témoins | **C)Croix-Rouge**<br>a) Victimes<br>b) Menace-Suspects<br>c) Bénévole spontanée |
| Question 5 | a) Individuel<br>b) Agressif<br>c) Empathie<br>d) Indifférence (liée à l'hostilité) | a) Témoins (informateurs)<br>b) Victimes<br>c) Potentiels suspects | a) Solidaire<br>b) Individualiste<br>c) Donneur d'alerte<br>d) Citoyen responsable |
| Question 6 | **Individuelles :** L'individu cherche à se mettre à l'abri des menaces<br>Les initiatives **collectives** apparaissent après la propre mise en sécurité | | |
| Question 7 | a) Comportements Locaux **(culture)**: Les réactions **ne sont pas différents** tenant en compte l'endroit géographique, les facteurs culturels (valeurs et normes partagées)<br>b) **Comportements différents**: Dépendent de la **gravité et de l'hétérogénéité de l'impact**<br>c) **Cinétique (temporalité) de l'événement** | | |

*Tableau 4.1. Analyse des Questions 1 à 7*

**Q9 : Les éléments qui s'avèrent problématiques sont : L'organisation des secours**, décrite comme « très cadrée et codifiée », qui crée un **manque de compréhension** entre les populations et les secours. Le **manque d'intention et de proximité** entre les secours et la population, qui crée une posture « d'assistée » dans la population. **Les compétences des citoyens sont mal connues,** ce qui pourrait engendrer la perte d'une ressource humaine très précieuse. L**a peur,** qui empêcherait la prise en compte des populations puisque cela provoque une absence d'implication. Cela rejoint la **peur des représailles** qui rend difficile une collaboration vis-à-vis de la police. La **curiosité malsaine** (stagnation) qui se traduit par l'utilisation d'outils d'enregistrement audio-vidéo, *(une posture comportementale qui peut être dangereuse).*

**Q10 :** Les **réseaux sociaux physiques (RSP)** sont les plus importants dans les catastrophes où tous les moyens électriques et électroniques seraient inutiles pendant plus de 10 jours. Cela permet de **garder la communication proche, de se mobiliser et d'agir**. D'autre part le **rôle des réseaux sociaux numériques (RSN)**, selon les participants de la Croix-Rouge, permet de créer un effet boule de neige autour d'une initiative individuelle qui devient bientôt collective et **reproductible.** Par exemple, les actions développées par les Makers *(développeurs de leurs propres outils)* lors de la dernière crise du Covid-19. Pour les sapeurs-pompiers les RSN servent pour à **alerter**. Pour la police, les informations des RSN vont s'avérer trompeuses ***(fake news*)**, et parfois pourraient mettre en danger la vie des opérationnels. Ainsi, l'information dans les RSN acquiert **un rôle ambivalent** et reste souvent noyée parmi d'autres publications.

**Q11 :** Il existe une **perspective commune** entre la police et les pompiers. Dans le sens où il existe une « tendance à la baisse » qui se traduit pour une implication moindre des populations à cause d'un **manque de proximité et d'une communication hésitante** de la part de la puissance publique qui ne voit pas la population comme un partenaire majeur. D'autre part, pour la Croix-Rouge, le récit est perçu dans l'autre extrême. Il y aurait plus d'engagement citoyen.

