



HAL
open science

L'action en situation d'urgence : facteurs d'efficacité dans la gestion du réseau routier en cas de crûes rapides : étude appliquée au département du Gard

Benoît Aublet

► To cite this version:

Benoît Aublet. L'action en situation d'urgence : facteurs d'efficacité dans la gestion du réseau routier en cas de crûes rapides : étude appliquée au département du Gard. Histoire. Université de Grenoble, 2014. Français. NNT : 2014GRENH040 . tel-01348989

HAL Id: tel-01348989

<https://theses.hal.science/tel-01348989>

Submitted on 26 Jul 2016

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.

Thèse

Pour obtenir le grade de

Docteur de l'Université de Grenoble

Spécialité : **Géographie et sciences du territoire**

Arrêté ministériel : 7 Août 2006

Présentée par

Benoit AUBLET

Thèse dirigée par **Marie-Christine FOURNY**

et codirigée par **Céline LUTOFF**

préparée au sein de l'UMR PACTE

et de l'école doctorale SHPT

L'action en situation d'urgence : facteurs d'efficacité dans la ges- tion du réseau routier en cas de crues rapides

Etude appliquée au département du Gard

Thèse soutenue publiquement le **23 janvier 2014**,

devant le jury composé de :

Mme Valérie NOVEMBER

Directrice de recherche CNRS, LATTS, Université Paris Est, Présidente

Mr Richard LAGANIER

Enseignant-Chercheur, Professeur HDR, Université Paris Diderot, Rapporteur

Mme Nancy MESCHINET DE RICHEMOND

Enseignant-Chercheur, Maître de conférences HDR, Université Paul-Valéry-
Montpellier III, Rapporteur

Mr Jean-Marc ANTOINE

Enseignant-Chercheur, Maître de conférences HDR, Université de Toulouse-Le
Mirail, Examineur

Mme Anne RIVIÈRE-HONEGGER

Directrice de recherches CNRS, HDR, Université de Lyon, Examinatrice

Mme Marie-Christine FOURNY

Enseignant-Chercheur, Professeur HDR, UDG, Directrice de thèse

Mme Céline LUTOFF

Enseignant-Chercheur, Maître de conférences HDR, UDG, Co-Directrice de
thèse



Remerciements

La thèse est certes une expérience individuelle, parfois même solitaire et éprouvante, mais je crois pouvoir dire que l'on en vient à bout en grande partie grâce à la dimension collective qu'elle revêt. Je souhaiterais ici remercier toutes les personnes rencontrées au cours de ces années de doctorat, et sans qui ce travail n'aurait pas été possible.

Je souhaite remercier en premier lieu mes deux directrices de thèse. Marie-Christine Fourny a su apporter à la fois un regard critique sur ce travail, tout en traçant des perspectives de recherche qui m'ont constamment permis d'avancer dans mes réflexions. L'attention qu'elle a portée à ce travail m'a permis d'éviter de nombreux écueils, notamment en ce qui concerne la méthode de recherche et d'écriture, lesquelles furent de véritables épreuves pour le jeune chercheur assailli par les doutes sur sa capacité à mener à bien ce travail que j'étais (et que je suis toujours – quand même – un peu). Céline Lutoff a assumée l'épineuse tâche de co-direction de la thèse. Sa rigueur et sa patience furent de précieuses qualités. Je lui suis reconnaissant de m'avoir permis de réaliser ce travail dans des conditions exceptionnelles, notamment sur le plan des dynamiques scientifiques du laboratoire auxquelles je fus intégré grâce à elle. Son engagement et son suivi qui m'ont accompagné depuis mon Master 2 à l'Institut de Géographie Alpine ont été autant de points d'appuis inestimables.

Je remercie les membres du jury d'avoir accepté d'évaluer cette thèse : Richard Lagancier, Nancy Meschinet de Richemond, Anne Rivière-Honegger, Jean-Marc Antoine et

Valérie November.

Ce travail aurait sans doute été très différent sans le contact et les sessions de terrain aux côtés des équipes du projet Prediflood. Je remercie notamment Guy Delrieu, Brice Boudevillain et Laurent Bonnifait du LTHE, Patrick Arnaud, Pierre Javelle et Stéphanie Diss de l'IRSTEA, Béatrice Vincendon et Franck Lespinas de Météo France, et Olivier Payrastre, Eric Gaume et Jean-Philippe Naulin de l'IFSTTAR.

Toujours dans la sphère scientifique, j'aimerais remercier l'équipe pluridisciplinaire d'AMETIHST (Anticipation, Mobilité, Échelles spatio-Temporelles, Intégration, Hyrométéo, Société, Territoires... tout ça !) pour les ponts jetés entre l'IGA et le LTHE. En ce sens, je souhaiterais remercier Isabelle Ruin, ainsi que Sandrine Anquetin et Jean-Dominique Creutin avec qui j'ai eu l'occasion d'échanger sur ce travail.

Le groupe « Risques, Crises, Catastrophes » de PACTE a été un lieu important d'effervescence et de confrontation scientifique. Merci notamment à Elise Beck, Stéphane Cartier, Philippe Schoeneich et Vincent Boudières pour la qualité de leur regard et nos échanges en séminaire.

Je tiens aussi à remercier Olivier Soubeyran pour son enthousiasme et la pertinence de son propos qui, depuis mon Master 2, ne m'ont jamais quittés.

Jean-Christophe Gaillard a été, notamment lors du Master 2 et au tout début de ce travail de recherche, un interlocuteur précieux, je le remercie pour ses conseils avisés.

Bien entendu, la confrontation au terrain fût une expérience très riche et déterminante dans ce travail. J'ai eu la chance de rencontrer Alain Jaffard à la DGADIF du Conseil général, il a contribué à mon intégration dans cette structure durant ma période d'enquête. En présentant mon travail à tous les acteurs en charge de la gestion du réseau routier au CG, j'ai pu ainsi éviter de nombreux carcans administratifs.

Au PC d'exploitation du Conseil général, je souhaite aussi remercier Pierre Pech et Christine Pinquier-Byrde qui m'ont toujours accueilli à Nîmes dans des conditions idéales.

J'adresse enfin de sincères remerciements à tous les acteurs qui se sont prêtés au jeu des entretiens, et sans qui ce travail n'aurait pas pu voir le jour.

Il est enfin un monde – ô combien important – où les frontières se mélangent, celui des couloirs du laboratoire où les discussions sur le relativisme scientifique s’entremêlent avec celles qui portent sur les résultats de la dernière journée de championnat de Ligue 1 ! Cette dynamique hybride fût porteuse de belles rencontres, et parfois même de belles amitiés.

A l’IGA, merci à Aurélien C., Pierrot, Laurent, Sébastien, Pierre, Jérémy, Elise, Kader, Abdelhakim, Marion, Thomas, Khaled, Cécile, Yoann, Marine, Guillaume, Matthias, Lauranne, Camille... Sans oublier Brigitte, Nathalie et Catalina, qui s’emploient à faciliter la vie administrative du doctorant !

Du côté de l’Ardèche, je n’oublie pas les copains du CERMOSEM (Centre d’Études et de Recherches sur les Montagnes Sèches et Méditerranéennes) dont l’accueil et la convivialité font de ce lieu un endroit si particulier : Nicolas C., Nicolas S., Niels, Lisa, Brice, Marc, Olivier...

Merci aussi à tous les « colloc’ » qui occupèrent le bureau 1317 durant ces quelques années : Caroline, Antoine T., Antoine B., Fabien, Cécile, Lazare, Veronika, Hadiara, Ouarda... ! La guerre des bureaux n’aura pas lieu : en 1318 résidèrent aussi des personnes que je n’oublie pas, je pense notamment à Catherine et Libéra !

Sans compter que le 1318 fût aussi à l’origine du désormais célèbre Latouring Club, qui m’aura accompagné durant une bonne partie de cette thèse. Nous y sommes arrivés ! Nos discussions et nos confrontations ont fait naître un joli pot commun scientifique, et au delà... Merci Claire (ouais ouais !) pour avoir eu une idée si folle mais tellement édifiante et formatrice en même temps, nous y avons mis de l’énergie et du temps, mais ça valait le coup ! Laurence, ton dynamisme sans faille et ton tempérament de meneuse ont été indispensables à la concrétisation du projet. Merci aussi parce qu’en coaching de thèse, tu as assuré, ne serait-ce qu’en me conseillant d’utiliser \LaTeX ! Merci enfin à nos auteurs : Jérémy, Ouassim, Guillaume, Lisa, Yohan, Benjamin, Coralie, Nicolas, Matthieu.

Au départ de cette aventure, je n’oublie pas qu’il y a le collectif doctorant « MéthéoGéo » (Méthodes et Théories de la Géographie). Je souhaite ici remercier toutes les personnes que j’ai pu rencontrer à l’occasion de ces aventures sans concessions sur le plan intellectuel, mais dont l’ambiance détendue et conviviale font de ce séminaire un « incontournable » !

REMERCIEMENTS

J'adresse aussi une petite dédicace spéciale à Marc Bertran, acolyte de terrain sur le projet Prediflood, en souvenir des « toros » de l'hôtel Majestic et de la virée mémorable à la DDTM de Nîmes ;)

J'ai aussi une pensée pour mes amis qui m'ont encouragé (et supporté) pendant ce travail.

Merci à Bertrand & Eli, Jeff, Pierre, à Jo & Ghislain, Sam et David (des anciens de l'IGA!), à Liz' pour la motiv'!

A Aurèl et Yo pour l'antagonisme, les pogos, les tirs cadrés, le Rock n'Roll...

A mes parents et mes soeurs, pour leurs encouragements.

A Mary, pour tout cela aussi, et bien au delà...

Table des matières

Liste des sigles et abréviations	xi
Introduction Générale	1
Problématique	2
Objectifs et options méthodologiques choisies.	4
Inscription du travail dans le projet ANR Prediflood	9
Hypothèses de recherche	14
Plan du mémoire	16
I Analyser l'urgence : cadrage théorique et méthodologique de la recherche	21
I Géographie des risques et situations d'urgence	25
1 Le risque en géographie humaine : quelques éléments de définition	27
1.1 Risque, aléa et vulnérabilité : enjeux et conditionnements	27
1.2 Vulnérabilité des réseaux et des usagers : une focale spécifique à notre étude.	37
2 Crise et urgence	51
2.1 Le sens de l'urgence	51
2.2 Qu'est-ce qu'une crise?	54

II	Cheminement méthodologique et terrains d'enquête	65
1	La méthode de recherche : un processus technique et heuristique	67
1.1	Retour sur un « cheminement »	67
1.2	Quelles méthodes d'analyse des discours issues de nos entretiens? . . .	85
2	Problématique des crues éclair et présentation du terrain d'étude	99
2.1	La problématique des crues éclair	99
2.2	Le sud-est : une région fortement exposée	104
2.3	Articulation et utilisation des terrains	110
II	Les dispositifs de gestion de l'urgence : étude des <i>discours sur la crise</i>	115
III	Le dispositif de gestion de crise au sein du CG30	119
1	Agir en temps de crise : la question des plans.	121
1.1	Le plan de crise : fabriquer des comportements attendus?	121
1.2	Le(s) plan(s) de crise entre points d'appuis et contraintes	123
1.3	Vers une remise en cause de l'action planifiée?	125
2	« Agir face » : l'organisation de crise du Conseil général du Gard	128
2.1	Dispositions générales et obligations réglementaires.	128
2.2	Organisation du dispositif de gestion d'événements routiers et de crise au sein de la DGADIF	129
2.3	Rôles des acteurs	139
2.4	Rôles des structures	142
2.5	Les fiches « instruction »	146
3	Le plan de crise comme discours sur la crise : essai d'analyse	151
3.1	Matériaux utilisés.	151
3.2	Le plan de crise : structuration, discours, analyse	151
IV	Information, spatialités et temporalités comme <i>marqueurs</i> de la gestion de crise	157
1	A propos des nuages de mots : pistes interprétatives	159
1.1	Une (re)présentation des résultats	159
1.2	Détour par la notion de « monde lexical »	159

2	Les entretiens au Conseil général du Gard	162
2.1	« Nuage 1 » : le PC Exploitation et la question de l'information.	162
2.2	« Nuage 2 » : les Unités Territoriales et la problématique météorologique.	165
2.3	« Nuage 3 » : gestion et discours technique	166
2.4	« Nuage 4 » : le terrain et les outils.	167
2.5	« Nuage 5 » : face à la crise : gestion et organisation	168
2.6	« Nuage 6 » : dans les UT, entre décisions et interventions.	170
2.7	Tableaux des Khi2	172
3	Les mondes lexicaux relatifs à notre corpus d'entretiens complémentaires : essai de catégorisation.	175
3.1	« Nuage 7 » : le poids communes varoises touchées par les inondations de juin 2010.	175
3.2	« Nuage 8 » : observatoires locaux et syndicats mixtes : mobilisation d'un registre partenarial	176
3.3	« Nuage 9 » : institutions & territoires	177
3.4	« Nuage 10 » : l'autoroute, un monde a part ?	178
3.5	« Nuage 11 » : information routière et milieux journalistiques	179
3.6	Tableaux des Khi2	180

III Analyse des marqueurs de l'action en situation à travers les discours **189**

V	De l'information à la question de la fiabilité : l'action en situation entre confiance et adaptation	193
1	Confiance et fiabilité : un gage d'efficacité de l'action en situation ?	194
1.1	Confiance et informations : liens et influences réciproques	195
1.2	Confiance et agents.	208
1.3	Confiance et rapport aux seuils	210
1.4	Le projet Prediflood comme interface privilégiée pour penser les ap- ports et les limites d'une information météorologique.	212

2	L'action en situation : une question d'adaptation ?	222
2.1	La question de l'adaptation en situation de crise telle qu'elle se pose pour nos acteurs	223
2.2	Sensemaking et collective sensemaking	229
VI	Le rapport à l'espace en temps de crise	237
1	Spatialités des informations.	239
1.1	Statut de l'espace.	239
1.2	Quelles sont les informations spatialisées ?	240
1.3	Quand « lieu » rime avec précision	246
2	Vigilance ordinaire et expérience spatiale : point d'appui de la gestion de crise ?	251
2.1	Vigilance ordinaire et présence au monde	252
2.2	Expérience des agents et inscription de la connaissance du terrain . . .	262
VII	Discours sur l'urgence : délais d'action et improvisation	273
1	L'action en situation est aussi une question temporelle	274
1.1	Urgence et délais : faire <i>avec</i> la pression temporelle.	274
1.2	Temporalités et interventions médiatiques	286
2	La question de l'improvisation	292
2.1	Définitions.	292
2.2	L'improvisation en situation d'action	293
	Conclusion générale et perspectives	305
	Références bibliographiques	315
	Index des auteurs	341
	Table des figures	347
	Liste des tableaux	353
	Annexes	357

Liste des sigles et abréviations

AFC : Analyse Factorielle des Correspondances

ALCESTE : Analyse des Lexèmes Cooccurrents dans les Enoncés Simple d'un Texte

ANTARES : Adaptation Nationale des Transmissions Aux Risques Et aux Secours

ASF : Autoroutes du Sud de la France

BV : Bassin Versant

CG : Conseil général

CHA : Classification Hiérarchique Ascendante

CHD : Classification Hiérarchique Descendante

COD : Centre Opérationnel de Décision

CRICR : Centre Régional d'Information et de Coordination Routière

DDA : Direction Départementale de l'Agriculture

DDE : Direction Départementale de l'Équipement

DDTM : Direction Départementale des Territoires et de la Mer (anciennement DDE)

DGADIF : Direction Générale Adjointe aux Déplacements, Infrastructures et Foncier

DIR : Direction Interdépartementale des Routes

DIRMED : Direction Interdépartementale des Routes Méditerranée.

FBGL : France Bleu Gard-Lozère

IFSTTAR : Institut Français des Sciences et Technologies des Transports, de l'Aménagement et des Réseaux

IRSTEA : Institut national de recherche en sciences et technologies pour l'environnement et l'agriculture (anciennement CEMAGREF)

LTHE : Laboratoire d'étude des Transferts en Hydrologie et Environnement, Grenoble

MEDD : Ministère de l'Environnement et du Développement Durable

MF : Météo France

ORSEC : Organisation de la Réponse de Sécurité Civile

PCE : Poste de Commandement d'Exploitation

LISTE DES SIGLES ET ABRÉVIATIONS

PCS : Plan Communal de Sauvegarde

PGT : Plan de Gestion du Trafic

Prediflood : Prévision distribuée des crues pour la gestion des routes en région Cévennes-Vivarais

PPR, PPRI : Plan de Prévention des Risques, Plan de Prévention du Risques Inondation

REX : Retour d'EXpérience

SDIS : Service Départemental d'Incendie et de Secours

SIAN : Syndicat Intercommunal de gestion et d'Aménagement de la rivière Nartuby et de ses affluents

SIREDO : Système Informatisé de REcueil de DONnées

SMGG : Syndicat Mixte des Gorges du Gardon

SPC : Service de Prévision des Crues (remplacent les Services d'Annonce des Crues)

Introduction générale

De toutes les catastrophes naturelles enregistrées dans le monde, les inondations sont celles qui font le plus de dégâts, que ce soit sur le plan matériel ou humain. Le tableau 1 page suivante en témoigne : parmi les dix derniers événements climatiques constatés en France et concernant le nombre de personnes affectées, cinq avaient pour origine le phénomène de crue. Par ailleurs, les dégâts occasionnés sont souvent de grande ampleur : les inondations du Gard de 2002 ou celles, plus récentes, du Var en 2010 ont un coût évalué à plus d'un milliard d'euros chacune.

Les crues rapides, ou « éclair » (*flash floods*), sont des événements hydrologiques violents, qui résultent de forts abatements d'eaux liés aux caractéristiques spécifiques du climat méditerranéen provoquant des inondations. Contrairement aux crues saisonnières (crues d'hiver de la Seine par exemple), les crues-éclair s'observent principalement en fin d'été, ou en période automnale, dans un large quart sud-est français. Le caractère accidenté de la topographie dans certains territoires a aussi pour effet d'accroître l'écoulement, favorisant ainsi la dégradation du couvert végétal et l'amincissement des sols, comme dans la région du Vigan, dans le Gard. Selon l'Organisation Météorologique Mondiale, les crues peuvent être définies comme des « *phénomènes de montée, nettement au-dessus des valeurs habituelles et généralement de courte durée, du niveau d'eau d'une rivière jusqu'à une certaine hauteur à partir de laquelle il redescend lentement*. Scarwell et Laganier (2004) définissent les inondations comme un « *phénomène de submersion temporaire, naturelle ou artificielle, d'un espace terrestre* ». La récurrence du phénomène en région méditerranéenne est par ailleurs notable : la décennie des années 2000 a vu le département du Gard

être impacté par les crues quasiment chaque année, avec des épisodes particulièrement violents en 2002, 2003 et 2005.

Disaster	Date	Damage (000 US\$)	Disaster	Date	No Total Affected
Storm	26/12/99	8000000	Storm	26/12/99	3400011
Extreme temperature	01/08/03	4400000	Storm	28/02/10	500079
Storm	28/02/10	4230000	Storm	30/05/99	100020
Storm	27/12/99	4000000	Flood	02/12/03	27000
Storm	23/01/09	3200000	Flood	08/07/77	25000
Storm	16/10/87	1700000	Extreme temperature	04/01/97	10000
Drought	juil-89	1600000	Flood	21/03/01	8100
Flood	02/12/03	1500000	Flood	07/04/01	7371
Flood	15/06/10	1500000	Storm	21/01/95	5000
Flood	08/09/02	1190000	Flood	28/05/83	3500

TABLEAU 1 – Les 10 derniers événements en France en fonction du phénomène : dommages économiques engendrés et nombre de personnes affectées

Source : EM-DAT, The OFDA/CRED International Disaster Database, 2012

Problématique

Plusieurs travaux ont pointé la vulnérabilité des usagers du réseau routier lors de ces événements : près de 40 % des décès constatés au cours du XX^e siècle concerneraient des conducteurs emportés par les eaux dans leur véhicule (Antoine *et al.*, 2001; Ruin *et al.*, 2007a, 2008). Il y a un double enjeu en rapport à cette question : comprendre d'une part les mobilités et les habitudes des usagers des réseaux routiers afin d'étudier leurs motivations et réduire leur vulnérabilité; éclairer d'autre part le rôle des gestionnaires des réseaux routiers dans la mise en sécurité du linéaire en temps de crise. C'est cette seconde facette du problème que nous souhaitons explorer dans ce travail.

En 2008, nous avons déjà soulevé le fait que cette vulnérabilité liée au réseau routier apparaissait assez nettement dans les comptes-rendus des médias locaux en temps de crue (Aublet, 2008). Cela prend la forme d'articles (nombreux) qui répertorient le nombre de routes coupées et les prévisions quant aux réouvertures sur le réseau. Dans ce traitement médiatique, les pouvoirs publics ont souvent le mauvais rôle et endossent la fonction de bouc-émissaire comme en témoigne par exemple l'éditorial suivant : « *voilà une leçon pour les pouvoirs publics. Face à la nature, l'excès de confiance est un défaut.*

*Aucune catastrophe ne se ressemble. En privilégiant une **gestion purement technique** de l'événement, basée sur des **prévisions erronées** de Météo France, la préfecture a placé au second plan l'aspect humain »¹.*



FIGURE 1 – « Routes coupées et côte d'alerte », 2 décembre 2003
Source : *Midi Libre*

réseau routier ? Si l'on identifie un problème de vulnérabilité des réseaux et des usagers de la route, comment faire l'impasse sur les organisations de gestion qui sont censées en garantir la sécurité en période de crise ?

Ce travail est donc issu de ce double constat :

1. une vulnérabilité du réseau routier et des usagers, qui induit la potentialité de pertes humaines et de dégâts matériels en cas de catastrophes (Felts *et al.*, 2002; Gleyze, 2005; Gleyze et Reghezza, 2007; Leone *et al.*, 1995; Ruin, 2007) ;
2. le pointage systématique des *défaillances* de la gestion des crises² au niveau des organisations territoriales qui en ont la charge, notamment dans les discours médiatiques,

1. Extrait de l'éditorial du quotidien local le *Midi Libre* du vendredi 9 septembre 2005, par Richard Benguigui.

2. Laurence Créton-Cazanave relève le même phénomène en matière d'alerte, où les « études sont souvent orientées vers la recherche des vulnérabilités, ou plutôt des failles, du système. » (Creton-Cazanave, 2010, p.31).

dans un certain milieu académique et lors des retours d'expériences (REX) (Hornus et Martin, 2005; Libaert, 2005; Renaudin et Altemaire, 2007; Roux-Dufort, 2003).

Ce constat nous conduit à la question suivante : ***quelles sont les modalités de gestion de crise lors d'événements pluvieux violents ayant pour conséquences des fermetures, des coupures ou des submersions du réseau routier et quelles sont les conditions de l'efficacité de gestion ?*** Notre étude veut montrer comment les acteurs en charge de la gestion du réseau routier dans un département régulièrement impacté par les inondations « *gèrent* » ces périodes de turbulences, avec quelles *ressources* et avec quels *outils*. Notre étude portera en partie sur les acteurs en charge de la gestion des réseaux routiers au sein du Conseil général du Gard. Plutôt que d'évoquer des défaillances au regard d'un fonctionnement mal connu, dans le but de mieux connaître ce qui peut les produire, nous essayerons de mieux comprendre les processus de gestion de crise, ses tenants et aboutissants, ainsi que la manière dont les acteurs interagissent avec les outils, les informations reçues et les documents de *planification de la crise* sensés prévoir un retour rapide à la « normale ».

Objectifs et options méthodologiques choisies

Objectifs principaux de la recherche

L'objectif principal de ce travail est de comprendre les mécanismes et les processus qui régissent l'action en situation de crise, c'est-à-dire dans des conditions de gestion fortement marquées par l'urgence et la nécessité d'agir vite. Notre objectif est de démontrer quels sont les écarts mais aussi les correspondances entre ce qui relève des prescriptions (les plans, les fiches actions) et ce qui relève de l'intelligence pratique des acteurs confrontés à la réalité d'une situation de crise. Ce que nous souhaitons montrer, ce n'est pas tant qu'il existe des décalages entre le travail prescrit et le travail réel des opérateurs en temps de crise, mais bien les modalités de ces décalages. En ce sens, c'est la question de *l'efficacité* qui est au coeur de notre démarche. Au sens étymologique, l'efficacité est une « vertu », une « force » (du latin *efficacitas*), elle doit nous permettre dans ce travail de saisir les décalages entre ce qui se rapporte d'un côté à la planification et à une gestion organisée des crises, et de l'autre ce qui se rattache à la *métis*, c'est-à-dire l'intelligence pratique des acteurs en charge de l'exécution des tâches planifiées. Nous souhaitons montrer ce qui

semble efficace du point de vue des acteurs, ce qui est « *porteur* » pour l'action, ce qui fait sens (Jullien, 1996, 1992). Quels sont les mécanismes vertueux que les acteurs mettent en place afin d'assurer une certaine efficacité de gestion, et de « faire tenir » ce moment de crise caractérisé, d'après une partie de la littérature, par la perte de repères pour l'action ? Approcher les conditions de l'efficacité demande d'une part d'analyser les pratiques des acteurs, d'autre part de connaître les plans d'action qui les prescrivent.

Pour ce faire, nous avons donc choisi de mettre en regard le dispositif technique de réponse aux crises (un plan, des directives, des fiches actions) et les pratiques des acteurs. En travaillant sur des pratiques, il fallait s'ouvrir au fait que celles-ci puissent :

1. déborder du plan ;
2. déborder du cadre même de la recherche : nous verrons que l'étude du réseau d'acteurs et de leurs pratiques nous a conduit à enquêter dans diverses organisations invisibles initialement.

En choisissant de regarder les plans et les pratiques, nous souhaitons examiner :

1. quelle est la lecture de la crise faite par le plan de crise et comment cette approche « technique » prend en compte le facteur humain ;
2. comment les acteurs se servent de ce plan de crise pour agir (ce qui implique aussi de regarder les cas où ils ne s'en servent pas) et d'en saisir à la fois les causes et les effets.

Afin d'examiner les pratiques et les plans, il convenait de trouver un registre permettant la comparaison entre ces deux entités et nous y sommes rentrés à travers l'analyse de discours. Discours du plan sur la crise d'un côté, « officialisé » par le Conseil général ; discours des acteurs sur leurs pratiques de gestion de crise de l'autre. Qu'existe-t-il comme différences entre ces deux types de discours ? Quelles sont les modalités qui viennent caractériser les pratiques de terrain et affirmer ainsi des différences par rapport au plan ? Nous démontrerons que les modalités à travers lesquelles nous pouvons lire des écarts et des décalages dans les situations d'action sont au nombre de trois, et sont apparues lors de l'analyse de discours :

1. le rapport à l'information : comment est-elle saisie, validée, actée ? Ce processus de validation / invalidation va permettre de relativiser, ou non, la portée prescriptive du plan ;
2. le rapport à l'espace : fonctionnel dans le plan, personnalisé dans les discours des acteurs qui y font référence ;
3. enfin le rapport au temps et aux temporalités : entre d'un côté la normativité de l'intervention et de l'autre les logiques d'improvisation.

L'ensemble de cette démarche et la progression envisagée dans ce mémoire se trouve synthétisé par la figure 2 en page suivante.

La figure présente les trois parties du mémoire et leurs articulations logiques :

1. la première partie situe le sujet dans le contexte scientifique des travaux sur les risques et les crises, et exposera aussi la méthodologie et le cheminement choisi ;
2. la seconde partie sera consacrée à l'exposition de ce qui nous permet d'analyser des pratiques, en confrontant le contenu du plan de crise aux contenus des discours d'acteurs ;
3. enfin, la dernière partie examinera les conditions d'efficacité de gestion, sur la base des décalages observés dans la partie II.

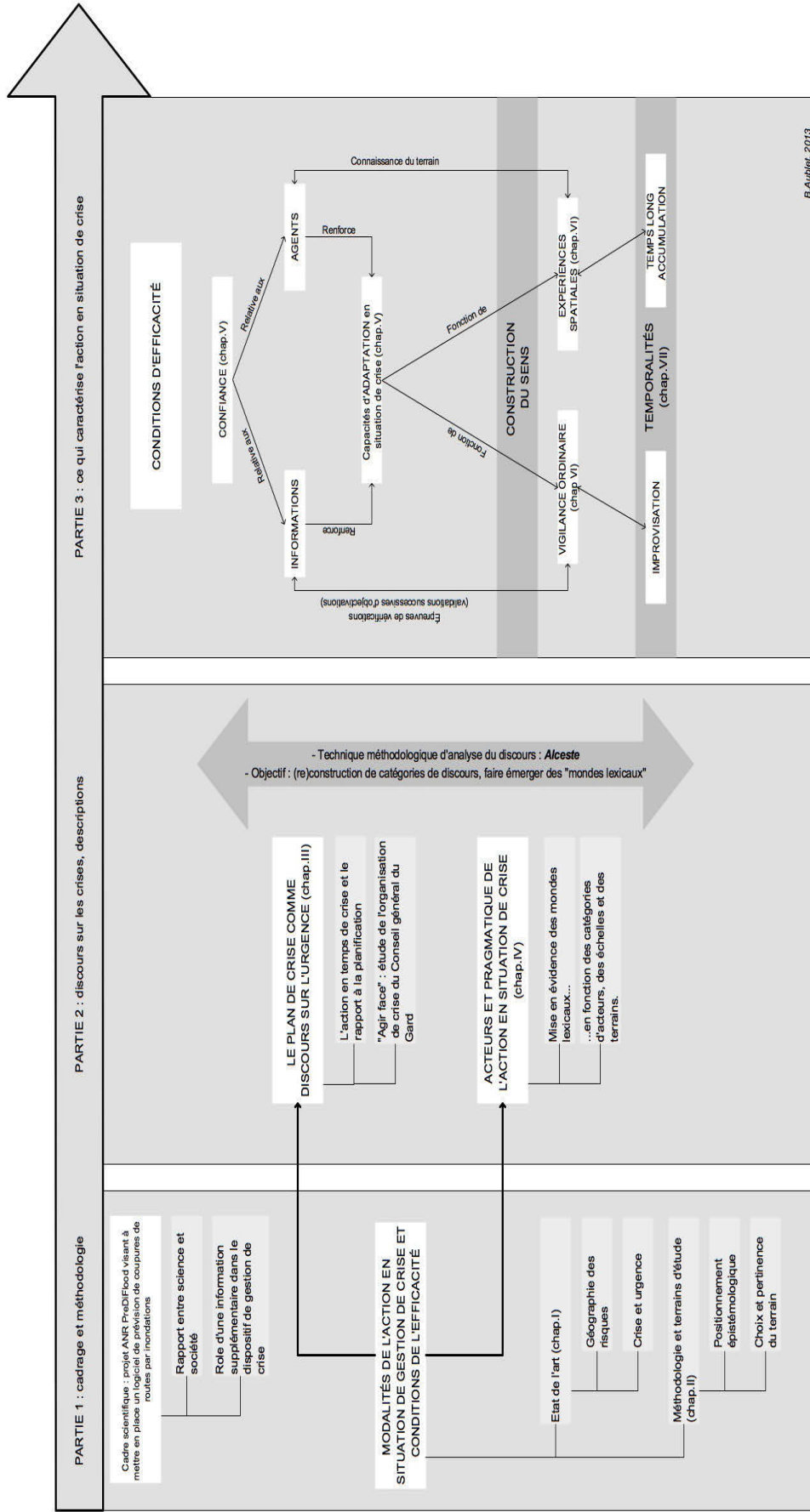


FIGURE 2 – Progression de la démarche et démonstration
Source : B. Aublet, 2013

Une démarche compréhensive et pragmatique

Nous nous inscrivons ainsi dans une démarche *compréhensive* qui a guidé quelques-uns de nos choix méthodologiques quant au traitement du sujet.

Le recours à la sociologie pragmatique nous a notamment permis de remettre à plat les *catégories d'opérateurs* de la gestion de crise : nous sommes partis des acteurs chargés de sécuriser le réseau départemental routier gardois, avant de nous rendre compte que le réseau *d'actants* déborde de ce cadre et concerne aussi des acteurs invisibles au départ. La sociologie de la traduction justifie par ailleurs notre choix compréhensif : si les acteurs eux-mêmes font leurs propres catégories et ontologies (Latour, 2006), alors il peut être utile de travailler sur leurs *discours*, et sur la manière dont celui-ci est *construit* autour d'un sujet.

En effet, prendre au sérieux le langage des acteurs, c'est ne postuler ni une réalité substantielle ni ontologique des réalités sociales. La réalité des situations de crise, c'est donc avant tout, pour nous, ce qu'en disent les acteurs. Le propre des sciences sociales, comme le souligne Lussault, c'est de prendre au sérieux le langage en tant qu'il est un des *médias privilégiés de l'humain en situation d'action*. Un opérateur, à travers le discours et le langage, crée de la *semios* : il crée des *significations* qui rendent intelligibles des situations, même si nous gardons à l'esprit qu'elles sont toujours relatives et contingentes à des temps, des contextes, des lieux. Chaque situation de crise a ses propres caractéristiques, ses propres effets.

Enfin, d'un point de vue technique, nous avons privilégié une enquête compréhensive inspirée des travaux de Kaufmann (2006), l'idée étant de faire apparaître – ou plutôt de *laisser émerger* dans les discours – des *marqueurs* communs aux situations de gestion de crise entre les différents acteurs que nous avons interrogés. Nous avons ainsi fait le choix d'une utilisation combinée de l'analyse de contenu et de l'analyse de discours, les deux se complétant en répondant aux besoins analytiques cités précédemment. En ce sens, le logiciel Alceste nous a permis de mieux comprendre la structuration des discours sur la crise.

Inscription du travail dans le projet ANR Prediflood

Cette thèse a en partie été financée par le projet ANR Prediflood (Prévision distribuée des crues pour la gestion des routes en région Cévennes-Vivarais), sur lequel il nous faut à présent dire quelques mots et montrer la façon dont nous l'avons intégré à nos propres réflexions.

Comme le rappelle Naulin (2012) dans son travail de thèse, le projet Prediflood (2008-2011) fait suite aux travaux de Versini (2007), qui ont porté sur l'établissement d'un premier prototype de système de prévision des coupures de route en situation de crues rapides³. La méthodologie développée est appliquée aux intersections entre les routes et le réseau hydrographique. Elle repose sur la combinaison d'un modèle pluie-débit distribué, permettant d'évaluer en temps réel le débit des cours d'eau, et d'un modèle de vulnérabilité, utilisé pour fixer des seuils de débit représentatifs de l'exposition de la route au risque de crue.

Prediflood vise à développer et tester de nouveaux outils de prévision hydrométéorologique. Au-delà des échelles de temps et d'espace considérées, la principale originalité du projet réside dans l'intégration explicite des conséquences locales possibles des crues. Les variables prédites ne sont pas seulement des variables hydrologiques (cumuls de pluie, débits, niveaux d'eau), difficiles à interpréter pour les utilisateurs finaux (services de secours et éventuellement population), mais des évaluations de la probabilité et/ou de l'ampleur de conséquences dommageables. La région Cévennes-Vivarais a été retenue comme étude de cas, car les submersions y sont un enjeu majeur et des observations y sont disponibles pour caler et tester l'outil.

Le projet ANR Prediflood regroupe à la fois des laboratoires de sciences dites « dures » (Météo France, l'Institut Français des Sciences et Technologies des Transports, de l'Aménagement et des Réseaux, le Laboratoire des Transferts en Hydrologie et Environnement, l'Institut de Recherche en Sciences et Technologies pour l'Environnement et l'Agriculture) et de sciences « sociales » (UMR PACTE-Territoires). Il vise à mieux comprendre comment interviennent les coupures de routes en période de pluies intenses et de crues

3. Le calibrage et les conditions de validité avaient été testées sur des petites « fenêtres tests » de 25 km²

rapides afin de fournir aux gestionnaires des outils susceptibles de les aider à assurer la continuité du fonctionnement du réseau routier. Il s'agit là d'un enjeu capital, d'une part parce que se déplacer constitue une menace particulière en période de crue rapide (Ruin *et al.*, 2007a) et d'autre part du fait que le réseau routier constitue un enjeu stratégique pour assurer l'accessibilité des secours lors de la gestion des crises (MEDD, 2005).

Pour les sciences sociales, il s'agissait de mieux définir les besoins des utilisateurs, et la manière dont cet outil pourrait s'intégrer dans la pratique des acteurs en situation de crise.

Objectifs initiaux du projet

Aujourd'hui, un gain de *précision* dans la prévision des inondations apparaît comme crucial pour une gestion des événements qui soit la plus efficace possible. Il y a donc un vrai défi de prévision en temps réel (*now-casting*) des événements. Jusqu'à présent, on constate que ces prévisions ne concernent que des territoires limités, la plupart n'étant pas couverts par des systèmes de surveillance des cours d'eau⁴.

Les avancées en matière de précision et de résolution spatio-temporelle des modèles hydro-météorologiques basés sur des distributions en temps réel permettent d'envisager des outils pour prévoir et quantifier les conséquences au sol des inondations à une échelle régionale, et pourraient donc être très utiles dans des régions régulièrement affectées par les crues. Ces avancées pourraient fournir les informations nécessaires aux services de gestion d'événement pour identifier les zones de danger et prendre les mesures de sécurité appropriées en matière de secours : positionnement et localisation des moyens de secours, arrêt du trafic sur des routes exposées (barrages), mise en place des itinéraires de déviation.

4. La polémique qui a fait suite aux inondations de Rive-De-Gier en 2008 a révélé ce problème de couverture du réseau en matière d'alerte aux crues, puisqu'elle est née du fait que le Gier ne faisait pas l'objet d'une surveillance par les services prévisions des crues (SPC). Ceux-ci déterminent les caractéristiques prévisibles des crues : débit, niveau, survenue et durée des crues en différents sites du bassin versant. Pour ce faire, ils réalisent des modélisations en s'appuyant sur des réseaux de mesure en temps réel à partir des différentes stations hydrométriques du bassin. Ils produisent des cartes de vigilance sur les tronçons de cours d'eau qu'ils surveillent. Ces cartes alimentent ainsi le dispositif d'information vigicrues. En 2008, la ministre de l'écologie de l'époque, Nathalie Kosciusko-Morizet avait rendu visite aux habitants sinistrés de Rive-De-Gier et déclaré que ce cours d'eau « *avait surement vocation à être surveillé par le réseau d'alerte aux crues* ».

Quelques tests préliminaires conduits par l'IFSTTAR dans le projet européen Floodsite⁵ ont montré les résultats encourageants du modèle hydro-météorologique distribué en temps réel. Il a notamment été démontré qu'il est possible, malgré les limites et incertitudes des mesures, de livrer des prévisions sur les conséquences potentielles d'inondations à un niveau local. Avec un niveau acceptable d'exactitude, on compte près de 700 points de submersion avérés dans le département du Gard. Le projet Prediflood vise à consolider et prolonger ces premiers résultats avec l'objectif de conduire des tests pré-opérationnels avec des utilisateurs finaux au terme du projet. Initialement, il est précisé dans les documents du projet que « *l'outil viendra apporter un complément aux outils déjà existants* », notamment grâce au modèle distribué à l'échelle régionale qui constitue une nouveauté.

Le cahier des charges de l'outil dépend bien sûr des possibilités techniques quant à sa réalisation. Cependant il est essentiel, au delà de considérations purement techniques, de prendre aussi en compte, dès le début, les besoins des utilisateurs finaux : quelles sont leurs exigences ? Quel type d'information leur est nécessaire pour agir en temps de crise ? Le « *working package* » dans lequel le laboratoire PACTE a été impliqué était centré sur l'identification de ces diverses exigences et besoins. L'ensemble des tâches se divise en deux parties :

1. l'analyse des informations disponibles et critères temporels et spatiaux pendant les crises ;
2. la confrontation d'utilisateurs finaux avec les prévisions distribuées.

C'est la première tâche qui nous concerne plus particulièrement ici et à laquelle nous avons contribué (Lutoff *et al.*, 2010a). L'objectif était de faire un diagnostic complet de la façon dont les informations sur l'état des routes circulent entre les services impliqués, et d'identifier les besoins, les attentes des gestionnaires de réseau routier et de faciliter l'appropriation de l'outil en les associant à son élaboration, dès le début du projet. Comment l'information sur la vulnérabilité du réseau routier fournie par l'outil proposé en cas de crue peut-elle être intégrée dans les pratiques actuelles de gestion et dans les processus d'information en jeu ? En quoi modifie-t-elle ces pratiques ? Quelle forme l'outil doit-il prendre pour parvenir à cette intégration effective ?

5. <http://www.floodsite.net/>.

Nous nous sommes servis de ce travail basé sur l'analyse des documents produits par les services pendant certains événements, tout en étant attentifs aussi à ce qu'il se passe en post-crise, après les événements. Ce mémoire de thèse est l'occasion de faire quelques allers et retours entre d'un côté les documents administratifs de planification de la gestion de crise, de l'autre les discours des acteurs sur le terrain en confrontant ces deux objets, afin de mieux comprendre les logiques d'actions, et les différents facteurs qui interviennent dans ces processus.

Les défis scientifiques

Le projet Prediflood souhaite étendre le prototype proposé sur certains secteurs du Gard. Cette application n'est pas sans poser un certain nombre de défis du point de vue des sciences « dures », ce que rappelle Naulin dans sa thèse :

1. Le nombre de points de submersion potentielle du réseau routier est très élevé. En effet, on en comptabilise près de 4000 si l'on considère toutes les intersections possibles entre le réseau routier et le réseau hydrographique. Ainsi, le prototype développé dans le cadre du projet Prediflood doit s'appuyer sur des mesures spatialisées de la pluie, en sachant que ces dernières présentent des imprécisions⁶.
2. L'efficacité du système ne repose pas uniquement sur les qualités de la modélisation hydrologique. Elle est également très dépendante de l'évaluation du niveau d'exposition des points de coupures (ou points « cibles ») au risque d'inondation. Cette évaluation, effectuée à l'aide du modèle de vulnérabilité, nécessite un certain nombre d'observations qui sont souvent incomplètes à l'échelle du département (cf. figure 3 p. 13).
3. Les prévisions finales du système doivent répondre aux besoins des utilisateurs malgré une « *part inévitable d'incertitudes* ». Aussi, un « *travail d'évaluation des performances du système devra être réalisé* ».

Au delà des seuls « besoins des utilisateurs », nous verrons que les entretiens compréhensifs menés dans le cadre de ce travail ont permis de dégager non seulement des besoins

6. Il requiert également « *la mise en place d'un modèle pluie-débit hyper-distribué dont le calage et la validation ne pourront reposer que sur un nombre limité de mesures et qui sera appliqué, dans la majorité des cas, en conditions non jaugées* » (Naulin, 2012, p.14).