| Question | Réponse | | |
|---|---|---|---|
| Question 8 | a) **Proactive** (intéressés auparavant à la culture des risques) b) **Autonomie** (se mettre à l'abri) c) **Participant et technique** (dans les tâches de secours avec encadrement) d) **Analytique** (analyser le contexte qui les entoure) e) **Attentive** (rester à l'écoute et suivre les consignes) f) **Résiliente** | | |
| Question 9 | **A)Sapeurs-Pompiers:**<br>a) Manque de compréhension<br>b) Posture "sachante" ou technique<br>b) Manque d'intention des populations<br>c) Manque de proximité<br>d) Compétences citoyennes mal connues | **B)Police Nationale:**<br>a) La peur : provoque état de choc et absence d'implication<br>b) Peur de représailles<br>c) Curiosité malsaine et stagnation | **C)Croix-Rouge**<br>a) Manque de volonté politique à créer de la sécurité publique participative<br>h) Manque de compréhension<br>b) Manque d'un maillon qui prenne en compte les compétences des populations |
| Question 10 | **Réseaux sociaux Physiques**<br>a) Important de créer des lien sociaux pour de crises puisque sont plus durables<br>**Réseaux sociaux Numériques**<br>a) Alerte des populations<br>b) Veille opérationnelle | **Réseaux sociaux Physiques**<br>a) Important de tisser les liens de proximité s'ils sont requis cela devient une aide<br>**Réseaux sociaux Numériques**<br>a) Rôle ambivalent (utile mais dangereux) dû aux *fake news* | **Réseaux sociaux Physiques**<br>a) Mobilisation et organisation<br>**Réseaux sociaux Numériques**<br>a) Rôle de reproduction : crée un effet de boule de neige permettant de reproduire les initiatives individuelles *(Makers)* |
| Question 11 | Pour les **secours et la police nationale**: Il existe une **tendance à la baisse** qui se traduit pour une implication moindre des populations et un manque de proximité. Pour la **Croix-Rouge**: Il existe un **engagement plus fort** surtout des jeunes générations | | |
| Question 12 | Il n'existe pas un modèle spécifique, mais dans les solidarités collectives les acteurs les plus habituels sont : **a) Famille b) Voisinage c) Groupes religieux d) Secteur Associatif e) Clubs** | | |
| Question 13 | a) Éducation à l'acceptabilité du risque, b) Structuration de l'engagement citoyen, c) Encadrement professionnel, d) Intervention depuis le plus jeune âge, e) Sensibilisation à divers types de rôles, f) Éducation de la population sur les rôles des institutions, g) Aide à la création de réseaux d'entraide, h) Inclusion des initiatives citoyennes dans les procédures de secours, i) Création d'applications qui aideraient à localiser les professionnels de certains métiers nécessaires, j) Diffusion d'une culture de sécurité et de résilience, k) Création de référentiels communs applicables et adaptables en FRA | | |
| Question 14 | a) C.NRBC, b) C. Climatiques, c) C. Sanitaire, d) C. Économiques, e) C. du Psychisme humain | | |

*Tableau 4.2. Analyse des Questions 8 à 14*

**Q12** : Pour certains de nos participants c'est la **famille** qui agit en premier et pour d'autres c'est le **voisinage** qui agit en premier (par rapport à la proximité physique, la famille arriverait après). Pour d'autres, les **groupes religieux** jouent un rôle très important pour la solidarité collective, mais aussi les **clubs ou le secteur associatif**. Cette différence de perspectives montre l'importance de savoir quels sont les acteurs de terrain qui pourraient intervenir. De cela ressort la notion de **proximité et possibilité d'action**.

**Q13 :** Malgré les différences dans les discours, *(voir le tableau 4.2)*, presque toutes les perspectives sont liées au **renforcement de l'éducation des populations** et la **création du lien social.**

**Q14 :** Les crises plus difficiles à résoudre sont celles qui durent dans le temps et que créent une destruction massive d'infrastructures. Mais surtout des crises qui toucheraient des aspects psychologiques. Ce qui montre **l'importance de la santé mentale** dans les populations pour s'impliquer dans les secours.