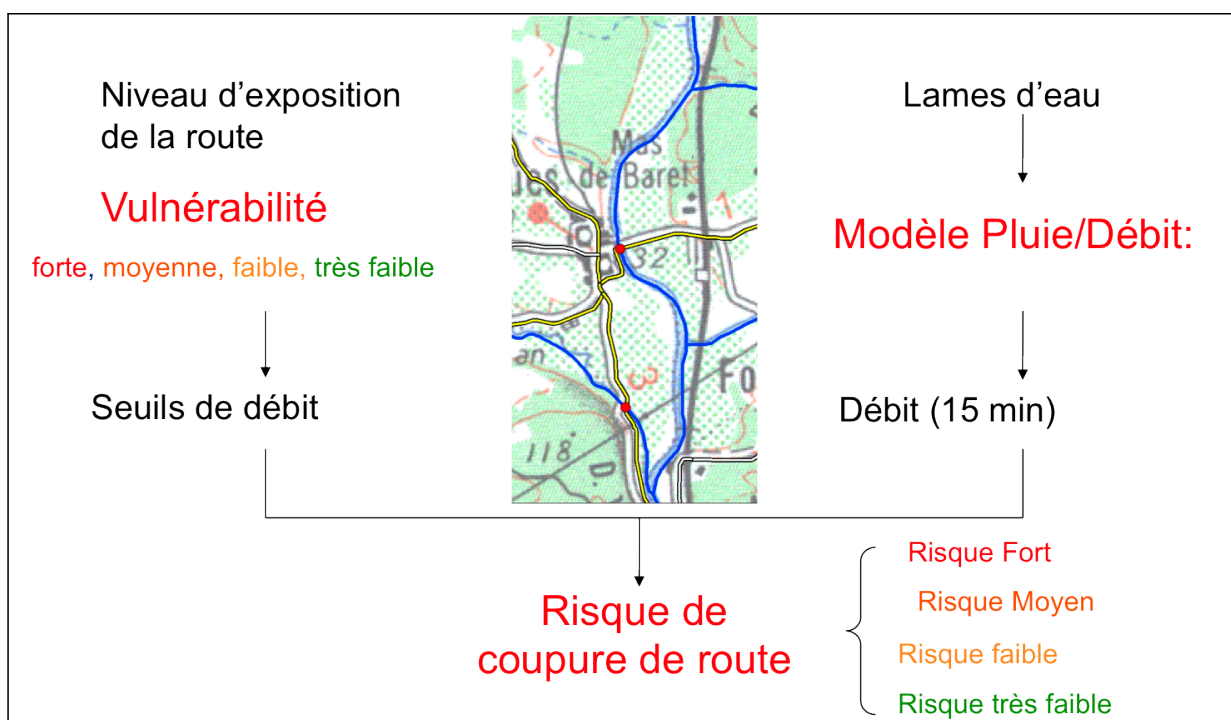


FIGURE 3 – Fonctionnement du prototype
 Source : <http://heberge.lcpc.fr/Prediflood/>

(fiabilité de l'information, communication, formation des nouveaux agents etc.) mais aussi d'autres enjeux qui ont émergé au fur et à mesure de l'enquête, notamment le rapport des acteurs au quotidien de l'action, leur rapport à l'espace, au temps ou à l'expérience. Notre objectif est de démontrer comment ces modalités interviennent dans les pratiques.

Nous n'avons pas considéré le projet Prediflood comme le simple *support* de cette thèse mais comme un objet de recherche sur lequel nous pouvons porter aujourd'hui un regard *réflexif*. L'intention n'est pas d'en faire un bilan, ni d'en faire une critique mais plutôt, de voir au fur et à mesure du développement du mémoire comment les acteurs eux-même parlaient de ce projet lorsque nous leur avons présenté, et surtout, la manière dont celui-ci peut s'insérer dans une problématique de gestion de crise. En effet, la logique d'un projet tel que Prediflood est d'ordre opérationnel : le prototype pré-opérationnel doit permettre, comme le stipulent les objectifs du projet, de mieux gérer les crues, de permettre une *meilleure anticipation* pour un déploiement plus rapide des interventions sur le terrain.

L’outil est destiné en premier lieu aux différents services en charge du réseau routier : Conseil général pour le réseau départemental, Direction Interdépartementale des Routes (DIR) pour le réseau national, sociétés d’autoroutes. Cependant, il peut également être utile à tout autre gestionnaire de crise : services de protection civile (en préfecture), pompiers, police, maires, etc. Dans le cadre de ce projet, nous avons focalisé notre attention sur les services de gestion des routes seulement (et plus particulièrement les routes départementales du Gard), afin de faciliter l’intégration des acteurs dans le processus d’élaboration de l’outil. En effet plusieurs études montrent la multiplicité des besoins et des usages en matière d’informations prévisionnelles en période d’instabilité météorologique (Créton-Cazanave *et al.*, 2013; Frick et Hegg, 2011; Morss *et al.*, 2008). Il paraît difficile de fonder le développement d’un outil opérationnel sur une telle multiplicité d’attentes et de pratiques. Nous avons donc choisi d’impliquer les services chargés dans la gestion des routes au sein du Conseil Général du Gard. Le transfert de cette compétence de gestion des routes étant récent (LOI n° 2004-809 du 13 août 2004 relative aux libertés et responsabilités locales, mise en application en 2005), il nous a paru intéressant de proposer l’outil développé au sein de Prediflood dans une structure ayant nouvellement acquis cette responsabilité, supposant que ses agents seraient plus réceptifs aux apports possibles du logiciel (Lutoff *et al.*, 2013).

Hypothèses de recherche

Le projet Prediflood a ainsi nourrit bon nombre de nos réflexions et questions de recherche. Au début du projet et au regard des intentions affichées par le cahier des charges de ce dernier, nous avons formulé des hypothèses sur la question de l’information et de la façon dont celle-ci pouvait renforcer les capacités d’action et d’anticipation. Nous pouvons les formuler comme suit :

La première hypothèse que nous faisons porte sur la question de l’information⁷, et sur son lien avec l’efficacité en situation de crise. Il est alors possible de faire l’hypothèse suivante : **Les acteurs ont besoin de *plus* d’informations en temps de crise pour agir**. Intuitivement, nous pensons que plus les acteurs ont confiance

7. Rappelons que le projet Prediflood vise à ajouter une nouvelle information.

dans les informations qui leur arrivent (quelles soient météorologiques, hydrométéorologiques, hydrologiques ou qu'elles portent sur les flux routiers, nous y reviendrons largement), plus les décisions qu'ils prennent sont efficaces⁸. On suppose donc une corrélation (dont il nous faudra établir la nature du lien et les modalités) entre le *principe de confiance* et l'efficacité de l'action. Dans des volumes d'informations toujours plus importants, faire confiance à un émetteur (qui peut être une personne ou une institution) – ou considérer une information comme *fiable* – n'est-elle pas un moyen de *réduire les coûts* de recherche, de validation et d'interprétation de l'information ?

La seconde hypothèse découle de la première : **les acteurs ont besoin d'informations précises en matière de précision et de géolocalisation des phénomènes et des points de coupures**. Cette hypothèse nous permettra ainsi d'interroger la question de l'espace, et du rapport des acteurs à la question des échelles de l'information. Nous pouvons ainsi identifier qu'après la confiance et la question de la nature des informations, la spatialité est un déterminant de l'action en situation d'urgence, une *prise* construite par les acteurs.

La troisième et dernière hypothèse résulte des deux premières : **la précision et la quantité des informations que l'on a pour agir contribue à raccourcir les délais d'action**. Cet enjeu est d'ailleurs souligné régulièrement par la littérature sur la question des crues rapides, qui a bien mis en exergue le fait que dans des bassins versants de petite taille, les délais d'intervention sont réduits en raison d'un pic de crue qui intervient très rapidement. Cela nous conduit à interroger la dimension urgente de l'action : comment s'opère le tri, en temps de crise, entre ce qui relève du « décisif » et ce qui l'est moins ? Nous faisons l'hypothèse que même si l'urgence est généralement considérée comme une contrainte, la question du *traitement de l'information*, et le *temps imparti* à cette tâche est décisif : sur des bassins versants qui réagissent extrêmement rapidement, moins le temps consacré à l'information sera important, plus l'action de mise sécurité des usagers de la route pourra être anticipée

8. Le terme « efficacité » est à considérer ici dans un sens plus large que le seul gain de temps : si la rapidité de l'action ou de la décision est une des *conditions* de l'efficacité, elle n'est pas la seule.

et adaptée. C'est donc la question de la *durée* de traitement des informations qui est ici interrogée : nous faisons l'hypothèse que si les informations données en amont sont peu localisées (échelle d'information trop large), trop nombreuses (qui induit donc une augmentation du temps de tri par les acteurs des informations qui vont leur être utiles) ou trop parcellaires (nous parlerons de fragmentation de l'information), cela contribue à fabriquer des temporalités d'intervention inappropriées eu égard à la réalité soudaine des crues-éclair.

Plan du mémoire

Trois parties vont contribuer à structurer ce mémoire (cf. figure 2 p. 7).

La première partie interrogera les outils, les concepts théoriques et les méthodes utilisées qui nous ont aidé à répondre à nos questions de recherche à propos de l'action en situation de crise. En effet, si les situations de crise et d'urgence sont largement étudiées dans le champ des sciences de l'information et de la communication (Gabay, 2005; Sicard, 1998; Strappazzon, 2004; Tandé, 2002), des sciences économiques et des sciences de gestion (Lagadec, 1986; Libaert, 2005; Ogrizek et Guillery, 2000; Roux-Dufort, 2003; Sartre, 2003), de la sociologie (Gilbert, 2003, 1990), de la psychologie (Mucchielli, 1993, 1995), elles demeurent en géographie un objet d'étude encore assez marginal, notamment parce cette dernière s'est davantage intéressée à la question du rapport au risque dans la durée et les projets à l'oeuvre sur les territoires, et moins dans des temporalités de rupture et « d'événement » (Bensa et Fassin, 2002; D'Ercole *et al.*, 2012; Robert, 2012).

La seconde partie est axée autour de la *description* du plan de crise du Conseil général du Gard en matière de gestion des routes. L'objectif est de décrire le plan de crise afin de montrer comment le CG s'organise pour répondre aux situations d'urgence. Notre démonstration tournera autour des prescriptions du plan : comment sont-elles formulées ? Qui concernent-elles ? Comment le plan nous informe-t-il sur la manière dont les acteurs doivent s'y prendre pour gérer les crises ? Nous considérons en effet que le plan est bel et bien un « discours » sur la crise. Discours codé, institutionnalisé, officialisé, mais il reste un discours en tant que « parole » officielle d'un service ou d'une institution. Pour confronter le discours du plan à ceux des acteurs, cette seconde partie reviendra aussi sur la façon dont notre matériau rend possible une telle analyse, et en démontrant l'utilité du

logiciel Alceste dans ce cadre.

Enfin, la troisième et dernière partie sera consacrée à nos résultats de terrains et à l'étude des modalités de gestion des crises par les opérateurs en situation d'action. Ces modalités auront préalablement été repérées dans les discours lors des analyses exposées dans la partie II.

Ces trois parties se subdiviseront en sept chapitres :

Le premier chapitre sera l'occasion de *contextualiser* la recherche et de poser quelques cadres théoriques utiles pour la compréhension de la suite de ce travail. A cette occasion, nous expliciterons la façon dont nous nous inscrivons dans le champ disciplinaire en essayant de rassembler le maximum d'informations possibles servant à dresser un tableau des recherches existantes sur le sujet et en ouvrant le débat avec d'autres disciplines.

Le second chapitre reviendra sur notre cheminement et sur la méthodologie utilisée en essayant de démontrer l'intérêt des méthodes utilisées, notamment le recours à l'analyse lexicale, pour l'analyse du sujet. Nous reviendrons en détails sur la démarche consistant à analyser les discours et à repérer des éléments d'appréhension des réalités sociales dans *l'énonciation* des acteurs. Il va sans dire que nous reviendrons aussi sur notre méthode d'entretien, la *pratique compréhensive*, les matériaux recueillis et utilisés pour l'analyse ainsi que sur les terrains géographiques mobilisés dans l'analyse.

Le troisième chapitre consistera en une description fine du processus de gestion de crise au sein du Conseil général du Gard, plus précisément de la DGADIF (Direction Générale Adjointe aux Déplacements, Infrastructures et Foncier), la direction qui doit assurer la sécurité du réseau routier. Nous étudierons quels sont les documents, les plans, les outils qui permettent, sur le papier, de s'organiser pour *faire face* aux crises.

Le quatrième chapitre proposera un premier niveau d'analyse et exposera les différents « mondes lexicaux » obtenus à partir de nos entretiens. Ainsi, certaines catégories d'acteurs et d'actions seront convoquées, et il sera alors possible de discuter de l'émergence de certains *marqueurs* de la gestion de crise.

La cinquième chapitre traitera de la relation entre information et confiance, et de leurs rôles dans l'efficacité de gestion. Nous verrons notamment comment la construction

de la confiance est aussi liée à la construction du sens dans l'organisation, et comment celui-ci *permet l'adaptation en situation turbulente*.

Le sixième chapitre sera l'occasion d'examiner quel *rapport à l'espace* entretiennent les acteurs en charge de la gestion de crise. Nous montrerons que les *expériences spatiales* offrent un certain nombre de *prises sur l'environnement*, et que les acteurs y font souvent référence.

Le septième et dernier chapitre examinera la place des *temporalités* dans les dynamiques de gestion de crise à partir des discours des acteurs, et dans plusieurs organisations. Nous discuterons de la place et des dynamiques de l'improvisation en temps de crise.

Première partie

Analyser l'urgence : cadrage théorique et méthodologique de la recherche

Introduction

Les deux chapitres qui composent cette partie ont pour objectif :

1. de présenter la ***discipline*** dans laquelle nous nous inscrivons, à savoir la *géographie des risques*, en focalisant notre point de vue sur la question des *crises* et de *l'urgence*. Comment les travaux actuels traitent-ils ces problématiques ? Quels sont les modèles théoriques de déroulement des crises ? A quelles autres disciplines peut-on faire appel pour saisir la dynamique des crises ?
2. de présenter le ***cadre méthodologique*** dans lequel nous nous inscrivons. Au delà des aspects théoriques dont nous nous sommes saisis et dont nous rendrons compte dans le premier chapitre, le second chapitre sera quant à lui consacré au développement de notre méthode et des options techniques choisies en matière d'enquête de terrain et de collecte de données.

Chapitre I

Géographie des risques et situations d'urgence

Introduction

Si les risques naturels ont toujours fait partie des menaces portant sur les activités humaines et leurs environnements, la nécessité de les gérer vient de leur imbrication avec la conduite des activités menées par l'homme. Des tremblements de terre aux grandes épidémies, ces risques ont longtemps été considérés par les populations comme relevant de la fatalité et donc inéluctables. Ils échappaient, de ce fait, à toute forme de gestion. On note cependant que très tôt, la formalisation des échanges de l'organisation des activités humaines a nécessité la mise en place de systèmes de gestion permettant aux acteurs *d'agir*.

Depuis une trentaine d'années, puis dans le prolongement de la parution de l'ouvrage d'Ulrich Beck (2001), la question des risques a connu d'importants développements, et ce dans divers champs disciplinaires. La géographie n'y a pas échappé, et s'était même saisi de la thématique « risque » précocement : dans sa thèse intitulée « *human adjustment to floods* » présentée en 1942 où il décrit l'attitude des populations des plaines inondables ainsi que les politiques de lutte contre les inondations dans le bassin de la rivière Mississippi, Gilbert F. White contribue à faire entrer pleinement la géographie dans le champ d'étude des risques, malgré une approche fortement centrée sur l'aléa, le phénomène physique (White, 1942). Comme le souligne Vinet (2010), « *l'approche des risques s'est ensuite élargie grâce à des géographes comme Hewitt* », ce dernier proposant notamment une « *interprétation systémique intégrant la société comme facteur de production du risque* ».

Aujourd'hui, le foisonnement des travaux sur la question du risque peut être relié à deux phénomènes. Un premier élément est celui de la médiatisation des risques. Cette omniprésence du risque a été largement abordée par la sociologie, le travail d'Ulrich Beck sur la société du risque en 1986 faisant référence. Cependant, cette omniprésence des risques sur la scène médiatique et politique a conduit, comme le rappelle Freddy Vinet (2007), à un délayage et parfois une dilution du sens du mot « risque ». De fait, la géographie, en tant que discipline carrefour à la croisée des sciences « dures » et « molles » s'est trouvée et se trouve toujours interrogée par l'hybridité intrinsèque à la notion de « risque ». Le deuxième élément provient de la mise en scène politique des phénomènes de catastrophe et de crise (Borraz, 2008; Gilbert, 1992, 1990) qui a pour conséquence de maintenir au premier plan les enjeux liés aux catastrophes naturelles, à leur prévention et à la prévision. Cette projection permanente dans l'espace public oblige tous les acteurs qu'ils soient chercheurs, citoyens, élus, techniciens à rendre intelligible ces situations de crise dont les évolutions sont extrêmement rapides et les modalités de résolution changeantes en fonction des contextes (géographiques, juridiques, etc.). Nous devons aussi souligner ici l'influence de la demande sécuritaire et du besoin de prévention qui, notamment dans les pays occidentaux, tend à se renforcer et contribue à faire de la prévention un moteur de l'action publique, qu'elle soit locale ou nationale.

Ce chapitre a pour objectif de faire état de la question des risques et des crises telle qu'elle est traitée en géographie tout en positionnant notre travail dans ce champ de recherche. Cependant, nous évoquerons aussi les autres disciplines dont nous avons eu besoin dans le cadre de notre analyse.

1 Le risque en géographie humaine : quelques éléments de définition

Nous tenterons dans cette section d'apporter quelques éléments de réponse à deux questions que nous allons essayer de formuler le plus clairement possible à présent. Premièrement, comment la géographie du risque, en France principalement, se propose-t-elle de définir la notion de risque ? La seconde interrogation, qui découle directement de la question précédente, consiste à se demander dans quelle mesure ce que propose actuellement la géographie des risques nous a aidé, dans ce travail, à rendre intelligibles des situations de crise. Il s'agira donc de montrer quels sont les concepts, les méthodes ou les outils que nous avons empruntés à la géographie des risques pour traiter notre sujet.

1.1 Risque, aléa et vulnérabilité : enjeux et conditionnements

1.1.1 Risque, danger et catastrophe : évolutions épistémologiques

Évolution des définitions

La notion de risque n'est pas nouvelle puisqu'elle est apparue au XVI^e siècle avec l'assurance maritime qui accompagnait déjà le développement du commerce en mer : *risco* (aujourd'hui *rischio*), en italien, c'était l'écueil, le récif, la menace pour les navires. Cependant Kermisch (2010) rappelle que certains chercheurs réfutent cette hypothèse : le philologue Pierre Guiraud par exemple pointe « *qu'il n'y a pas le moindre commencement de preuve à ce roman nautique* » (Guiraud, 1982) et que le mot viendrait du latin *rixare*, qui signifie « se quereller ». On retrouve « rixe » qui signifie « combat » et « résistance », d'où « danger ».

Dans les dictionnaires généraux, on trouve généralement deux caractéristiques de la notion de risque, à savoir d'un côté le « danger », le « péril » ; et généralement la seconde définition fait mention du côté « négatif » du risque, il est alors vu comme « inconvénient ». Aujourd'hui le mot risque est employé dans de nombreux domaines : risque écologique, technologique, alimentaire, médical, urbain, sanitaire, routier, domestique, mais aussi population à risque, facteur de risque, conduite à risque, quartier à risque. . .

Il est classique en géographie des risques de distinguer l'aléa – le phénomène physique caractérisé par son intensité et sa fréquence – et la vulnérabilité – la « fragilité » du milieu – comme double cause de la *réalisation* du risque, qui reste toujours une *potentialité*. En géographie humaine, le risque se définit comme le « *danger d'un événement catastrophique non prévisible dans l'espace et le temps* » (Bailly et Béguin, 2003). Dans le dictionnaire « critique » des « *mots de la géographie* », Brunet *et al.* qualifient le risque de « *danger auquel on est exposé individuellement ou collectivement dans certaines circonstances* » (Brunet *et al.*, 1992, p.395). Force est de constater que ces définitions assimilent toutes les deux le risque à un « danger ». Valérie November revient sur la genèse de ces définitions et sur le binôme risque / danger en rappelant que la décennie 1980-1990 a été l'occasion d'entreprendre « *un vaste travail de définition des risques* », bien qu'il s'agissait moins « *de définir le risque en tant que tel que de le situer vis-à-vis d'autres concepts et notions* » (November, 2007, p.120). Claude Chaline et Jocelyne Dubois-Maury (1994), ainsi que Jean Tricart (1992) par exemple, ont essayé de discuter ces deux notions en essayant de les distinguer : pour les premiers le « *danger est une situation, un fait brut, un état durant lequel des personnes, des biens subissent des pertes et des dommages. Le danger fait courir un risque ; le risque est une éventualité, une probabilité de danger* », pour le second il est nécessaire d'opérer une distinction dans le sens où les « *dangers existent indépendamment de l'Homme* », et Tricart de conclure : « *le danger est naturel, le risque est humain* » (cité par November, 2007). Peut-être pouvons-nous voir ici les prémisses de la distinction entre l'aléa habituellement qualifié de « naturel » et la vulnérabilité qui est associée le plus souvent à des enjeux « sociaux ».

Plus récemment, dans le « *dictionnaire de la géographie et de l'espace des sociétés* » (2003), on trouve une entrée « risque » proposant une définition suivante qui n'est pas sans rappeler celle de Chaline et Dubois-Maury, le risque étant défini comme « *la probabilité d'un danger menaçant ou portant atteinte à la vie et, plus globalement, au cadre d'existence d'un individu ou d'un collectif* ». Plus loin dans le texte, ils insistent sur le caractère de plus en plus « hybride » de la notion de risque : « *la distinction entre les risques naturels et risques anthropiques, par exemple, devient difficile à établir du fait de la transformation croissante des milieux bio-physiques, sauf dans quelques situations simples comme les séismes ou les éruptions volcaniques* ».

Enfin, on passe du risque à la *catastrophe* lorsque la potentialité du risque se réalise. Selon Dolffus et d'Ercole (1995), « *toute catastrophe est la rencontre d'une situation hu-*

maine, dans un lieu et à un moment donné et d'un événement naturel qui provoque pertes et dégâts car il a mis en défaut la vigilance humaine et les moyens habituels de protection, soit parce qu'il était inattendu soit par sa brutalité ou à la suite de franchissement de seuils ». Ainsi, contrairement au risque qui appartient au domaine des probabilités, la catastrophe naturelle est la manifestation concrète et donc mesurable (coûts, effets, conséquences) d'un phénomène naturel. On dit aussi des catastrophes qu'elles sont le « risque réalisé », dans la mesure où la probabilité d'occurrence d'un risque devient réalité. La catastrophe est la conséquence de l'expression d'un risque, c'est-à-dire d'un *aléa* donné et de la *vulnérabilité* d'une société, à un instant précis.