## V. DISCUSSION

Dans un premier temps, il faut signaler que chacune des institutions à laquelle nos participants appartiennent contient une vision professionnelle différente vis-à-vis de la population et de leur action (qui peut être **plus ou moins active ou dirigée**). Cependant, ils arrivent à trouver un consensus sur l'**intérêt prépondérant d'inclure les citoyens** dans les opérations de secours avec un encadrement professionnel et technique. Il est conseillé d'attribuer des rôles spécifiques aux citoyens dans la documentation doctrinale. Cela ne veut dans aucun cas dire, que les populations ne soient pas autonomes, analytiques ou proactives. Il serait convenable d'intégrer d'autres types de formations et de compétences, dans le domaine des catastrophes, au profil du "citoyen sauveteur". Pour cela, la proximité entre acteurs de secours et populations devient un levier majeur afin d'**enrichir les interactions** entre les acteurs de secours et les populations. Les comportements collectifs seraient plus efficaces s'ils deviennent le fruit de l'action conjointe post-impact entre les groupes sociaux (familles, voisinages, secteurs associatifs) et les acteurs de secours. **L'intégration et la coordination** doivent donc se développer en amont à toute échelle, prenant en compte l'**éducation à la culture du risque** depuis le plus jeune âge. Nos participants trouvent que **l'inclusion des populations** est impérative et pour cela **le rôle du secteur associatif ainsi que les secours devraient faciliter la communication** vis-à-vis de la population.

## VI. CONCLUSION

La prise en compte des populations par les acteurs de secours français face aux situations de crise est très peu décrite dans la littérature scientifique. La documentation existante au sujet de l'intégration des populations invite les acteurs publics à capitaliser sur cette ressource humaine. Notre problématique a émergé du manque de documentation adéquate au contexte Français. Ainsi, nous avons essayé de connaître les représentations existantes sur les actions des populations par les acteurs de secours. Pour cela nous avons mobilisé le corpus de la sociologie de désastres et de l'interactionnisme symbolique. Notre hypothèse est que les doctrines opérationnelles des acteurs des secours peuvent s'enrichir en capitalisant sur les premiers gestes effectués par les populations. Notre choix méthodologique s'est porté sur deux modalités: dans un premier temps, nous avons mené une recherche documentaire sur le corpus réglementaire de secours que nous avons accompagné d'une analyse de la doctrine opérationnelle ; dans un second temps, nous avons réalisé une enquête à l'aide d'entretiens semi-directifs auprès de professionnels des services de secours afin de récupérer leurs représentations sur les populations et leurs rôles. Ensuite nous avons réalisé une analyse comparative de ces trois types de documents. Cela nous a permis de valider notre hypothèse sur l'importance d'enrichir, par tous les moyens, les doctrines de secours par l'intégration des groupes sociaux (familles, voisinages et secteur associatif) afin de co-construire la résilience communautaire face aux catastrophes. En conclusion, la représentation sociale des acteurs de secours sur la participation des populations tourne autour du noyau central d'un « **acteur potentiel et déterminant** ». Leur position est favorable à l'intégration des populations, mais ils indiquent qu'un **encadrement professionnel** est nécessaire afin de capitaliser au maximum cette ressource si précieuse. C'est uniquement par le **renforcement de la proximité et de la communication** que toutes les actions peuvent être coordonnées. **L'intégration crée de la puissance sociale face à la catastrophe.** Les limites de cette étude reposent sur la taille de notre échantillon d'experts et sur le manque

d'un instrument plus spécifique qui permettrait d'évaluer chaque acteur dans des dimensions plus adéquates à son profil. Les perspectives de cette étude sont la poursuite d'un prochain article avec un plus grand nombre d'acteurs des secours et la continuation d'une thèse sur l'intégration des comportements des populations dans les actions de secours.

## RÉFÉRENCES


[1] Direction Générale de la Sécurité Civile et de la Gestion des Crises, Note sur le cadre juridique de la doctrine opérationnelle applicable aux sapeurs-pompiers,Décembre 2018, [En ligne], Disponible sur: http://pnrs.ensosp.fr/Plateformes/Operationnel/Documents-techniques/GUIDES-DE-DOCTRINE

[2] Legifrance, Article 1, Arrêté du 30 juin 2017 instituant une sensibilisation aux «gestes qui sauvent», [En ligne], Juin 2017, disponible sur : https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000035568248&categorieLien=id