Les trois grandes phases dans l'approche épistémologique des risques

Pelling (2003) distingue trois phases dans l'approche épistémologique des risques, comme le rappelle Freddy Vinet (2010) :

- la première phase, « aléa-centrée » ou « classique », prévaut jusqu'à la fin des années 1970. Walter (2008) évoque aussi ce même tournant, et il l'analyse en termes sémantiques⁹ : « *les termes les plus mobilisés au milieu du XIX^e siècle sont "désastre", "sinistre", "fléau", "calamité", le mot "catastrophe" apparaît peu. En revanche, à la fin du XX^e siècle, il est question de "catastrophe" alors que "désastre", "fléau", "calamité" ont entièrement disparu du vocabulaire médiatique* ». Ce qui fait dire à Walter que ce renouvellement sémantique correspond bien au paradigme d'une radicale séparation de l'homme et de la nature dominant au XIX^e. Rivière-Honegger et Le Lay (2010) mettent aussi cela en évidence à travers une étude de la presse régionale dans les Alpes où ils constatent que l'attribution causale des inondations change à partir des années 50 où la seule cause naturelle devient moins prégnante au bénéfice des causes mixtes et humaines. Dans cette première phase, l'école de Chicago et quelques auteurs phares, tels Burton et Kates (1963) par exemple, font de l'aléa le point de fixation majeur des études de risque : c'est sur le *phénomène lui-même* qu'il faut faire porter l'effort de recherche ;

9. Selon l'étude de ALLARD, P., 2005, « La presse et les inondations dans la région du bas rhône en 1840 et 1856 », Dans *Récits et représentations des catastrophes naturelles depuis l'Antiquité*, FAVIER, R. ET GRANET-ABISSET, A. M. (coordinateurs), p. 73–92.

- la seconde phase correspond à la prise de conscience du rôle anthropique dans le processus de production des catastrophes : elles ne sont plus considérées comme purement extérieures mais comme engendrées par la société qui prend conscience que les facteurs explicatifs des risques résident plus dans la société elle-même que dans les conditions naturelles. C'est à cette époque que la notion de *vulnérabilité* commence à prendre de l'importance. Elle est définie comme la « *propension d'une société donnée à subir des dommages en cas de manifestation d'un phénomène naturel ou anthropique* » (d'Ercole, 1991). Theys et Fabiani (1987) démontrent par exemple comment la société devient plus vulnérable au fur et à mesure qu'elle se modernise et concentre ses activités. Pour d'autres auteurs comme Cannon (1994), la *vulnérabilité*, par opposition au paradigme classique, est le facteur déterminant de l'analyse des risques. Pour Jean-Christophe Gaillard (2007), « *envisager les catastrophes comme la résultante de phénomènes extrêmes en magnitude et rares dans le temps impose une gestion des risques apte à faire face à l'extraordinaire tandis que les facteurs des catastrophes dépendent plus des contraintes quotidiennes qui piègent les victimes. [...] Dans cette logique, les catastrophes prolongent les situations d'urgence quotidienne pour les victimes et ne sont pas des accidents au sein de la société* » ;
- la troisième phase se développe depuis les années 90, que l'on peut qualifier de « gestion intégrée », et qui considère la relation homme/nature dans une perspective plus *hybride*, et dont la tendance est la recontextualisation des risques dans l'ensemble des systèmes sociaux (Latour *et al.*, 2010).

Un accroissement du nombre de catastrophes...

Les dangers et les menaces susceptibles d'affecter la collectivité humaine sont souvent au coeur de l'actualité et apparaissent comme un des problèmes majeurs des sociétés contemporaines. Le nombre de catastrophes naturelles et industrielles n'a cessé de croître lors des 50 dernières années, ce que semble indiquer la figure I.1 p. 31.

...et des incertitudes

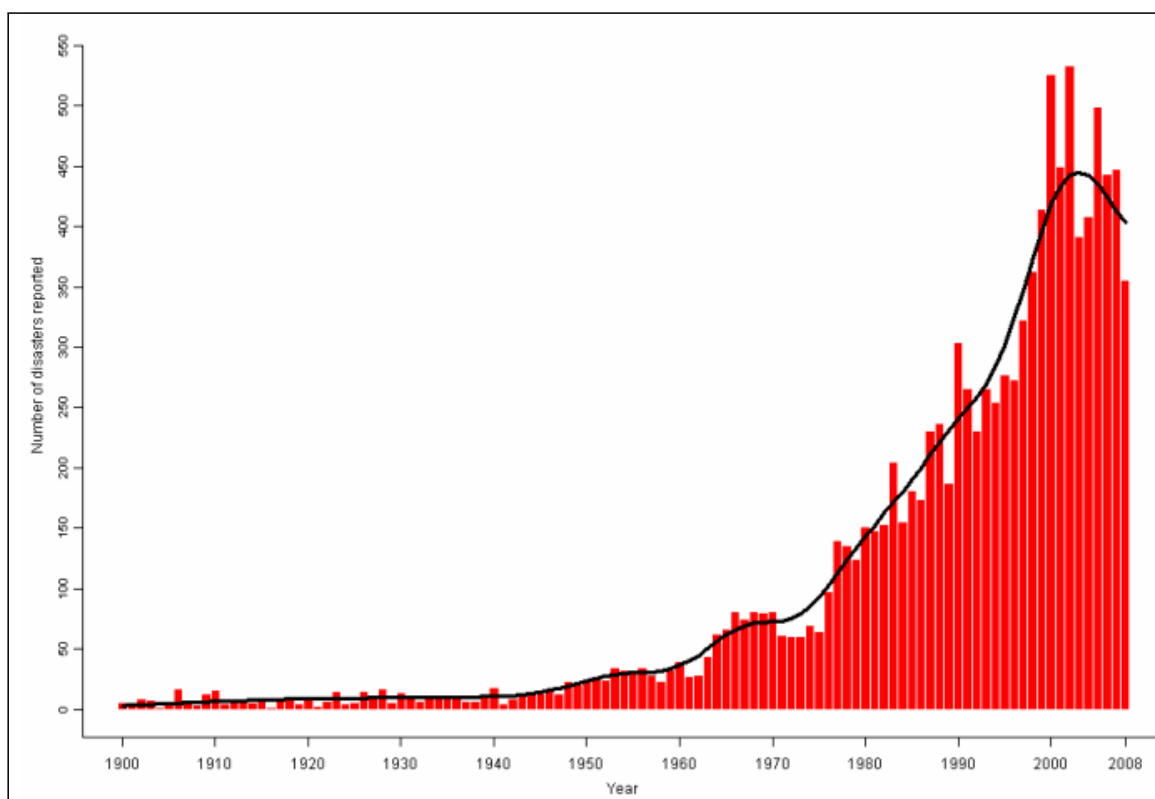


FIGURE I.1 – Nombre de catastrophes naturelles enregistrées dans le monde de 1900 à 2008.
 Source : EM-DAT, The OFDA/CRED International Disaster Database, 2012

Conjointement à cet accroissement du nombre de catastrophes, on constate une hausse des incertitudes épistémiques et techniques qui va de pair avec notre condition « moderne » (Morin, 2007). C'est ce que souligne Hans Jonas dans *Le principe responsabilité* (1979) : « dans ces circonstances, le savoir devient une obligation prioritaire au-delà de tout ce qui était dans le passé revendiqué comme son rôle, et le savoir doit être du même ordre de grandeur que l'ampleur causale de notre agir. Or le fait qu'il ne peut pas réellement être du même ordre de grandeur, ce qui veut dire que le savoir prévisionnel reste en deçà du savoir technique qui donne son pouvoir à notre agir, pour lui-même une signification éthique. Le gouffre entre la force du savoir prévisionnel et le pouvoir du faire engendre un nouveau problème éthique. Reconnaître l'ignorance devient ainsi l'autre versant de l'obligation de savoir et cette reconnaissance devient aussi une partie de l'éthique qui doit enseigner le contrôle de soi toujours plus nécessaire de notre pouvoir excessif » [p.33]. Jean Pierre Dupuy évoque la même chose dans son ouvrage sur le « catastrophisme

éclairé » : « *Il y a de la naïveté, pour ne pas dire quelque imposture, à faire dépendre la mise en oeuvre du principe de précaution de l'absence de certitude, compte tenu des connaissances scientifiques et techniques du moment, ainsi que le fait la loi Barnier. Je parle d'imposture parce qu'il est ainsi sous-entendu qu'un effort de la recherche scientifique pourrait venir à bout de l'incertitude en question, qui ne serait là que de façon purement contingente* » (2004, p.135).

Chalas *et al.* (2009) ont bien montré comment la question de l'incertitude avait fait l'objet d'une « *montée en puissance dans les milieux académiques, politiques, managériaux, en remplaçant peu à peu les paradigmes de prévision, d'anticipation et de planification* » qui prévalaient encore avant les années 1970. Si le recours à la notion de risque avait permis un temps de contenir les incertitudes et de les domestiquer (Ewald, 2009), aujourd'hui « *l'entreprise de colonisation de l'incertitude semble s'être interrompue, obligeant à l'affronter directement sans qu'il soit donc toujours possible de la réduire* ». D'après cet auteur, l'incertitude reste une « *boîte noire* » trop souvent présentée comme un état de fait dont l'objectif serait de continuer à « *agir dans un monde incertain* » (Callon *et al.*, 2001) : « *sans nier l'importance de l'incertitude en soi, celle-ci apparaît comme un état de fait parmi d'autres, cantonné à un nombre illimité de situations. Son importance, indéniable, apparaît donc comme toute relative* ».

1.1.2 La matrice disciplinaire propre à la géographie des risques : l'aléa *versus* la vulnérabilité

Aléa et vulnérabilité...

Nous l'avons déjà évoqué, la plupart des définitions insistent sur le fait que le risque provient de la combinaison de deux éléments généralement traduits sous forme d'équation :

$$\text{Aléa} \times \text{Vulnérabilité} = \text{Risque}$$

Cette équation est souvent matérialisée grâce au schéma suivant :

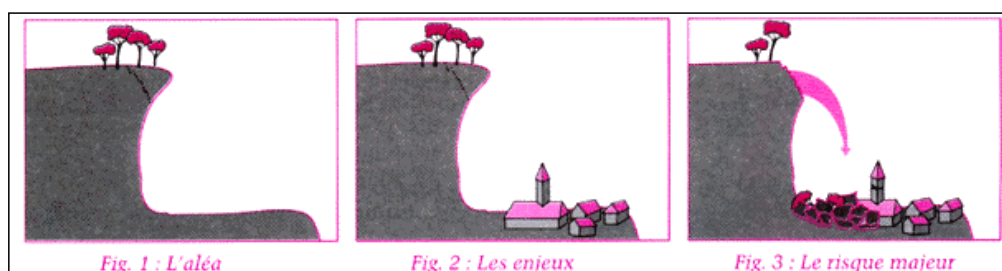


FIGURE I.2 – Le risque comme produit de l'aléa et de la vulnérabilité

Source : <http://www.prim.net>

Cela se traduit dans les définitions données par la littérature. Pour Degardin, « *le risque d'inondation est le produit des aléas et des vulnérabilités* » (Degardin, 2002). Jacques Donze rappelle quant à lui que le risque technologique « *provient de la confrontation entre cette source d'aléas qu'est l'industrie – une activité parfois dangereuse – et la vulnérabilité des espaces urbains* » (Donze, 2007). Dans un registre comparable, Yvette Veyret mentionne en 2004 que « *quel que soit le risque, il traduit une menace pour les personnes ou le groupe social soumis à celle-ci*. Le risque implique donc trois conditions :

- une source, l'aléa ;
- un processus d'exposition qui entraîne des conséquences dommageables sur les aménagements ;
- un processus d'exposition perçu par la population et qui peut l'affecter.

Cette définition a le mérite de poser les conditions d'une évaluation des risques, en permettant à la fois une *qualification* et une *quantification* de certains éléments et de donner quelques éléments de réponse à certaines questions : où se localisent et quels sont les enjeux sur le territoire étudié ? La vulnérabilité y est-elle importante ? Sur une échelle de valeur, comment les populations qui vivent dans des lieux « *à risque* » appréhendent-elles ce risque ? De même, les manuels scolaires traitant des risques en géographie rendent compte de ce même schéma : le risque y est présenté comme le produit d'un aléa et de vulnérabilités (Dauphiné, 2003; Veyret, 2001, 2004) qui se réalise sur un espace donné qui n'est jamais considéré comme *opérateur* mais toujours comme *déjà-là* ou comme simple espace support. En effet ces définitions révèlent une « *conception de l'espace extrêmement passive*. Les risques y sont le seul élément dynamique, le territoire est considéré comme un support sur lequel se produisent ces événements » comme le souligne Valérie November (2007). C'est donc principalement sous l'angle *fonctionnel* qu'est considéré l'espace

dans les définitions du risque, ce qui donne par ailleurs lieu à une fragmentation des études en fonction des espaces. En outre, ces définitions tendent à maintenir un partage d'ordre épistémologique entre nature et culture, pourtant largement critiqué (Descola, 2005; Latour, 1991). En effet, elles tendent à définir l'aléa comme un phénomène naturel, et renvoient la vulnérabilité à des valeurs culturelles. Cela crée aussi, de fait, un partage entre les sciences capables d'étudier ces phénomènes : aux sciences de la nature la charge d'étudier l'aléa, et aux sciences sociales celle d'examiner la vulnérabilité.

... comme *conditionnement* d'une pensée sur les risques ?

Thierry Coanus rappelle en 2006 pourquoi l'équation aléa-vulnérabilité continue de fonctionner : les risques sont souvent abordés dans le cadre de leur gestion et de leurs impacts¹⁰ sur les sociétés. Cependant cette focalisation sur la question de la légitimité sociale et politique des interrogations en matière de gestion des risques « *n'épuise pas la totalité du questionnement scientifique* », ne serait-ce que parce que les travaux sur le sens, et « *la production de sens* » entourant les phénomènes de catastrophe¹¹ sont plutôt absents de la littérature scientifique sur les risques.

Cette disjonction entre l'aléa et la vulnérabilité semble tout de même encore faire office de paradigme (Gaillard, 2007). Pigeon (2005) évoque la difficulté à sortir de ce « *conditionnement* » qui constitue une forme de « *matrice disciplinaire* », pour reprendre les termes de Thomas Kuhn¹². En effet, on constate une certaine forme de *conditionnement* dès lors que l'on se penche sur les contenus de littérature géographique à destination des publics scolaires (Bailly, 1994). Mainar a aussi montré comment le concept de géosystème n'a jamais pu être intégré à la géographie scolaire, notamment en raison d'une

10. L'ouvrage auquel nous faisons référence ici, publié en 2006, porte plus spécifiquement sur les risques urbains.

11. Par « production de sens », nous reprenons les travaux effectués en anthropologie, la problématique du sens renvoyant aux activités pratiques et symboliques qui ont « *trait au sens que les humains en collectivités donnent à leur existence.* »

12. Dans la structure des révolutions scientifiques, Thomas Kuhn attribue au terme de paradigme deux sens. Le premier sens désigne l'ensemble des valeurs et des techniques que partage un groupe scientifique. Le paradigme, en ce sens, est ce qui fixe la manière correcte de poser et d'entreprendre la résolution d'un problème. Dans un second sens, le mot paradigme désigne non pas ses entités représentatives elles-mêmes mais la manière dont celui qui est éduqué dans la discipline apprend à les reconnaître, à les isoler, à les distinguer. Ce second sens renvoie à la phase pratique de la formation du scientifique, celle au cours de laquelle il s'exerce sur des problèmes que les connaissances acquises permettent de résoudre.

forte étanchéité entre *sciences de la terre* et *géographie humaine*. Et c'est d'ailleurs pour cette raison que seul le concept « d'écosystème » a été retenu, au détriment d'une analyse élargie aux enjeux sociaux. Par effet de continuité, les mêmes types de généralisation et de présentation des problématiques liées au risque sont présentes dans un certain nombre de manuels universitaires consacrés au premier cycle. Pour Pigeon (2005), si cette approche « *segmentée* » constitue en quelque sorte la « moins mauvaise réponse » aux problèmes que posent les risques pour le géographe, il n'en demeure pas moins que celle-ci reste largement insuffisante autant d'un point de vue théorique que pratique, et insensible à des risques de plus en plus globaux, complexes et interreliés. On aurait sûrement tort de considérer qu'il ne s'agit là que d'enjeux théoriques ou épistémologiques qui se placeraient au-delà, ou au-dessus¹³ d'une géographie impliquée dans l'action, car le défi est bien celui d'une géographie capable de prendre en considération *l'hybridité* des objets sur lesquels elle travaille, notamment les risques (Latour, 1991).

Un débat contemporain : la résilience

Si aujourd'hui la notion de résilience fait partie du corpus de définitions partagées autour du paradigme de risque, elle n'en reste pas moins vivement débattue, notamment en raison de contours encore flous (Reghezza *et al.*, 2012). Par exemple, certains auteurs comme Pelling (2003) ou Adger (2006) considèrent que la vulnérabilité « englobe » la résilience (la résilience n'étant qu'une composante dans l'analyse de la vulnérabilité, aux côtés de l'exposition et de la résistance), d'autres ont tendance à « autonomiser » la notion en dissociant les systèmes humains et naturels (Smit et Wandel, 2006).

A l'origine, la résilience est une notion utilisée par les sciences physiques pour mesurer la *résistance* d'un matériau à un choc. En écologie, elle mesure le *temps de retour à l'équilibre d'un système après une perturbation*. Dans un article de qui fait maintenant référence, Holling (1973) définit la résilience comme la « *capacité d'un système à pouvoir intégrer dans son fonctionnement une perturbation, sans pour autant changer de structure qualitative* ». D'après Garcia et Soubeyran (2013 à paraître), « *au coeur de cette approche, issue de l'écologie et de la gestion environnementale, on trouve une critique de*

13. Rappelons simplement que l'étymologie du mot « épistémologie » vient du grec *epistêmê* qui signifie « science », et de *epistanai* qui peut se traduire par « se tenir au dessus » et « savoir ».

la conception « fixiste » de l'écologie. Holling montre en effet en 1973 que les écosystèmes n'ont pas une dynamique statique et linéaire, mais sont bien dotés de domaines de stabilité multiples, que l'on appelle aujourd'hui des bassins d'attraction. Holling rappelle que la diffusion de cette idée a été à la base du concept de cycle adaptatif (*adaptive cycle*), mais aussi de la gestion adaptative (*adaptive management*) ». L'acceptation récente de la notion de résilience repose donc sur l'idée qu'après une perturbation le système n'est pas marqué par un retour à l'équilibre, ou retour à la « normale », qui serait assimilé à un comportement de *résistance*, mais réagit au contraire de manière souvent positive, créatrice, grâce à une réaction appropriée, un « glissement dans le cours des choses » (Jullien, 1996). La définition de Boris Cyrulnik pour qui la résilience est l'aptitude des individus et des groupes organisés (la famille, les collectivités) à vaincre l'adversité ou une situation de risque et à rebondir rappelle ce côté « positif » associé au concept de résilience (Cyrulnik *et al.*, 2009).

Cela a contribué par ailleurs à ancrer l'idée selon laquelle la vulnérabilité aurait une connotation *négative*, alors que la résilience serait plutôt *positive*, comme le rappelle Provitolo (2013), qui propose de dépasser cette dichotomie par la notion de *Resiliencery Vulnerability*. Aujourd'hui, la résilience est plutôt considérée comme une opportunité nouvelle dans le management des risques. Reghezza et Laganier (2013) montrent comment cette notion peut même modifier, dans certains cas, la *conception* des risques.

Nous retiendrons que la résilience peut être approchée à la fois comme :

- la capacité à *anticiper ce qui peut l'être*. En ce sens, la prévention des risques par une meilleure connaissance de l'aléa peut entrer dans le champ de la résilience ;
- capacité à réagir, faire face à ce qui survient. La résilience va donc au delà de la seule résistance ;
- une aspiration à une amélioration de la situation.

Nous verrons plus loin, dans la partie consacrée à l'analyse du terrain, comment les acteurs définissent eux-mêmes certains facteurs *d'adaptation* lors d'événements impliquant une gestion de crise, et comment celui-ci peut s'inscrire, même partiellement, dans les débats scientifiques actuels autour de la notion de résilience.

En résumé, le risque en géographie est principalement envisagé à travers la menace qu'exerce un aléa sur des enjeux vulnérables. Nous avons déjà évoqué en introduction la vulnérabilité supposée du réseau routier en cas d'inondation et le danger que cela fait

peser sur les automobilistes qui l'empruntent. Nous allons y revenir à présent en donnant quelques éléments de définition et en re-situant notre sujet dans ce champ de recherche.

1.2 Vulnérabilité des réseaux et des usagers : une focale spécifique à notre étude

La notion de vulnérabilité, dans le vocabulaire courant, désigne « *toute forme de fragilité, matérielle ou morale, individuelle ou collective. Aujourd'hui le concept de vulnérabilité permet de qualifier un état de fragilité des sociétés face aux risques technologiques majeurs et à des changements socio-économiques qui s'accélèrent* » (Dupont et coll., 2007).

La vulnérabilité caractérise l'espace soumis au risque et se définit par le degré de dommages potentiels que les enjeux peuvent subir. Elle est couramment définie au travers des enjeux (Veyret, 2004, p.42) :

- humains ;
- économiques et financiers, qui concernent les activités commerciales, artisanales, industrielles, agricoles, touristiques ; il s'agit de l'ensemble des biens matériels affectés ;
- sociaux, qui regroupent tout ce qui touche à la cohésion sociale et au fonctionnement de la société ;
- environnementaux, qui recouvrent les dégâts possibles aux écosystèmes, à la biodiversité ;
- patrimoniaux, qui concernent les éléments historiques, culturels, l'image de marque une région d'une ville.

Ainsi, les dommages sont qualifiables au travers des mêmes modalités : dommages corporels, structurels, environnementaux... Notre étude qui porte sur la gestion de crise du réseau routier en temps d'inondation va donc concerner à la fois à la vulnérabilité du réseau routier (risque de submersion), et à celle des usagers de ce même réseau, dont la vulnérabilité semble avérée par les études antérieures (Antoine *et al.*, 2001; Ruin, 2007). Nous cherchons à comprendre comment cette « vulnérabilité » est construite, *traduite* dans les discours des gestionnaires qui sont censés la réduire, en sécurisant le réseau.