[3] Legifrance, Article 223-6 du Code pénal, Modifié par Loi n. 2018-703 du 3 août 2018 – art 5, [En ligne], Août 2018, disponible sur : https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?idArticle=LEGIARTI000006417779&cidTexte=LEGITEXT000006070719

[4] Legifrance, Article 6 de la Loi n. 2017-86 relative à l'égalié et à la citoyenneté, [En ligne], Janvier 2017, disponible sur : https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexteArticle.do;jsessionid=C6D495DFD74964609D01D0C512A3807D.tplgfr27s_3?cidTexte=JORFTEXT000033934948&idArticle=LEGIARTI000033938169&dateTexte=20170129

[5] Legifrance, Article 15 du Décret n° 2017-930 du 9 mai 2017 concernant les réserves communales, Mai 2017, [En ligne], disponible sur: https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexteArticle.do;jsessionid=C6D495DFD74964609D01D0C512A3807D.tplgfr27s_3?idArticle=LEGIARTI000034700162&cidTexte=LEGITEXT000034700118&dateTexte=20200503

[6] Legifrance, Article 2, Décret n.2003-1395 du 31 décembre 2003, relative aux modalités de mise en oeuvre de la réserve civile de la police nationale, [En ligne], disponible sur : https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexteArticle.do;jsessionid=50D709E43773CF110E9A1F5C94D716BA.tplgfr27s_3?cidTexte=JORFTEXT000000248595&idArticle=LEGIARTI000006551080&dateTexte=20111028&categorieLien=id#LEGIARTI000006551080

[7] Fédération nationale des radioamateurs au service de la sécurité civile, «Qui sommes nous, Organisation», [En Ligne], consulté en Avril 2020, disponible sur : https://fnrasec.org/qui-sommes-nous/organisation/

[8] Secrétariat Générale de la Défense et de la Sécurité Nationale, Faire face ensemble. Vigilance, Prévention et protection face à la menace terroriste, Édition décembre 2016, pp.74 [En ligne] https://www.gouvernement.fr/risques/le-citoyen-au-coeur-du-nouveau-dispositif-vigipirate

[9] E. Auf Der Heide, Common misconceptions about disasters: Panic, the « Disaster Syndrome », and Looting, in O'Leary M. (ed.), The First 72 Hours: A Community Approach to Disaster Preparedness, Lincoln, Nebraska, 2004, pp. 340-380,.

[10] T. Apostolidis, « Les représentations sociales et triangulation : enjeux théorico-méthodologiques », in Jen-Claude Abric, Méthodes d'étude des représentations sociales, 2005, pp. 13-35

[11] H. Blumer, Society as symbolic interaction, in Arnold M. Rose (dir.), Human Behavior and social processes, Houghton-Miffin, Boston, 1962, pp. 179-192. (trad. Française, «La société en tant qu'intéraction symbolique», Sociétés, 66, 1999,pp. 95-105.

[12] C. Bonardi et N. Roussiau, Les représentations sociales, Dunod, 1999, pp. 118

[13] D. Brunsma, D. Overfelt, J. Picou, The sociology of Katrina. Perspectives on a modern catastrophe, Rowman &Littlefield publishing group, 2007, pp. 71-140.

[14] C. Carol et G. Lancino, Guide ORSEC. Alerte et information des populations, Tome G.4 3ème édition, Direction Générale de la sécurité civile et de la gestion des crises, Cloitre Imprimeurs, 2013, pp.88

[15] F. Carreira da Silva, G. H. Mead. A reader, Routledge, 2011, pp. 1-89

[16] J. Charbonneau, Lien social et communauté locale : quelques questions préalables. Lien social et politiques, (39), 1998, pp. 115-126

[17] G.Chroust, N. Sturm, M.Roth, P.Ziehesberger, Regional disasters and systemic reactions, in 55th Annual Meeting of the International Society for the systems sciences Vol.1-2011, Hull United Kingdom, 2011, p.304-319