1.2.1 Vulnérabilité des réseaux

La figure du réseau : bref historique

Dès lors que nous faisons le choix de travailler sur les coupures de routes en temps de crue, nous ne pouvons pas éviter la confrontation entre le réseau et le territoire : quels types de rapports entretiennent-ils entre eux ? Dans des institutions locales encore fortement territorialisées, comment appréhende-t-on le réseau ? Avec quels outils ? Avec quelle logique de gestion ? Les réseaux, dans leur réalité variée, virtuelle ou matérielle, constituent des flux, de la circulation, du mouvement et participent de ce fait au maillage des territoires. Pourtant, ce concept demeure encore assez flou et plutôt généraliste : Pierre Musso l'érige même en « *méso-concept* » (Musso, 2003). Si le concept de réseau apparaît aujourd'hui comme une figure de référence du monde moderne, l'accès ou non à celui-ci est devenu une clé essentielle d'intégration sociale, « *l'injonction à la mobilité* » reconfigurant ainsi les cadres sociologiques traditionnels (Chalas, 2000; Gwiazdzinski et Rabin, 2007). Étymologiquement, le mot « *réseau* » est issu du latin « *retiolus* » et signifie dans son acception première « *filet* ». A la fin du XVII^e siècle vinrent les premières intuitions qui vont rapprocher le réseau de la définition que l'on en fait aujourd'hui. Descartes est le premier à introduire l'idée de *contact* en faisant l'hypothèse que le réseau est le lieu du cerveau où se « connectent » le corps et l'âme. En matière de *représentation du réseau*, Vauban sera le premier à établir une cartographie de ses fortifications où l'on distingue largement l'armature, mais où la notion de *circulation* n'apparaît toujours pas. La première idée de mouvement ou d'animation liée à la figure du réseau nous vient de Diderot qui le définit dans son encyclopédie comme « *l'organisation fibrée du vivant* ». Puis, avec les physiciens et la cristallographie, le réseau devient la structure de la matière, on en fait alors une figure théorique et conceptuelle. Il faut attendre la révolution industrielle et le saint-simonisme pour voir le réseau intégrer pleinement une dimension circulatoire. Le tournant de la révolution industrielle fera « *entrer la société en réseau* ». S'il s'agissait au départ d'un mot technique, très précis et peu abstrait, il est devenu structurant est plus complexe dès lors que l'énoncé dont il fut chargé intégra la notion de *circulation* et de *mobilité*. Certains auteurs, comme Bressand et Distler (1995) ont même parlé de « *planète relationnelle* », dans la mesure où les réseaux semblent régir une partie de plus en plus importante des fonctionnements sociaux. Et accroît ainsi leur vulnérabilité face à

des événements de déstabilisation.

Éléments de définition

Le risque et sa relation à l'espace, au territoire et au réseau est un champ de recherche qui a fait l'objet de nombreuses investigations (Donze, 2007; November, 2002, 2001, 2006, 2007; Meschinet de Richemond, 2010; Meschinet de Richemond et Reghezza, 2010) ces dernières années. Néanmoins, on constate que les travaux portant spécifiquement sur la relation entre le risque et les logiques réticulaires sont moins nombreux (Gleyze, 2001, 2005). Pourtant, la multiplication des réseaux depuis les années 80, qu'il s'agisse des réseaux routiers, sociaux, électriques, ferroviaires, hertziens, sans fil, informatiques, autoroutiers, ou communicationnels est désormais un constat. Ces interrelations et interdépendances sont, pour certains auteurs, source de multiplication des risques notamment à cause de *l'effet domino* que cela peut induire.

Comme le précise Gleyze (2005), le risque semble indissociable du territoire au point que le terme consacré de « *risque territorialisé* » pose la question de savoir si l'on s'intéresse aux territoires associés à un risque ou bien aux risques associés à un territoire (November, 2000; Meschinet de Richemond et Reghezza, 2010). Il rappelle par ailleurs que cette territorialisation du risque peut se manifester sous plusieurs angles, et poser à la géographie un certain nombre de questions, notamment en termes d'analyse spatiale. Premièrement, si on considère la géographie physique, le territoire varie avec le relief, le climat ou le paysage. Sur le plan humain ensuite, le territoire est aussi un élément complexe car les enjeux sont différents en fonction de la localisation : espace rural, zone urbaine, montagne, littoral etc. Enfin, sur le plan administratif, le maillage territorial est aussi découpé en fonction de considérations légales et juridiques. La figure I.3 p. 40, témoigne de ces dimensions : sur notre terrain nous retrouvons ces imbrications entre réseaux et territoires avec d'une part les réseaux hydrographiques et routiers et d'autre part les territoires chargés de la gestion de leur coexistence en un même lieu.

Valérie November (2002) s'interroge sur la relation entre réseaux et territoires et conclut sur le fait « *qu'il est tout à fait possible de penser le territoire et le réseau simultanément pour autant qu'on s'inscrive dans une approche relationnelle. La mise en perspective du réseau et du territoire permet de relier trois éléments de manière très per-*

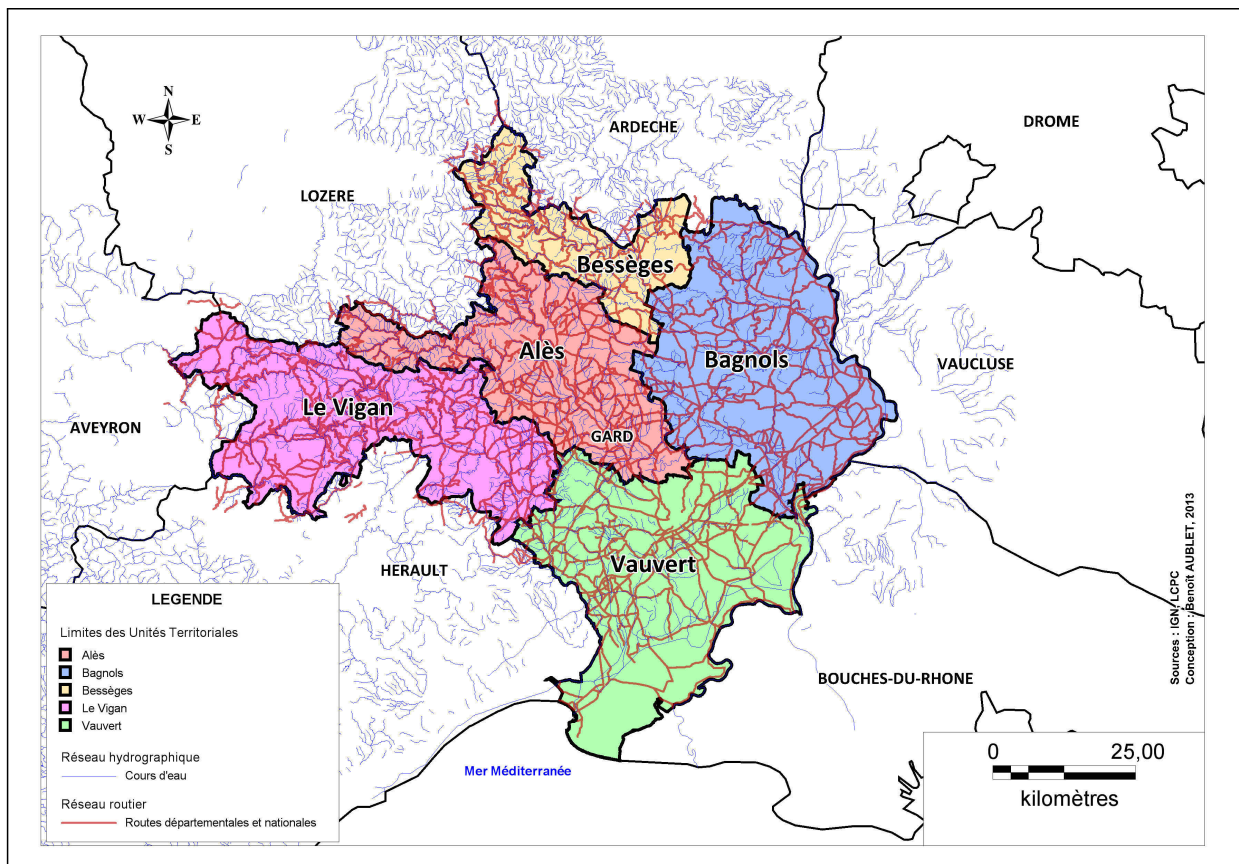


FIGURE I.3 – Deux réseaux, cinq unités territoriales de gestion
Source : B.Aublet, 2013

tinente [dans une problématique d'étude des risques] : 1) un aller-retour est permis entre les échelles individuelles et collectives 2) les niveaux d'analyse micro-, méso- et macro-géographiques sont entremêlés 3) le jeu des acteurs se situe alors dans un balancement constant entre réseau et territoire ». Nous montrerons en effet que les acteurs chargés de la gestion des routes mobilisent aussi des références spatiales et territoriales...afin d'agir sur le réseau.

La notion de réseau à une longue tradition disciplinaire en géographie, notamment parce qu'elle est issue assez directement des travaux d'analyse spatiale et de la théorie des graphes. Dans le *Dictionnaire de la Géographie*, George et Verger (1974) associent le réseau à un « système esquissant et, dans certains cas, promouvant l'organisation de l'espace brut selon un tracé convergent ou un maillage ». Plus tard, Brunet et al. (1992)

définiront le réseau comme un « *ensemble de lignes et de relations* ». Enfin, Chaline et Dubois-Maury (1994) font apparaître la notion de « *risque de réseau* » qu'ils définissent comme un « *événement aléatoire (en nature, en intensité et dans le temps) perturbant le fonctionnement et l'évolution du territoire dépendant du réseau considéré. La survenance d'un tel événement peut être causée par la nature, le dysfonctionnement même du système de réseau, ou encore la défaillance des organisations publiques* ».

On distingue habituellement deux grandes familles de réseaux :

- les réseaux de transport qui constituent l'objet de notre travail. Ces réseaux organisent les déplacements des personnes et des marchandises ;
- les réseaux techniques, qui acheminent notamment les énergies (gaz, électricité, pétrole) et les informations.

Tous les réseaux, quelle que soit leur fonction (assainissement, approvisionnement, déplacement, etc.), jouent un rôle majeur dans la gestion de crise (Robert, 2012). Le réseau routier apparaît ainsi comme un des enjeux essentiels particulièrement en milieu urbain (Demoraes, 2004; Lutoff, 2000). Néanmoins, la modification des modes de résidence et le regain d'attractivité des zones rurales sur l'ensemble de la région étudiée laissent à penser que l'enjeu n'est pas qu'urbain. Par ailleurs, il apparaît que ces réseaux sont particulièrement sensibles aux crues, surtout dans le cas de bassins versants de petite taille. Dans sa thèse, Versini (2007) montre ainsi que certaines configurations de réseau sont particulièrement vulnérables aux coupures par débordement des cours d'eau voisins et met en évidence la fragilité du réseau routier gardois face aux phénomènes hydrométéorologiques. Un autre type d'approche de cette vulnérabilité des réseaux routiers est proposé en Suède, au sein du Royal Institute of Technology (KTH), où l'on s'intéresse aux phénomènes météorologiques extrêmes dans leur ensemble dans un contexte d'évolution du climat, et non spécifiquement aux crues. La vulnérabilité est analysée là comme probabilité de rupture du service rendu par la route et de ses conséquences sur la société, exprimées notamment en retards et en coût social et économique de ces retards (Jenelius, 2007, 2009). Toutes ces analyses mettent l'accent sur la vulnérabilité des réseaux, qui joue un rôle essentiel dans la manière dont la crise peut se dérouler, mais elles n'abordent pas la manière dont cette vulnérabilité est communiquée, tant aux gestionnaires de crise qu'aux automobilistes. Or, d'autres études montrent que les usagers de la route sont particulièrement vulnérables en période de crue.

1.2.2 La question routière : enjeux et définitions

Ainsi l'analyse des risques fait progressivement une place de plus en plus grande à l'analyse de la vulnérabilité des réseaux, particulièrement des réseaux routiers, enjeu majeur du fonctionnement des territoires. Les analyses entreprises dans ce domaine, ont d'abord consisté en un chiffrage monétaire des dommages directs sur les réseaux et aux perturbations indirectes induites, notamment en termes de pertes de temps et conséquences économiques induites (Gleyze, 2001; Leone *et al.*, 1995). Néanmoins, les études récentes mettent en évidence la nécessité d'une prise en compte des impacts fonctionnels d'événements tels que les crues. S'appuyant sur le cas d'une crue centennale en région parisienne, Gleyze et Reghezza (2007) montrent en effet que l'estimation de l'impact matériel seule ne suffit pas, et qu'une évaluation de l'endommagement fonctionnel, lié notamment à la structure du réseau, aux possibilités de contournement qu'il offre, est indispensable pour compléter l'évaluation de la vulnérabilité. Plusieurs études récentes portent sur cet aspect fonctionnel de la mobilité et sur la vulnérabilité spécifique qui peut y être associés (Demoraes, 2004; d'Ercole et Thouret, 1996; Jenelius, 2009).

En 2008, nous avons déjà noté que cette vulnérabilité des réseaux lors des catastrophes naturelles apparaissait en bonne place dans les comptes-rendus des événements d'un point de vue médiatique (Aublet, 2008). Par exemple, les épisodes neigeux « privent » d'électricité un certain nombre de territoires. Lors des épisodes d'inondations, les coupures du réseau routier sont ainsi référencées dans les journaux locaux comme en témoigne la figure I.4 p. 43. Nous avons ainsi pu constater que les références liées aux perturbations dans les transports étaient omniprésentes dans ce traitement médiatique. Qu'est-ce que cela recouvre lorsqu'on évoque la vulnérabilité du réseau routier en particulier ?

Vulnérabilité des usagers de la route

Dans ce domaine et sur la région considérée, les travaux d'Antoine *et al.* (2001) mettaient déjà en évidence le lourd tribut payé par les automobilistes lors des crues rapides : 40 % des décès enregistrés lors des crues qui ont affecté la France au cours du siècle dernier sont les usagers de la route, et ce constat est récurrent dans la littérature sur les crues rapides (Bourque *et al.*, 2007; Grunfest, 1977; Staes *et al.*, 1994).



FIGURE I.4 – Information locale sur les routes barrées : médiatisation de la vulnérabilité routière
Source : global.factiva.com et www.ladepeche.fr

Ruin *et al.* (2008) montrent que cette vulnérabilité particulière des automobilistes correspond plus spécifiquement à des bassins versants de petite taille, caractérisés par une réponse hydrologique très brutale. Il apparaît en effet que les décès survenus sur la route ou plus largement en extérieur concernent plus spécifiquement des personnes d'âge moyen (46 ans en moyenne), plutôt des hommes circulant sur des bassins versants de moins de 20 km². On en vient alors à se poser les questions suivantes : ces personnes étaient-elles informées des risques encourus sur la route ? Divers travaux traitent de ces liens entre information

routièr e et comportement des automobilistes. C'est le cas des travaux de Durand-Raucher dans les années 1990 (Durand-Raucher, 1998) qui travaille sur l'information routièr e et son impact sur les comportements particulièr ement sur les autoroutes françaises. Dans ce type d'études, les questions des retards et de l'optimisation du temps de déplacement apparaissent comme essentielles. Ces questions sont également au coeur des travaux menés aux États-Unis autour des *Advanced Traveler Information Systems* et de leur utilité à la fois dans la décision individuelle de déplacement et dans la gestion des encombrements de trafics, particulièr ement en milieu urbain (Khattak *et al.*, 2004; Zhang et Verhoef, 2006). Dans tous ces cas, la question de la perturbation du déplacement est traitée sous l'angle des conséquences notamment temporelles, plutôt que sous l'angle des causes et de la gestion. Les travaux entrepris au Canada sur la maintenance des routes en situation hivernale se rapprochent plus de notre problématique et poursuivent les mêmes objectifs, même si les phénomènes météorologiques considérés diffèrent (Fu *et al.*, 2009).

Où vont les routes ?



FIGURE I.5 – Changement de département, changement d'asphalte, où comment la politique *se traduit* dans le goudron.
Source : Google Street View, 2011

Des enjeux en termes de politique territoriale

La route est aujourd'hui le réseau le plus banal, le plus ancien mais aussi le plus territorial¹⁴, c'est incontestablement celui qui a servi de guide au développement de tous les autres réseaux. À y regarder de plus près, la route est d'abord une ligne, pas un réseau. Il faut ajouter la *connexité* (à savoir une hiérarchie, un service de gestion, et des connexions), pour que l'on puisse définitivement parler de réseau. La précocité du développement de l'armature urbaine française lui a permis de mettre en place le réseau routier le plus dense d'Europe. Aujourd'hui, la métropole compte environ 10 000 km d'autoroutes, 25 000 km de routes nationales et environ 100 000 km de routes secondaires.

Revenons tout d'abord sur les enjeux politiques et techniques qui sous-tendent notre problématique routière. La question posée ici consiste à se demander pourquoi les acteurs et les gestionnaires de réseaux au sein des conseils généraux ont besoin de nouveaux outils, dont les systèmes d'information géographique font bien entendu partie, afin de gérer au mieux le réseau. Par gestion de réseau, nous entendons ce qui relève à la fois de l'entretien de la chaussée, mais aussi tout ce qui relève des systèmes de surveillance du réseau et de gestion des surcharges, des reports de trafic ainsi que des dispositifs d'action mis en place lorsque la chaussée est impraticable, ce qui est le cas lors d'inondations importantes. Depuis la loi de décentralisation du 13 août 2004, ce sont les conseils généraux qui ont pris en charge la compétence de gestion du réseau départemental. À l'époque, c'est principalement la Délégation Interministérielle à l'Aménagement du Territoire et à l'Action Régionale (DATAR) qui encourage le transfert de certaines routes nationales aux départements, afin de mieux répartir les rôles entre l'État et les collectivités territoriales en matière de gestion des routes. L'argument financier est alors mis en avant, la DATAR voyant dans ce transfert « *un moyen de réallocation des ressources publiques existantes notamment pour faire face aux besoins d'entretien et de régénération des infrastructures existantes et tout particulièrement des ouvrages d'art* » (Merley, 2007). Ce transfert de compétences a aussi eu pour conséquence la redistribution des ressources humaines des Directions Départementales de l'équipement (DDE) vers les conseils généraux (acte II de la

14. Mis à part les autoroutes, le réseau routier n'est pas géré par tronçons ou sur le linéaire, et les institutions qui en ont la charge sont la plupart des institutions territorialisées. Dans notre cas, nous avons travaillé sur le réseau départemental des routes du Gard, qui est à la charge du Conseil général.

décentralisation). Cela dit, les premiers rapports parlementaires¹⁵ en la matière pointent déjà un certain nombre de problèmes liés à ce transfert, notamment à cause de la transformation de l'exercice des compétences des acteurs du réseau routier et des incertitudes quant au rôle de l'État et des collectivités territoriales dans cette transformation (Offner, 2004).

C'est ainsi que 362 agents de la DDE ont rejoint les rangs du Conseil général dont une majorité au sein de la DGADIF. Ils ont en charge l'entretien et la modernisation, mais aussi la gestion de l'exploitation du réseau départemental. Le Département a pour mission de :

- sécuriser les déplacements ;
- favoriser les déplacements alternatifs à la route tout en valorisant le paysage ;
- organiser le transport scolaire pour tous les élèves du département ;
- organiser un réseau de transports collectifs via un délégataire.

La mission sur laquelle nous projetons d'examiner le travail des acteurs est la première, qui prévoit de « sécuriser les déplacements » : comment le Département s'y prend-t-il pour réaliser cette tâche ? En temps de crue, comment s'opère la *mise en sécurité* du réseau ?

Historique et contexte législatif

En 2000 déjà, le rapport Mercier¹⁶ préconisait « *le transfert d'une partie importante du réseau routier national non concédé, l'Etat devant demeurer compétent en matière d'investissements sur le réseau autoroutier non concédé* ». Merley rappelle que quelques mois après, « *le rapport Mauroy est encore plus radical en proposant "le transfert aux départements de l'ensemble des routes nationales à l'exception des autoroutes"* ».

Pour les Départements, on constate que le budget consacré à la gestion et à l'entretien des réseaux est le troisième poste et représente près de 10 % des dépenses des conseils généraux, comme l'indique la figure I.6 p. 47. Il s'agit donc, à l'heure actuelle, d'un poste

15. Voir notamment : <http://www.senat.fr/rap/r06-062/r06-0623.html> et <http://www.senat.fr/rap/r10-117/r10-11710.html> (rapport Doligé – Jeannerot sur le bilan du transfert de compétences)

16. MERCIER, M., 2000, « Pour une république territoriale : l'unité dans la diversité », *Rapport d'information fait au nom de la mission commune d'information chargée de dresser le bilan de la décentralisation et de proposer les améliorations de nature à faciliter l'exercice des compétences locales*, n° 447, p. 1999-2000.

budgétaire particulièrement important pour les Départements, après l'action sociale qui reste la priorité des conseils généraux.

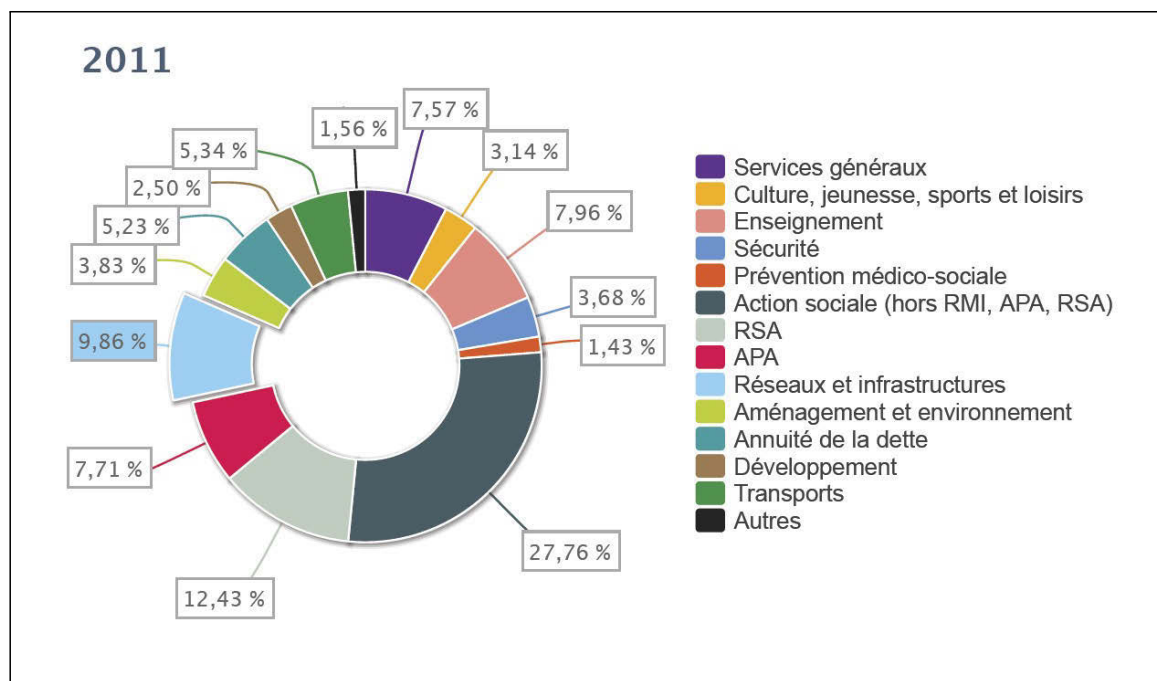


FIGURE I.6 – Les dépenses des Départements en 2011

Source : www.vie-publique.fr

Il est important de comprendre les enjeux des différentes réformes territoriales successives, notamment parce que l'impact de ces réformes et notamment du transfert de compétences de la DDE vers les conseils généraux sont régulièrement évoqué par les acteurs. Ainsi, suite à la loi de décentralisation du 13 août 2004, le département du Gard cela représente 4550 km de routes dont l'entretien et la gestion sont à la charge du Département. Même si la loi a aujourd'hui presque dix ans, son application a été intégralement actée en 2007, ce qui fait que les conseils généraux apparaissent encore « novices » en matière de gestion des réseaux routiers. Par ailleurs, même si le transfert de compétences depuis les DDE s'accompagne aussi d'un transfert de personnel et d'outils (bien qu'au moment de la décentralisation, cette question ait pu poser problème, dans la mesure où le transfert de compétences ne s'est pas accompagné des ressources adéquates, d'autant plus que les missions routières confiées aux CG ont été élargies), il n'est pas sans perturber

une institution encore peu expérimentée dans ce domaine. Nous résumons les différentes phases d'évolution des politiques publiques en matière de transport en France depuis 1972 grâce au chronogramme ci-après, qui témoigne de l'accélération des processus législatifs ces dernières années :

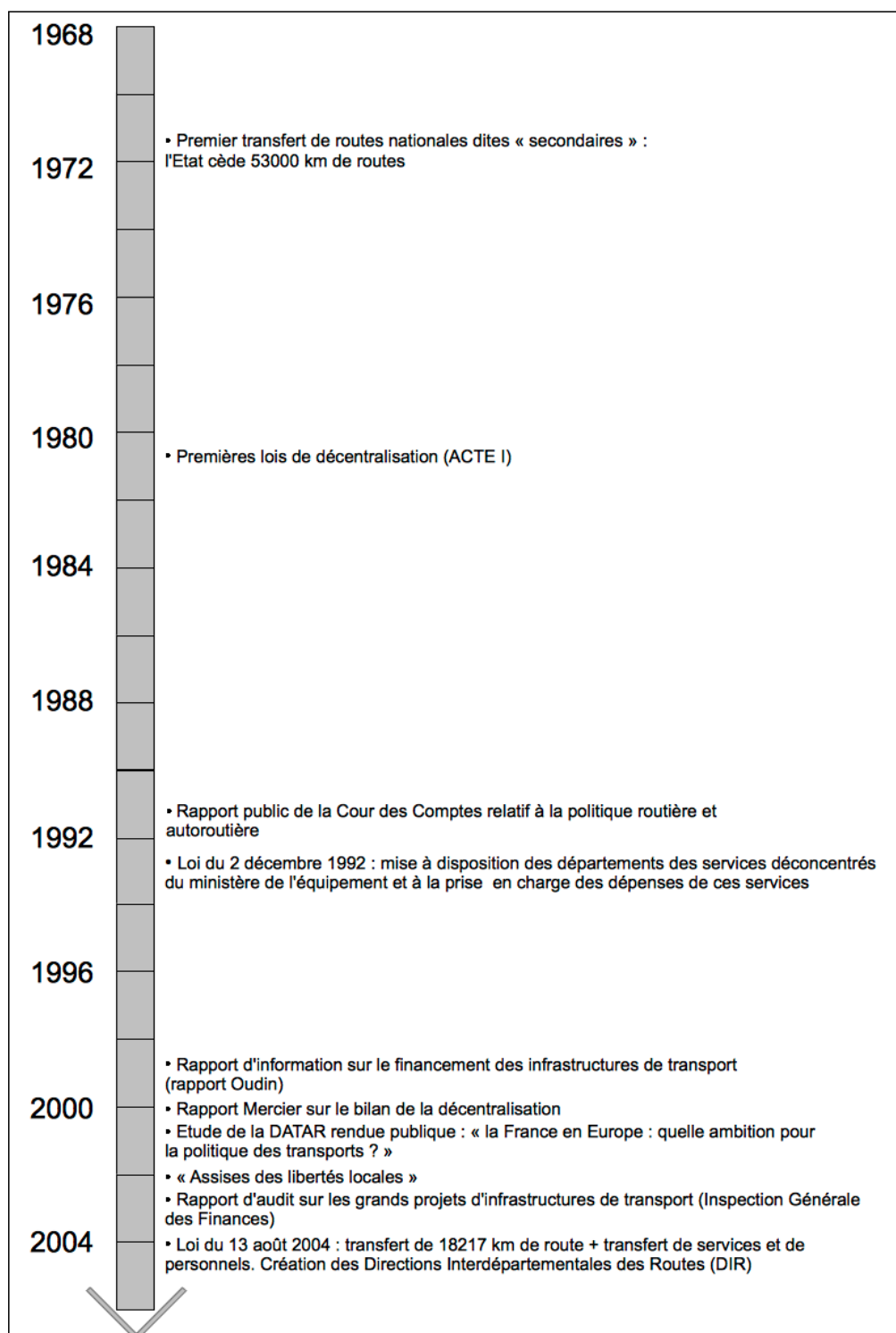


FIGURE I.7 – Evolution des politiques publiques en matière de transport en France depuis 1972
 Source : B.Aublet, 2012

Conclusion partielle

Cette première section de chapitre nous a permis de décliner quelques concepts dont nous allons nous servir dans ce mémoire de thèse. Sans viser l'exhaustivité, nous avons brièvement fait état de la manière dont la géographie définit le risque et les concepts qui lui sont associés, en essayant de partir des concepts généraux pour mieux définir par la suite ceux qui vont être mobilisés, et notamment la vulnérabilité, appliquée au réseau routier en temps de crue.

Cette vulnérabilité spécifique du réseau routier et de ses usagers lors d'inondations implique, de la part des organisations gestionnaires, de faire face à *l'urgence* et de mettre en place des dispositifs de gestion de *crise*, ce qui implique de les définir, ce que nous allons faire à présent.

2 Crise et urgence

Depuis la fin des années 80, les travaux de recherche sur la gestion des crises se sont multipliés. Qu'il s'agisse de géopolitique internationale, d'économie, de la gestion des ressources naturelles, aucun de ces champs n'est épargné par les « crises ». La littérature abondante sur ce sujet provient principalement des sciences économiques et des sciences de gestion (Libaert, 2005; Roux-Dufort, 2003), et l'on peut observer que le dénominateur commun de toutes les situations de crise est probablement la notion d'urgence. Pourtant, si ce concept est l'objet d'investigations dans le champ des sciences de l'action (Guilhou et Lagadec, 2002; Lagadec, 1986) ou en sociologie (Gilbert, 1990), le concept d'urgence et, plus encore, la question de *l'action en situation urgente* n'est pas très courante en géographie.

2.1 Le sens de l'urgence

Alors que les travaux de recherche en matière de gestion des crises se sont multipliés depuis la fin des années 1980 et que la plupart de ces recherches soulignent l'importance de l'urgence, qui semble être un dénominateur commun à un grand nombre de situations de crise, ce concept reste pourtant assez peu étudié *en tant que tel*. En 1991, les travaux de Riveline pointent cette lacune théorique (Riveline, 1991a,b). Par la suite, quelques travaux alimentèrent les réflexions autour de la notion d'urgence, en pointant toujours les lacunes de la recherche scientifique théorique à son propos (Fixari et Pallez, 1992; Getz et Laroche, 1995; Laroche et coll., 1995).

Dans ce travail, nous souhaitons interroger *l'articulation entre urgence et action*. L'étude de l'action en situation de crise nécessite en effet de comprendre tout à la fois comment les acteurs rendent intelligibles ces situations d'urgence et quel sens ils lui donnent pour agir (Vidaillet *et al.*, 2003).

2.1.1 Sémantique de l'urgence

L'origine du concept d'urgence est latine. Si l'on se fie aux principaux dictionnaires de référence, le verbe latin *urgere* a le sens général de « presser », non pas d'abord dans l'acceptation temporelle de la sollicitation à l'action ou à la réaction immédiate, mais dans l'acceptation physique et spatiale de la force exercée par l'effet de la masse. Ainsi, dans

l'usage transitif, le verbe *urgere* signifie d'abord « pousser en avant », voire « enfoncer » ; ou encore « peser sur » ; s'adressant à des personnes, il peut en venir à dire « accabler » au sens de faire peser une tâche, une charge ou un fardeau. Une amorce de détermination temporelle, avec connotation d'immédiateté, apparaît cependant dans l'usage intransitif du verbe dont le sens général est « insister ». Ainsi chez Cicéron, où « l'occasion urge » en ce sens qu'il est impératif ou judicieux de s'en saisir au moment où elle passe, moment qui risque d'être unique. Une autre dimension temporelle apparaît chez Horace, où l'insistance est relayée par la persévérance, *Urges summovere maris littora* : « tu travailles sans cesse à reculer le rivage. » Ainsi l'urgence peut-elle dire l'insistance persistante du projet ou du désir. En tout état de cause, la dimension explicitement temporelle de l'urgence n'apparaîtra que dans le latin post-classique, celui par exemple des Pères de l'Eglise (Cyprien, Augustin), ou, événement plus remarquable, avec un médecin du V^e siècle après J.-C. (Célius Aurélianus) dans l'usage qu'ils feront de l'adverbe *urgenter*, que l'on pourrait au mieux rendre par le français « instamment ».

2.1.2 L'urgence, un concept capté par les sciences de gestion ?

La notion d'urgence, tout comme celle de crise d'ailleurs, est abondamment abordée dans la littérature des sciences de gestion. Généralement, les deux notions sont associées. Plus précisément, on pourrait dire que le concept de crise contient, presque intrinsèquement, la notion d'urgence. Il ne peut pas y avoir de crise sans urgence, principalement parce que parler de crise implique d'évoquer simultanément la question de la *sortie de crise*. Or, cette question de la résolution de ce qui fonde et/ou maintient une organisation en crise passe par des temporalités courtes, fondées sur la nécessité d'agir urgemment : la nécessité de réagir vite constitue souvent la condition pour éviter un scénario catastrophe ou, tout au moins une amplification des dégâts déjà causés. On peut donc se demander si la distinction urgence/crise ne se réduit pas à la prise en compte d'une difficulté supplémentaire : comment concilier la nécessité de décider vite qu'exigeait l'urgence avec la déliquescence du système de référence que suppose la crise et qui guidait jusque-là l'action individuelle et collective ?

Jean Louis Darréon le souligne en 1998 : « *urgence sociale, urgence de secours, urgence industrielle, urgence politique : que les décisions à prendre renvoient à des questions récurrentes avec poussées endémiques devant lesquelles on est plutôt démuné, du moins à court terme, ou qu'on s'y soit mal préparé, ou encore que les choix préalablement opérés*

aient augmenté les risques, partout le temps de la décision et de l'action paraît manquer. » Ici, c'est donc la question temporelle qui semble être au coeur du problème. A tel point que face à cette accélération croissante des flux matériels et immatériels de tous ordres, certains auteurs, comme Alvin Toffler (1980; 1984; 1985), font de la question temporelle le fondement même de la modernité. De même George Stalk, en 1992, considérait déjà que c'est « *le temps qui fait toute la différence... pour gagner l'avantage concurrentiel* ». Depuis, nombreux sont les ouvrages sur le management qui accordent au facteur temps une place centrale : agir vite, innover à toute allure, s'adapter rapidement, favoriser la plasticité des formes organisationnelles pour répondre sans délai aux sollicitations des clients, créer un sentiment d'urgence comptent ainsi parmi les principales recommandations du *chaos management*. Et ce n'est d'ailleurs pas un hasard si on a pu observer une application immédiate de cette rhétorique en matière marketing, ce dernier étant centré sur le temps du client et axé sur ce que les économistes appellent la « *chrono-compétitivité* ». Il y a, derrière cette littérature, l'idée que nous serions « *plus ou moins délivrés des contraintes de l'espace* » (Aubert *et al.*, 2003), et davantage soumis « *aux tyrannies du temps qui se traduisent par une pratique doublée d'une idéologie envahissante : celle de l'action dans l'urgence* ». Nicole Aubert fait état en 1998 de cette omniprésence de l'urgence : « *l'urgence paraît omniprésente : il n'est que de voir le nombre et le succès des émissions de télévision fondées sur ce concept pour comprendre combien cette notion envahit le champ médiatique et, en amont, le champ social. [...] Il semble néanmoins que la pratique de l'action en urgence déborde souvent les limites du nécessaire et finisse par s'ériger en idéologie. En cela, elle constitue un symptôme : symptôme qui traduit le désarroi d'une société qui ne sait plus où donner de la tête pour panser les plaies ou réduire les fractures d'un monde qui "craque" de partout, sous le poids des problèmes qu'il faudrait parvenir à régler "à temps", avant qu'il ne dégénère encore davantage.* » Cela nous permet de revenir et d'insister sur la question du sens, car on peut se demander, comme le fait Nicole Aubert, si l'urgence ne sert « *pas aussi à pallier la perte de sens qui affecte nos sociétés et qui se traduit, entre autres, par l'impossibilité d'établir une représentation du futur significative, satisfaisante et cohérente.* »

La question du sens surgit avec une particulière acuité dès qu'apparaît, dans la littérature managériale, le culte de l'action dans l'urgence. C'est en effet à partir de là que l'urgence s'idéologise. Ainsi Tom Peters, dans le « *chaos management* », proclamait la nécessité pour l'entreprise de vivre dans l'urgence permanente : dans un contexte où la

guerre économique faisait rage, l'entreprise, menacée de toutes parts, devait se mobiliser de toute urgence pour faire face au chaos et continuer à être gagnante. L'idée développée par Peters était assez simple : l'incertitude ne faisant que croître, on ne pouvait la vaincre que par l'action. Or, celle-ci menant souvent à l'échec, il importait de parer de plus en plus tôt à un échec potentiel, et pour cela, d'innover à une vitesse supersonique. Le livre était un catalogue de prescriptions et d'injonctions sur le registre : « *il faut agir* », présenté comme une absolue nécessité de survie.

Ce qui va nous intéresser plus précisément dans ce travail de thèse, c'est d'envisager le rapport de l'urgence à la question de l'espace. En effet, l'essentiel de la littérature provenant des sciences de gestion et des sciences économiques semble privilégier la question temporelle à la question spatiale, qui ne serait « plus un problème ». Les sciences de gestion ont en effet décidé de reprendre à leur compte cette phrase de l'écrivain Heinrich Heine qui, après l'ouverture des premières lignes de chemin de fer, annonçait « *l'anéantissement de l'espace par le temps* ». Peut-on dire pour autant que la signification de l'espace disparaisse au profit du temps et que l'espace soit en quelque sorte « anéanti », comme le disait Heine, dans la mesure où il devient une pure fonction du temps, du temps nécessaire à sa traversée ?

2.2 Qu'est-ce qu'une crise ?

Notre époque est de plus en plus confrontée à des crises dites « majeures ». Qu'elles soient politiques, économiques, sociales ou encore sanitaires, les crises affectent à la fois des populations, des institutions, des entreprises et des organisations à différentes échelles. La littérature classique sur les crises et sur la question de l'urgence nous enseigne que ces dernières projettent le décideur, le gouvernant, le haut fonctionnaire, l'élu ou le dirigeant d'entreprise dans le temps accéléré de l'urgence, avec le seul impératif de « l'agir hâtivement » dans les délais les plus courts possibles, sans pouvoir mener à bien une réflexion sur la situation telle qu'il faudrait pourtant l'envisager dans ces moments de crise. De fait, toute une littérature sur la question des crises et de leur gestion revêt une dimension fortement anticipatoire, avec comme fond de commerce l'idée suivante : puisque le temps de la crise est un temps de rétrécissement de la réflexion, ou du moins de la possibilité de réflexion, alors il faut anticiper davantage, faire des scénarios, et se préparer du mieux possible à l'éventualité d'un événement qui déstabiliserait l'organisation.

Comme le souligne Lagadec (2003), la recherche sur des terrains de crise a longtemps fait les frais de résistances et de difficultés pour plusieurs raisons :

- premièrement pour des raisons d'ordre théorique et qui sont liées à des difficultés de définition du terme. Si l'on en croit Morin (1976), « *la notion de crise s'est répandue au XX^e siècle à tous les horizons de la conscience contemporaine. Il n'est pas de domaine qui ne soit hanté par l'idée de crise. [...] Mais cette notion, en se généralisant, s'est comme vidée de l'intérieur. Ce concept tend à devenir une forme vide, un prêt-à-porter stéréotypé qui ne constitue plus que l'ultime recours au lancinant désarroi des diagnostics et des pronostics* ». Nous allons y reviendrons largement dans cette section ;
- deuxièmement, l'objet même de la réflexion semble poser problème, dans la mesure où son caractère semble « *éminemment relatif* » : ce qui est crise dans un contexte donné ne le sera pas dans un autre ;
- la démarche elle-même : « *comment prétendre faire oeuvre scientifique dans un domaine où l'on tend à privilégier le caractère singulier et non reproductible des situations ?* » ?
- enfin et cela n'est pas sans intéresser le géographe : la place donnée à l'événement et aux phénomènes de discontinuités semble elle aussi faire problème dans la mesure où une majorité de disciplines scientifiques ont eu tendance, comme le rappelle Morin, à placer la notion d'événement à l'état « *d'illégalité* », en privilégiant les structures, les systèmes, le temps long des processus sociaux. En ce sens, les crises n'étaient perçues que comme des révélateurs de déséquilibres systémiques, mais qui n'avaient pas grand intérêt en elles-mêmes.

2.2.1 Petit détour étymologique

Du point de vue étymologique, le mot « *crise* » vient du grec ancien *krisis*, lui-même dérivé du verbe *krinein*, qui signifiait « trier » et, par extension, « distinguer », « interpréter », « choisir » et « décider ». À l'origine, ce verbe était applicable à une action agricole qui consistait à séparer l'épi de blé de la balle. Peu à peu, il s'est étendu au registre moral,

religieux, médical¹⁷ et politique. Au fur et à mesure de ses évolutions, le terme de crise a pris une dimension communautaire, bien plus qu'à l'origine. Dans un ouvrage paru en 2009, Crocq *et al.* rappellent que le mot « *crisis* » en latin conserve deux acceptions, d'une part celle qui concerne « la crise individuelle » surtout dans le monde médical, d'autre part celle qui concerne « les crises collectives » pour ce qui relève de l'histoire et des décisions politiques. Aujourd'hui, ces deux acceptions sont encore utilisées. En psychopathologie, on a appliqué le mot crise aux excès d'angoisse psychique ou somatique ; mais on l'applique aussi au *développement normal de l'individu* par exemple lorsqu'on parle de la crise d'adolescence ou « crise de la quarantaine ». Sur le plan collectif, le mot crise est très régulièrement utilisé, surtout dans un monde actuel marqué par la récurrence des crises financières, politiques et géopolitiques. L'actualité de la question et le foisonnement des travaux économiques et des sciences de gestion en la matière obligent à un léger détour, car de plus en plus, la portée de son sens économique tend à reconfigurer sa signification.

2.2.2 Des définitions multiples

Rares sont les catastrophes qui ne donnent pas lieu à une crise : l'état de « *catastrophe* » implique en effet qu'une grande partie des services (secours, sécurité civile, collectivités publiques) se trouvent surpris par un phénomène naturel qui se produit et qui remet en cause les modalités conventionnelles d'action. C'est là qu'entre en jeu la communication : on doit rendre compte de la situation, ainsi qu'informer sur les causes et les conséquences. On peut donc affirmer sans prendre trop de risques que de la catastrophe émerge une crise qui elle-même revêt plusieurs facettes que nous allons à présent évoquer. Le vocable de « *crise* » fait en effet l'objet d'acceptions multiples, comme en témoigne la figure I.8, qui recense seulement quelques unes des définitions courantes ainsi que quelques citations à propos du vocable « crise ».