[18] A. Coburn, G.Bowman, S. Ruffle, R.Foulser-Piggot, D. Ralph,M. Tuveson, A taxonomy of threats for complex risk management, Cambridge Risk Framework series, Centre for risk studies, University of Cambridge, 2014, pp. 27

[19] International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies, «Définition de catastrophe», 8 Avr. 2020, [En ligne]. Disponible sur: https://www.ifrc.org/fr/introduction/gestion-de-catastrophes /catastrophes/what-is-a-disaster/

[20] A. Dauphiné et D. Provitolo, «Risques et catastrophes – Observer, spatialiser, comprendre, gérer, Chapitre 5: Représentations des risques et comportements humains face aux catastrophes, Armand Collin, 2013, pp. 131-156.

[21] J. Drury et S. Reicher, « Des foules solidaires », in Cerveau et psycho, Number 43, 2011, pp. 47-51

[22] G. Fischer, Les concepts fondamentaux de la psychologie sociale, 4ème édition, Ed. Dunod, 2010, pp.313

[23] H. Fischer, III, Response to disaster. Fact versus fiction and its perpetuation. The sociology of disaster, Third edition, University press of America, 2008, pp.1-197

[24] M. Grawitz, Lexique des sciences sociales, 8ème édition, Dalloz, 2004, pp. 448.

[25] C. Jacquier, « Qu'est-ce qu'une communauté? En quoi cette notion peut-elle être utile aujourd'hui? », in « Vie Sociale », no.2011/2, pp. 33-48

[26] L. Lacaze, L'interactionnisme symbolique de Blumer revisité, De Boeck Supérieur, in « Sociétés » 2013/3, no.121, 2013, pp. 41-52.

[27] F. Lorenz, D. K. Schulze, and M. Voss, « Emerging citizen responses to disasters in Germany. Disaster myths as an impediment for a collaboration of unaffiliated responders and professional rescue forces», Journal of Contingencies and Crisis Management, 2018, pp. 358-367

[28] M. Maillard, Les citoyens face aux opérations de secours, Mémoire de recherche de Master 2 Droit de la prévention des risques et responsabilités, Université Haute-Alsace, 2016, pp.88

[29] V. Malochet, La participation des citoyens en matière de sécurité locale et des modes d'implication, IAU île de France, 2017, pp. 53

[30] Moro, F., Corso di base per volontari di protezione civile. « Il comportamento umano in Emergenza » , 2003 [En ligne]: www.casaleinforma.it/pcivile/psico_emerg/home.htm

[31] A. Policar, De la communauté au communautarisme?, In : Raison présente, n.159, 3ème trimestre, L'idée nation, 2006, pp.81-99

[32] D. Provitolo, E. Dubos-Paillard, N. Verdière, V. Lanza, R. Charrier, C. Bertelle et M. Aziz-Aloui, Les comportements humains en situation de catastrophe: de l'observation à la modélisation conceptuelle et mathématique, Cybergeo: European Journal of Geography [En ligne], Systèmes, Modelisation, Géostatistiques, document 735, 2015.

[33] V.Przyluski et S. Hallegate, Gestion des risques naturels. Leçons de la tempête Xynthia – Chapitres 3 et 4, Ed. Quae, 2012, pp.245

[34] E. Quarantelli, (1991), « Different types of disasters and planning implications », University of Delaware DRC, preliminary paper n.169 pp.23

[35] R. Solnit, « A paradise built in hell. The extraordinary communities that arise in disaster ». Viking, 2009, pp.353

[36] B. Vidal, Les représentations collectives de l'événement-catastrophe: étude sociologique sur les peurs contemporains, Université Paul Valéry-Montpellier III, 2012. p.565

[37] M. Wester, Fight, Flight or Freeze: Assumed reactions of the public during a crisis, in Journal of contingencies and crisis management, Vol.19-Issue4, 2011, pp.207-214

[38] K. Wulff, D. Donato, N. Lurie, What is health resilience and how can we build it? Annual review of public health, 36, 2015, pp.361-374