17. Hippocrate distinguait le « moment critique » ou la maladie entre dans une phase décisive et où il devenait difficile de porter un diagnostic sur le futur du malade. Ce *moment critique* se cristallise dans un des cinq principes évoqués par Hippocrate : « *é dé krisis kalépè* »

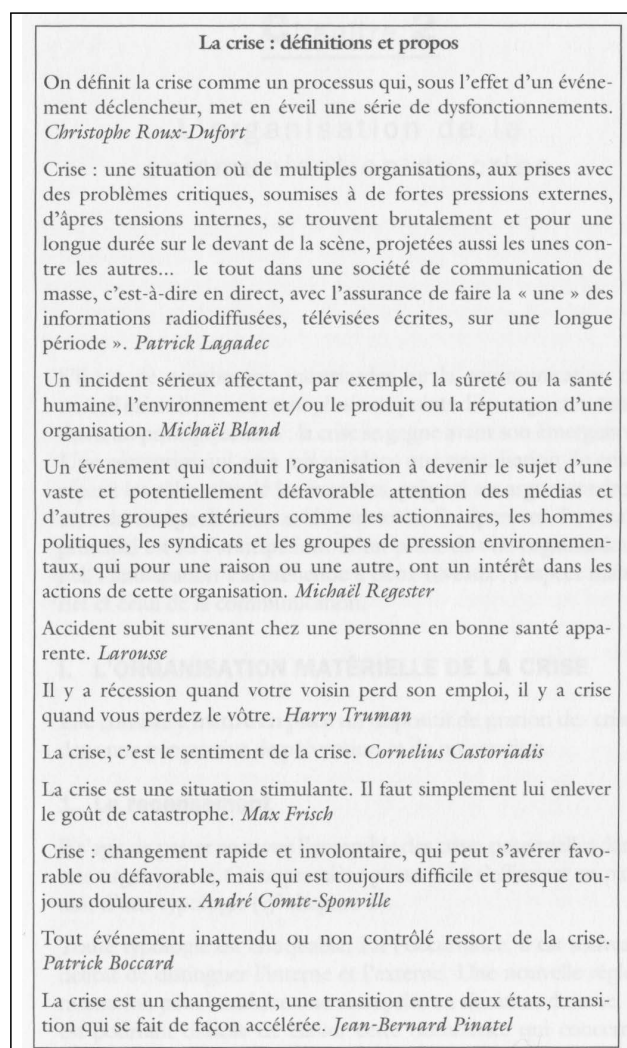


FIGURE I.8 – Des définitions multiples aux effets contre-productifs ?
Source : d'après Roux-Dufort, 2005

La multiplicité des définitions nous interroge fortement sur la capacité des crises à *se définir* ou à *être définies*. Au delà de la complexité, on peut tout de même se demander dans quelle mesure ce foisonnement de définitions ne devient pas contre-productif, car même si les définitions ne servent pas à « clore un problème », leur abondance et leur pluralité ne facilite pas la saisie et l'appropriation du concept, tellement les acceptions sont nombreuses. En effet, que ce soit sur la durée – on ne s'accorde pas sur le temps des crises, l'avant, le pendant, l'après – ou sur la qualité – les caractéristiques intrinsèques

comme les facteurs déclencheurs, la gravité – les définitions restent ouvertes et la reformulation permanente. Par ailleurs, on peut souligner le caractère un peu problématique de la formulation « *gestion de crise* » : en effet si une situation de crise se définit comme la « *perte de l'univers de référence* » (Lagadec, 1991) et que l'on peut définir la gestion comme « *l'optimisation d'une solution dans le cadre de règles du jeu données* » (Jarrosion, 1994, p.34), alors nous avons affaire à deux termes antinomiques (Plottu, 1998).

Essayons d'apporter quelques précisions à présent sur ce qu'est une « crise » et ce que ce terme signifie dans notre travail.

Si la littérature sur la crise est centrée essentiellement sur sa portée économique, on ne trouve pas moins de six définitions différentes du terme dans le petit Larousse : signification tantôt médicale – « *changement subit, souvent décisif, favorable ou défavorable, du cours d'une maladie* » – mais aussi temporelle – « *période décisive ou périlleuse de l'existence* » – en passant par son sens économique – « *rupture d'équilibre entre grandeurs économiques* », on retrouve toujours le registre du changement souvent perçu négativement (registre du péril, du tragique, de l'insuffisance). La question est donc la suivante : comment s'accommoder de ces définitions et qu'en retenir de pertinent pour la géographie ? Pour cela, voyons quelles sont les caractéristiques des crises. On en retiendra trois, des invariants qui constituent une trame de fond utile.

La première caractéristique d'une crise semble être son imprévisibilité et l'effet de surprise ainsi engendré. Comme l'écrit Thierry Libaert en 2005 : « *qu'il s'agisse de l'origine de la crise, des responsabilités, des enjeux ou de l'impact externe, l'imprécision gouverne* ». Les sociétés contemporaines, dont l'une des principales caractéristiques est la montée des incertitudes dans quasiment tous les domaines d'action (Callon *et al.*, 2001), sont donc fortement interpellées par la crise qui pose la question de la gestion des catastrophes, y compris sur le plan du traitement médiatique qui en est fait. En outre, la complexité des dysfonctionnements que la crise met au grand jour donne parfois lieu à des controverses sur les causes multiples et profondes des crises. Par exemple, les raisons de l'explosion de l'usine AZF à Toulouse le 21 septembre 2001 demeurent encore floues à l'heure actuelle (Libaert, 2005).

Aussi, certains auteurs soutiennent que les crises sont de mieux en mieux anticipées, notamment grâce aux retours d'expériences antérieures. Pour Shrivastava, « *les crises ne sont pas des événements mais des processus qui se développent dans le temps et l'espace* ». Dans un registre similaire, C. Roux Dufort écrit : « *la crise s'étudie sur le temps long, elle*

*est la résultante d'une série de dysfonctionnements*¹⁸ » (Roux-Dufort, 2003). Ces deux définitions posent tout de même la question suivante : si les dysfonctionnements évoqués étaient peu à peu tous résolus, est-ce à dire qu'il n'y aurait plus de crises ? Ne laissent-elles pas penser que le risque zéro est envisageable dès lors que tous les dysfonctionnements sont identifiables, même a posteriori ?

Enfin, la troisième caractéristique d'une crise réside dans sa faculté à saturer les capacités de communication et à focaliser l'attention des médias comme le soulignent R.Reveret et Moreau (1997) : c'est là qu'entre en jeu la « communication de crise » .

Pour conclure, on peut noter que les quelques ouvrages consacrés à cette question sont plutôt des manuels. Ils donnent une vision assez « formalisée » de la communication de crise : il y aurait d'un côté « la bonne communication » et de l'autre la « mauvaise » et les fameux « pièges à éviter », les « erreurs à ne pas commettre » (Morel, 2004). Pourtant, il semble que la dichotomie mise en avant ici ne correspond guère aux propos énoncés par nos acteurs : si la crise remet en quelque sorte les compteurs à zéro, alors il ne peut y avoir ni de réponses très formalisées ni organisées. La crise semble remettre en cause nos modèles « classiques » d'action et de fonctionnement comme en témoigne cet extrait d'entretien : « *quand il y a des inondations, le fonctionnement de la radio est lui aussi bousculé, tout le monde est sur le qui-vive. Il y a quelque chose de déstabilisant à tous les niveaux* ». Mais ce que les spécialistes de la « crise » cherchent trop souvent à démontrer, c'est que cette déstabilisation n'a pas lieu d'être si l'on respecte un certain nombre de règles élémentaires. Citons ici un passage significatif tiré de l'ouvrage de Thierry Libaert : « *S'il y a de nombreuses incertitudes sur la communication de crise, il existe heureusement plusieurs points d'ancrage et notamment un principe central : la crise se gagne avant son émergence. Une entreprise qui aura mis en place une organisation de crise, réparti les rôles, simulé des exercices, préparé ses argumentaires, aura davantage de chances de surmonter les épreuves. Le terme principal est l'anticipation.* » On peut effectivement penser – et à juste titre – que l'anticipation constitue un élément clé, même si certains acteurs semblent en relativiser la portée pour privilégier la *vigilance*, nous y reviendrons très largement dans la troisième partie consacrée aux analyses de terrain.

18. Chateauraynaud propose une critique de cette posture consistant à analyser les « signaux faibles » rétroactivement. Voir notamment CHATEAURAYNAUD, F., 2007, « Visionnaires à rebours. des signaux faibles à la convergence de séries invisibles », *GSPR - EHESS*, adresse : <http://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00252087/>.

2.2.3 Temporalités des crises

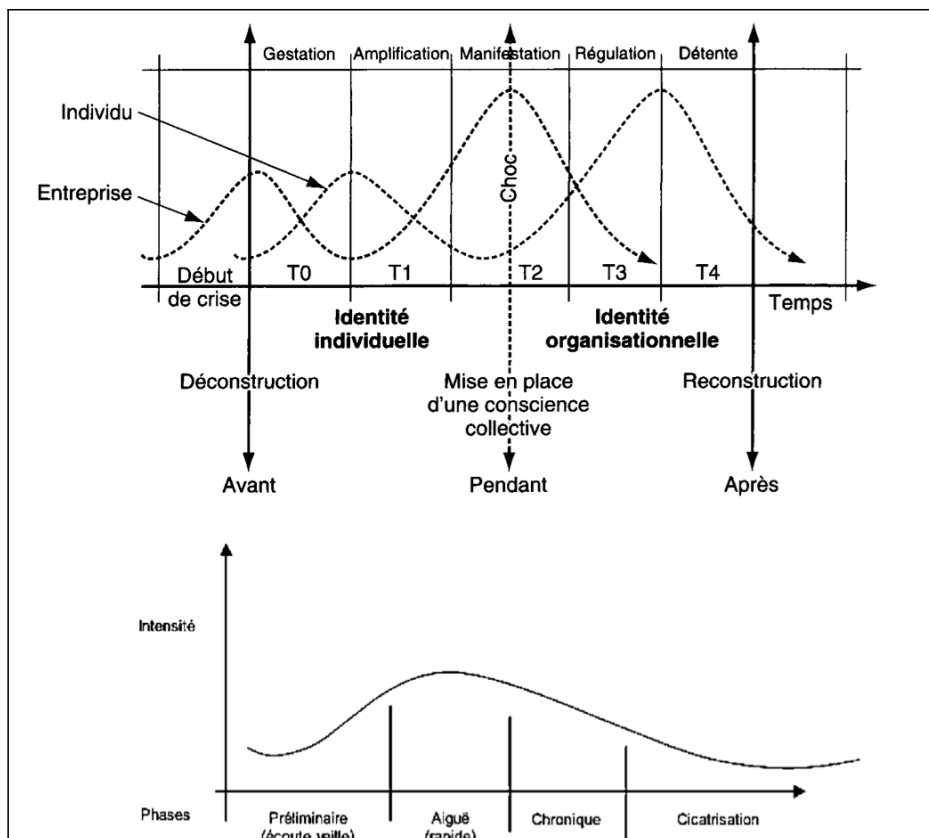


FIGURE I.9 – Temporalités et phasage des crises

Source : D'après Koninckx et Teneau, 2010

La littérature différencie classiquement trois phases¹⁹ caractéristiques de la crise :

- **La phase préliminaire (ou « l'avant »)**. Il s'agit des premiers « signaux d'alerte », Libaert parle de « *clignotants qui s'allument* » (Libaert, 2005). Conjointement à ces premiers signaux se pose inévitablement la question de la préparation à la crise : plan, intervenants, procédures d'urgence, rôles et responsabilités des individus. Nous ferons une réserve par rapport à ce premier point concernant la phase préliminaire. Si des « signaux d'alerte » peuvent apparaître dans certains types de crises – on pense immédiatement aux crises économiques ou financières, encore que cela ne

19. Certains auteurs, comme Thierry Libaert, en distinguent 4.

soit pas toujours vrai²⁰ – il reste beaucoup plus épineux d'anticiper sur des crises déclenchées par des événements d'ordre naturel (Dauphiné, 2003).

- **La phase « aigüe » (le « pendant »)**. C'est la phase où l'événement survient et où la crise éclate. Cependant, la littérature reste souvent évasive sur les temporalités et le bornage de cette période, d'autant qu'en fonction de leur nature, les crises éclatent avec une soudaineté plus ou moins grande. Dans les crises déclenchées par des aléas naturels, on peut faire des distinctions entre les crises prévisibles répondant à des aléas prévisibles (la plupart des inondations, tempêtes), et celles qui ne le sont pas ou peu, répondant à des aléas imprévisibles (tsunamis, séismes par exemple). Or, la généralisation des crises aux sciences économiques tend souvent à gommer ces questions de temporalités pour privilégier les caractéristiques suivantes de la phase aigüe :

La soudaineté. La crise est perçue comme un élément foudroyant (Koninckx et Teneau, 2010), qui fait « irruption » et qui s'installe rapidement.

Son incoercibilité. La crise est également vue comme quelque chose qui nous échappe, sur lequel nous n'avons pas de maîtrise ni de contrôle. Elle revêt donc un caractère inéluctable.

L'incompréhensibilité. Beaucoup d'auteurs insistent ainsi sur la « rupture de sens » qui entoure les crises. Le bouleversement organisationnel et la rupture avec le quotidien de l'action produit donc un « effet de surprise », qui se manifeste par une perte de repères et par l'incertitude de la finalité de la crise. Nous interrogerons aussi cela sur notre terrain : y'a t-il réellement une « *perte de repères* » en temps de crise ? Si le cas, qu'est-ce qui produit de la rationalité dans l'action en situation de crise ? Est-ce le plan ? Ou existe t-il encore, tout de même, quelques repères cognitifs

20. La récente crise financière a largement montré la difficulté d'anticiper sur le degré de gravité des crises. Par ailleurs la quasi-totalité des économistes se sont révélés impuissants à prévoir l'ampleur de la crise financière qui a frappé les économies occidentales à l'automne 2008, ce que rappelle Frédéric Lordon, qui fût l'un des rares à avoir *anticipé* la violence de cette crise. On lira notamment LORDON, F., 2008, *Jusqu'à quand ? Pour en finir avec les crises financières*, Raisons d'Agir, Paris et LORDON, F., 2009, *La crise de trop: reconstruction d'un monde failli*, Fayard. Par ailleurs, sur la question de la prévision et des signaux faibles en économie, on pourra lire les travaux de N.Taleb dans son ouvrage majeur : TALEB, N. N., 2008, *Le cygne noir : La puissance de l'imprévisible*, Belles Lettres. En sociologie, les travaux de Chateauraynaud et Torny constituent une référence incontournable sur cette question : CHATEAURAYNAUD, F. ET TORNAY, D., 1999, *Les sombres précurseurs: une sociologie pragmatique de l'alerte et du risque*, EHESS, Paris.

ou affectifs qui permettent d'agir efficacement ?

- **La phase de cicatrisation (« l'après »)**. Selon Lagadec, « *une rupture est une discontinuité brutale et définitive qui opère par décomposition-recomposition des principes fondateurs les plus essentiels d'un système : visions du monde et missions, repères et valeurs, identités et légitimités, règles du jeu et structures des relations tant en interne qu'avec l'extérieur, modes de régulation et de communication* » (Lagadec et al., 1999, p.81). Koninckx et Teneau (2010, p.73) ajoutent : « *la perte des références constitue le trait le plus évident des ruptures, et cela, quels que soient les aspects du problème considéré. Le socle qui donnait sens à l'action et fondait les perceptions se disloque* ». Ainsi, la phase post-crise est caractérisée par le retour sur la crise. On cherche à caractériser, expliquer, reconstruire du sens, à adapter les procédures afin qu'elles prennent désormais en compte les configurations vécues lors de la crise qui vient d'avoir lieu. Tout le problème de ce processus permanent, c'est que l'organisation de gestion de crise devient toujours davantage adaptée aux crises précédentes, mais pas aux crises à venir.

Conclusion partielle

Au delà du simple cadrage théorique du sujet, ce premier chapitre nous a aussi servi à en exposer les enjeux. Nous avons mis en exergue le fait d'une vulnérabilité des usagers des réseaux routiers en temps de crue en rappelant les éléments de la littérature scientifique qui nous permettent de l'affirmer. Et cela contribue à asseoir la légitimité de cette recherche : si il y a vulnérabilité des usagers sur les routes en période de crues rapides, alors il est utile de s'interroger sur les pratiques et les dispositifs de gestion de crise de la collectivité publique chargée de garantir la sécurité de ce réseau routier, et d'interroger le rapport entre eux.

Les notions de crise et d'urgence permettent d'aussi de situer notre sujet dans le champ disciplinaire des travaux sur les crises, en montrant comment celle-ci est aussi en redéfinition permanente et en réajustement du fait des pratiques d'acteurs. Nous démontrerons grâce à l'analyse de terrain que ce que nous pouvons dire des « crises » à partir des discours d'acteurs semble moins figé que les définitions données par les sciences de gestion.

RÉSUMÉ DU PREMIER CHAPITRE

Ce premier chapitre se décompose en deux grandes parties. La première est consacrée à la notion de risque en géographie humaine. Elle permet de poser quelques définitions incontournables à la compréhension du sujet :

- la notion **d'aléa**, c'est-à-dire le phénomène physique impactant un espace qui dans le cas des inondations se définit en fonction de sa *fréquence*, de sa *vitesse*, de sa *hauteur* et de sa *temporalité* (ou durée) (Scarwell et Laganier, 2004, p.25) ;
- la notion de **vulnérabilité**, qui caractérise la « *propension d'une société donnée à subir des dommages en cas de manifestation d'un phénomène naturel ou anthropique* » (d'Ercole, 1991) ;
- enfin la notion de **risque** définie comme « *la probabilité d'un danger menaçant ou portant atteinte à la vie et, plus globalement, au cadre d'existence d'un individu ou d'un collectif* » (Lévy et Lussault, 2003).

Cette partie du chapitre revient aussi d'une part sur le **conditionnement** lié à cette approche segmentée des risques (l'aléa renvoyant à ce qui relève de la « nature », et la vulnérabilité comme ce qui relèverait de la « culture »), d'autre part sur la focale plus spécifique qui est la nôtre à savoir les enjeux de vulnérabilité spécifiques au **réseau routier** et aux **usagers de la route**.

La seconde partie de ce chapitre est consacrée aux notions de **crise** et **d'urgence**, qui sont les principaux marqueurs de notre travail et qui nous situent dans une **temporalité** spécifique des études sur le risque. Nous abordons en effet la problématique du risque sous l'angle de **l'événement** et de la crise telle qu'elle est vécue et gérée au sein du Conseil général du Gard. C'est l'occasion de montrer que le vocable de « gestion de crise » est principalement défini par une littérature provenant des sciences de gestion (management) et de la communication.

Chapitre II

Cheminement méthodologique et terrains d'enquête

Introduction

Si aux origines, le mot méthode désigne *le chemin tracé à l'avance et conduisant à un résultat*, nous avons dans ce travail préféré nous en remettre à une des définitions qu'en donne Edgar Morin (2000, p.64) par l'intermédiaire du poète Machado : « *caminante no hay camino, se hace el camino al andar* »²¹. Dans ce chapitre, et plus précisément dans cette première section, nous souhaitons définir et montrer la façon dont nous avons cheminé, autrement dit la manière dont le chemin *s'est fait*. Dans ce travail de recherche, nous ne considérons pas seulement la méthodologie comme un passage obligé d'un point de vue académique, mais comme une condition indispensable à la réalisation de la démarche engagée. Ainsi, nous considérons cette présentation comme centrale dans la mesure où elle participe non seulement à situer l'analyse dans le champs des méthodologies en sciences sociales, mais qu'elle contribue aussi à la traçabilité de notre travail.

Dans un premier temps, nous aborderons la question de la « méthode » au sens de la *praxis* de la recherche, en expliquant comment nous avons conduit *techniquement* notre enquête, et avec quels outils. Cela afin de montrer que ce sont nos questionnements initiaux qui nous ont conduit à nous intéresser aux techniques qualitatives et à l'enquête par entretien. Celles-ci permettaient, probablement mieux que d'autres, de répondre à nos questions de départ. Ce sera l'objet de la première partie de la section à venir. Dans un

21. « Toi qui marche, il n'y a pas de chemin. Le chemin se fait en marchant ».

second temps, nous évoquerons la sociologie de la traduction, qui nous a permis de « *penser* » notre problème de recherche mais aussi nos résultats avec une focale particulière. Ainsi nous distinguons ici deux types de méthodes : la première définition est comprise au sens « technique » : quels sont les outils, les techniques d'enquêtes et d'entretiens, les logiciels d'analyse qui peuvent être utiles dans notre démarche ? La seconde est heuristique et permet de répondre à un certain nombre de questions qui se posent à l'entame d'un processus de recherche : quelles sont les théories qui permettent d'apporter des éléments de réponse (ou qui permettent de baliser un champ de recherche) à notre question initiale, celle de l'action en temps de crise ? Quelles sont les implications de ces méthodes sur le raisonnement scientifique et, en l'occurrence, sur notre réflexion sur l'action en temps de crise ?

1 La méthode de recherche : un processus technique et heuristique

1.1 Retour sur un « cheminement »

1.1.1 *Processus et logiques d'action* : une orientation qualitative

Pour justifier cette orientation méthodologique, il nous faut revenir sur nos questionnements de recherche, et sur les hypothèses formulées précédemment. Nous souhaitons *comprendre* les modalités de l'action en situation de crise dans les phases de gestion des routes en situation d'inondation, avec pour objectif non seulement d'enquêter sur les décalages entre les pratiques et les prescriptions, mais pour comprendre le *pourquoi* de ces décalages. Nous souhaitons ainsi saisir :

1. le rôle des informations en temps de crise, dans les modalités de gestion, et le rapport des acteurs à ces informations (hypothèse 1) ;
2. le rôle des spatialités des informations et ce qu'elles opèrent (hypothèse 2) ;
3. le rôle des temporalités, car nous savons qu'en situation de crise, le raccourcissement du temps semble être un facteur décisif (hypothèse 3).

Ces questions impliquaient une enquête de terrain, tournée vers les acteurs, puisque ce sont des processus et des logiques d'action dont nous souhaitons rendre compte. Pour comprendre les effets d'une information par exemple (spatialisée, et distribuée à des intervalles de temps donnés), nous ne pouvons pas nous contenter d'étudier uniquement des documents administratifs ou officiels. Notre constat de départ, celui de l'enjeu routier en temps d'inondation, notamment lors des crues rapides (Ruin *et al.*, 2007a,b; Ruin, 2007) devait nous conduire à mieux cerner la manière dont une institution gestionnaire de réseau, en l'occurrence le Conseil général du Gard, se représentait lui-même, en interne, les situations de crise et comment il se proposait d'y faire face. Enquêter dans une structure comme le Conseil général du Gard, gestionnaire du réseau routier départemental, nous permettait d'envisager d'apporter des éléments de réponse aux questions suivantes :

1. comment sont gérés les réseaux en temps de crise ?
2. qui fait quoi ? Sur quelle base ? Avec quels plans ? Avec quelles informations ?

3. dans quels délais ?

De façon sous-jacente, on retrouve nos trois hypothèses à travers ces questions. Pour y répondre, la méthode de l'entretien semblait la plus appropriée puisque l'entretien *fait produire* un discours. A la différence du questionnaire qui recueille des réactions à une question précise, l'entretien recueille des discours qui ne sont pas provoqués ni fabriqués par une question, mais qui prolongent une expérience. C'est ce que rappellent Blanchet et Gotman : « *l'entretien s'impose chaque fois que l'on ignore le système de référence, ou que l'on ne veut pas décider a priori du système de cohérence interne des informations recherchées. Le questionnaire, lui, implique que l'on connaisse le monde de référence d'avance, ou bien qu'il n'y ait aucun doute sur le système interne de cohérence des informations recherchées. Alors que la construction d'un questionnaire exige un choix préalable de facteurs discriminants, l'entretien n'exige pas de classement a priori des éléments déterminants. [...] L'entretien ne préjuge ni d'une hiérarchie ni du caractère discontinu des domaines d'action. Enfin l'entretien convient à l'étude de l'individu et des groupes restreints, mais est peu adapté et trop coûteux lorsqu'il est nécessaire d'interroger un grand nombre de personnes et que se pose un problème de représentativité* » (Gotman et Blanchet, 1992, rééd.2010, p.37). Nous avons là un élément de réponse décisif quant à notre choix de l'enquête par entretien : « *l'entretien révèle la logique d'une action, son principe de fonctionnement. L'enquête par entretien ne peut prendre en charge les questions causales, les "pourquoi", mais fait apparaître les processus et les "comment"* » (Gotman et Blanchet, p.37, *op.cit*). Nous souhaitons ainsi rendre compte des rationalités propres aux acteurs, celles à partir desquelles ils se meuvent dans un espace social, et non pas ce qui les détermine à se mouvoir dans cet espace social. S'il existe différentes manières d'enquêter par entretien, nous nous sommes tournés vers la méthode de « l'entretien compréhensif » de Jean-Claude Kaufmann (2006)²², à la fois compatible avec nos objectifs et nos questions de recherche, et c'est l'objet de la partie à suivre.

C'est donc en premier lieu nos questions de recherche, orientées vers la *compréhension* des processus de gestion et d'action en temps de crise, qui ont guidé nos choix méthodologiques. Les méthodes qualitatives nous semblaient être les plus à même de répondre à

22. KAUFMANN, J., 2006, *L'enquête et ses méthodes: l'entretien compréhensif*, A. Colin, Collection « 128 », 128 p

nos questions : elles permettent non seulement de mettre au jour ce qui relève du processus de *construction du sens*, ce sur quoi nous nous arrêterons largement plus loin (cf. p.229), mais aussi d'exposer sans appréhension une opération de recherche trop souvent voilée : la « serendipity ». Jacques Lévy définit le terme ainsi : « *ce mot anglais désigne à la fois la faculté de faire des trouvailles par hasard, la réalité de ces découvertes ainsi que le dispositif les rendant possibles* ». Or, les méthodes donnant une large place aux développements des informateurs et à l'écoute de leurs discours étaient, à notre sens, plus propices à l'apparition de données inattendues, de résultats insoupçonnés.

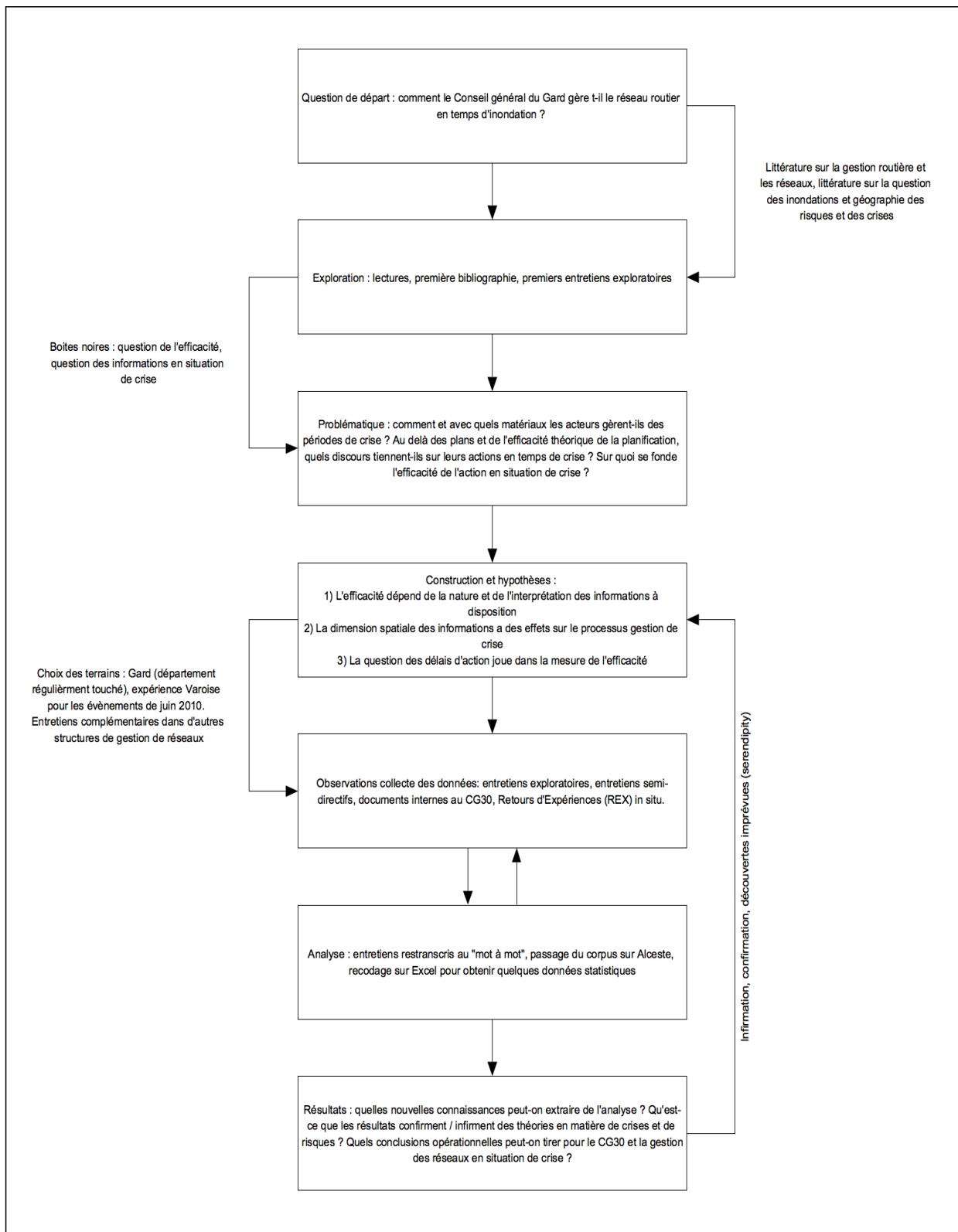


FIGURE II.1 – Méthodologie et cheminement de recherche
 Source : B.Aublet, 2013

1.1.2 La méthode de recueil du matériau textuel : l'entretien compréhensif

Cette section se donne pour objectif de définir :

1. quels étaient les besoins de l'enquête ;
2. la méthode de l'entretien compréhensif et ce en quoi il consiste.

Les besoins de l'enquête

Les données collectées sont fonction des objectifs de la recherche et de la façon dont les questions sont posées. Selon P.Hagget (1977), on peut distinguer 3 grandes catégories de matériaux que l'on peut collecter en sciences sociales, chacun renvoyant à des analyses différentes :

- les données par enquête
- les documents administratifs et les archives
- les observations de terrain

Nous avons donc privilégié dans notre travail la première catégorie de matériaux définis par Hagget, à savoir les données obtenues par enquête sur le terrain, dans notre cas une enquête qualitative auprès d'informateurs ciblés. Néanmoins, nous n'avons pas considéré cette méthode comme étant *exclusive* : nous avons aussi travaillé sur des documents administratifs, notamment ceux relatifs à l'organisation du Conseil général en temps de crise, et aux dispositifs engagés en période de crue. Ils viennent en complément, *en appui aux données de l'enquête*. De même, une réunion organisée sur une journée sous forme de « focus group » avec l'ensemble des acteurs concernés par le projet Prediflood constitue aussi un matériau riche et une expérience méthodologique sur laquelle il nous faudra revenir. Cependant, la grande majorité des données provient d'entretiens dans lesquels était inclus un certain nombre de questions non directives qui laissaient les acteurs exprimer leurs propres problématiques, sans que le chercheur *ne pose de cadre a priori* sur ce qu'il faut aborder ou pas. La section qui suit revient sur cette démarche de l'entretien compréhensif.

La démarche compréhensive ou, *a minima*, l'enquête par entretien ne signifie pas pour autant qu'il n'y ait pas de questions posées.

L'entretien compréhensif et la sociologie de la traduction

L'entretien compréhensif est avant tout une méthode de recueil de discours. Plus encore, il propose une manière d'enquêter et d'analyser les données recueillies. Pour comprendre ce en quoi il consiste, il faut à la fois définir la façon dont il propose d'opérer d'un point de vue technique et de définir le statut particulier qu'il confère aux acteurs.

Une enquête compréhensive : retour sur la façon d'enquêter

Nous souhaitons rendre compte de certaines *pratiques* à travers ce qu'en disent les acteurs. La méthode de l'entretien, via des entretiens semi-directifs incluant des questions ouvertes, paraissait donc la plus adaptée (Huntington, 1998). Cette technique implique, selon Gumuchian et Marois (2000, p.248) « *un rapport direct entre l'enquêté et l'enquêteur. Cette interaction entre le répondant et l'enquêteur est un avantage car le taux de réponse est généralement élevé. [...] Cette technique offre plusieurs avantages dont celui de pouvoir expliquer la question si l'enquêté ne la comprend pas* ». En outre, cette technique a l'avantage de « *garantir une certaine authenticité du propos* » (Boudières, 2008, p.143), dans la mesure où les répondants ne connaissent pas les questions à l'avance, et ne peuvent donc pas anticiper ni préparer de discours en amont de l'entretien. Tous les entretiens réalisés dans ce travail ont été faits sur le lieu de travail des enquêtés. L'objectif était d'interviewer les acteurs dans leur environnement d'action, puisque nous cherchions aussi à appréhender le rôle des instruments techniques dans l'action en situation. Ainsi, le fait de pouvoir enquêter dans les bureaux de nos informateurs nous a aussi permis de voir comment leurs différents outils (d'anticipation, de prévision et de communication) sont utilisés, et d'étudier la place qui leur est accordée dans les discours. Pour cela, l'entretien compréhensif semblait être le meilleur moyen d'accès à cette connaissance des pratiques d'acteurs.

L'ouvrage de Jean-Claude Kaufmann (2006) intitulé « l'entretien compréhensif » a été un guide méthodologique auquel nous nous sommes rapidement référé. Généralement, comme le souligne l'auteur, « *lorsqu'une méthode est exposée, c'est sous la forme d'un modèle abstrait, beau mais difficilement applicable. Alors que les manières de faire réellement utilisées se tapissent dans l'ombre, honteuses, comme coupables de ne se sentir guère présentables* ». En effet, au début de ce travail de recherche, nous nous étions plutôt inspirés

des manuels de méthodologie comme celui de Quivy et Campenhoudt²³, un « classique » du genre. Cependant, la rigidité technique mise en avant dans ce manuel nous a interpellé : la moindre attitude, le moindre rictus et la gestuelle de l'enquêté doit être pris en compte. Il faut aussi « *veiller à ce que l'entretien se déroule dans un environnement et un contexte adéquats. Il est vain d'espérer un entretien approfondi et sincère s'il se déroule en présence d'autres personnes, dans un cadre bruyant et inconfortable, ou le téléphone sonne toutes les cinq minutes* ». De la même manière, l'enquêteur doit faire attention à son comportement, et faire attention « *à ne pas s'impliquer dans l'entretien, notamment en s'engageant dans des débats d'idées ou en prenant position à l'égard des propositions du répondant. Même l'acquiescement doit être évité car, si l'interlocuteur s'y habitue et y prend goût, il interprétera par la suite toute attitude de réserve comme le signe d'une désapprobation* » (Quivy et van Campenhoudt, 2006, p.63).

En effet, l'enseignement classique de la technique d'enquête préconise généralement la neutralité de l'enquêteur, qui « *ne doit manifester ni approbation ni réprobation ni surprise* », ce qui implique de « *garder une certaine distance* » et de « *ne pas s'engager personnellement* » (Loubet Del Bayle, 1989, cité par Kaufmann). Nous avons pu constater que lorsque le chercheur est confronté à la réalité du terrain, ces modèles techniques volent souvent en éclats. Il existe en effet de nombreuses difficultés dès lors que le terrain est *mis à l'épreuve*²⁴. Comme le constate Kaufmann, cette distance consciente au modèle est souvent à l'origine d'une perte de confiance en soi de la part de l'enquêteur. Face à cela, « *il est généralement contraint d'adopter un double langage : il dissimule les procédés qui lui ont permis d'avancer dans sa recherche et rédige un beau chapitre de méthodologie avec force citations, pour se protéger des critiques* ». La méthode de « l'entretien compréhensif » considère inversement que l'engagement de l'enquêteur est important dans la structuration même de l'entretien, et critique le côté « déshumanisé » de la méthodologie de l'entretien dans les manuels classiques. Kaufmann reprend à son compte les propos d'Anne Gotman qui illustrent bien cette nouvelle conception de l'entretien en science so-

23. QUIVY, R. ET VAN CAMPENHOUDT, L., 2006, *Manuel de recherche en sciences sociales*, Dunod

24. Sur cette question de la résistance du terrain en géographie, on peut lire LABUSSIÈRE, O. ET ALDHUY, J., 2008, « Le terrain ? c'est ce qui résiste. », Dans *A travers l'espace de la méthode: les dimensions du terrain en géographie. Acte du colloque d'Arras.*, <http://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00290459/>

ciale²⁵ : « rien ne sert de s'effacer, de regarder de biais, de baisser les yeux, de prendre un air modeste, de se faire tout petit et oublier : il [l'enquêté] ne croira que vous n'avez pas d'opinion sur le sujet qui vous occupe, ni préférence aucune ». L'auteur va même plus loin dans sa défense de l'engagement de l'enquêteur, en montrant que c'est précisément dans l'engagement que va pouvoir se structurer l'entretien : « l'enquêteur qui reste sur sa réserve empêche l'informateur de se livrer. Ce n'est que dans la mesure où lui-même s'engage que l'autre à son tour pourra s'engager. Pour cela, c'est l'exact opposé de la neutralité et de la distance qui convient : la présence, forte bien que discrète, personnalisée. » Cette méthode d'enquête pousse aussi l'intervieweur à être en empathie avec le répondant : pendant le temps de l'entretien, « l'enquêteur doit devenir aussi proche qu'un familier, quelqu'un que l'on connaît ou croit connaître intimement, à qui on peut tout dire puisqu'il est devenu un intime ». Cette empathie, souvent dénoncée comme ce qu'il ne faut pas faire dans les manuels classiques, devient ici un atout pour l'entretien et pour l'obtention d'un propos qui ne soit pas superficiel. Dès lors que l'enquêteur « apprend à écouter attentivement » et à manifester de la « sympathie pour la personne interrogée », il va pouvoir « découvrir un nouveau monde, celui de la personne interrogée, avec son système de valeurs, ses catégories opératoires, ses particularités étonnantes, ses grandeurs et ses faiblesses. » Cette attitude est assimilée par l'auteur à « un instrument, qui aide à faire parler, pour entrer dans le monde de l'informateur. » En cela, elle n'est pas un but en soi, mais plutôt un moyen d'accès aux informations : elle n'est « qu'un instrument pour atteindre des mécanismes sociaux ou produire de nouveaux concepts ».

Cette étape préalable, qui n'est pas qu'une attitude théâtrale de la part de l'enquêteur, est indispensable afin de pouvoir « s'introduire dans l'intimité affective et conceptuelle de son interlocuteur, l'enquêteur doit totalement oublier ses propres opinions et catégories de pensée ». Ainsi, cela nous a aussi confirmé que nous pouvions utiliser la méthode de « l'entretien compréhensif » sans trahir la sociologie de la traduction : c'est bien en commençant par oublier ses propres catégories de pensée qu'il sera possible de laisser les informateurs définir les leurs. Et le chercheur doit aussi être capable de reconstruire des catégories proches de la réalité du terrain, sans être obligé de « faire rentrer » les discours dans des catégories héritées ou construites en dehors de cette réalité. C'est aussi

25. GOTMAN, A., 1985, « La neutralité vue sous l'angle de l'entretien non directif de recherche », *L'entretien dans les sciences sociales*, p. 149-182.

une des préconisations de l'entretien compréhensif : « *l'entretien est un moyen non pas de "prélever" du terrain des réponses standardisées, mais de construire l'analyse dans le va et vient entre le terrain et le questionnement* ».

Bien entendu, il existe au départ une série de questions *non exclusives* qui nous a permis de décliner les divers thèmes que nous souhaitions aborder avec les acteurs. Pour le détail des questions, nous renvoyons le lecteur en annexe (p.359). Il est nécessaire de rappeler qu'il ne s'agissait pas d'une « grille d'entretien » telle qu'on l'entend habituellement, mais d'une série de questions destinées à engager une discussion plus large, plus ouverte. La plupart du temps, toutes les questions n'étaient pas posées. Certaines servaient pour relancer l'enquête en cas de besoin. Elles doivent se concevoir comme un guide non exhaustif, et en constant réarrangement avec les progrès de la recherche, les besoins de l'enquête et le contexte de l'entretien. En revanche la thématique générale de l'entretien était bien définie et posée en amont de l'entretien, de façon à ce qu'il puisse y avoir une cohérence globale du corpus.

Ces questions étaient donc destinées à *entrer dans le sujet* avec nos acteurs. Les questions de recherche que nous avons formulées en introduction avaient permis d'envisager d'autres questions invitant les acteurs à préciser la nature de leurs actions et interactions en période de crise. Cependant, tout en faisant office de guide sur lequel s'appuyer au cours de la discussion, nous n'avons pas considéré la grille d'entretien comme un cadre strict et figé, préférant plutôt la prendre comme un instrument nous permettant de créer un contact avec notre interlocuteur. L'enjeu n'est donc pas de réciter une à une les questions de la grille, mais bien de proposer une *entrée en matière* pour que naisse un échange sous forme de questions/réponses en adaptant les questions à l'acteur, son statut, son domaine d'intervention. En cela, le schéma classique de l'entretien consistant à dérouler les questions les unes après les autres pour être certain d'obtenir toutes les réponses souhaitées est quelque peu remis en question par cette méthode puisqu'il devient précisément intéressant *de ne pas avoir obtenu* certaines réponses. Et les meilleures questions elles-mêmes « *ne sont pas données par la grille : elle est à trouver à partir de ce qui vient d'être dit par l'informateur* » (Kaufmann, 2006, p.48). Le programme de notre grille d'entretien a donc davantage été de favoriser une dynamique de conversation avec nos acteurs, plus que d'obtenir à tout prix des réponses à nos questions. Mais la réactivité aux propos des acteurs interviewés n'est pas toujours un exercice aisé, dans la mesure où il y a un « dosage » subtil à respecter entre le fait de laisser l'acteur s'épancher sur une question ou une thé-

matique, et le fait de « relancer » sur des points qui paraissent important pour l'enquête. Aussi nous reconnaissons les biais induits par cette méthode et par notre inexpérience dans ce domaine. Kaufmann lui-même souligne que l'entretien compréhensif demande un minimum d'expérience avant de pouvoir pleinement tirer profit de cette méthode. C'est pourquoi nous avons souhaité réaliser des entretiens « exploratoires », effectués lors de la première année de ce travail de recherche, qui nous ont permis de « tester » cette méthode et de nous y préparer au mieux afin qu'elle soit la plus efficace possible lors de la collecte des réponses par la suite.

Concernant cette collecte, elle a été effectuée sur site, c'est-à-dire sur le lieu de travail des acteurs, et sur rendez-vous. D'un point de vue technique, et pour une meilleure restitution des discours des acteurs, nous avons systématiquement enregistré les entretiens effectués, qui ont été par la suite retranscrits intégralement. Cela était non seulement indispensable pour les analyses qualitatives et les analyses de contenu que nous souhaitions faire, mais il s'avère aussi que l'instauration d'un climat d'échange n'était possible que de cette manière. En effet, la prise de notes pendant l'entretien, même succincte, est trop accaparante pour l'enquêteur, qui ne peut plus établir un échange véritable avec l'enquêté. La méthode de l'entretien compréhensif exige une relation de face à face qui facilite l'interaction entre les deux protagonistes et la mise en confiance de l'enquêté. Pour favoriser l'établissement d'un climat de confiance propice à la discussion, nous nous sommes inspirés de ce que souligne Vincent Boudières en 2008, à savoir que les « *premières questions ont une importance particulière car elles donnent le ton* ». Elles ont donc un « *objectif tactique* » (Boudières, 2008, p.146). Nos premières questions étaient donc destinées à aborder la question de la gestion des routes d'un point de vue global, en demandant aux acteurs de préciser en quoi consiste leur travail au quotidien sans aborder directement les questions techniques. Cela faisait généralement suite à un moment de présentation de l'enquêté (position dans l'organisation, rôle, parcours) et de l'enquêteur lui-même.

Enfin, nous devons ici mentionner les questions relatives à l'anonymat des acteurs interrogés. En effet, pour susciter la confiance du répondant, il faut qu'il puisse se sentir totalement libre une fois l'entretien terminé, l'enquêteur parti. Le gage de la confiance que peut accorder un répondant à l'enquêteur dépend très fortement de l'anonymat que ce dernier lui garantit. Or, nous avons rencontré quelques difficultés avec l'anonymat lors du traitement des entretiens, notamment parce que nos informateurs ne sont pas issus d'un échantillonnage « grand public », mais représentants d'institutions ou d'organisations : un

journaliste, le chef d'un service au Conseil général, un élu local, un directeur des services techniques. . . De ce fait, même si leur identité civile n'est pas révélée, le faible échantillon et le territoire d'étude restreint que nous avons dans ce travail ne peut laisser aucun doute sur l'identité de nos acteurs. En cela, les extraits d'entretiens présentés tout au long de ce travail seront suffisamment anonymisés (pas de précision hiérarchique ou de lieu) afin de ne pas dévoiler l'identité des répondants. Dans certains passages du texte, des extraits de discours et les acteurs associés peuvent apparaître : il s'agit d'un accord donné par l'interviewé pour l'utilisation non anonyme de ses propos.

Ainsi, nous essaierons de montrer dans ce travail que c'est probablement grâce à ces interactions créées par la flexibilité de la grille et de l'attitude de l'enquêteur que nous avons pu obtenir un matériau parfois imprévisible et ne répondant pas totalement à notre grille, mais dévoilant des questions inattendues et d'une richesse certaine.

Le statut des acteurs, où comment *relire* nos entretiens...

Les acteurs que nous avons identifiés dans des sphères (politiques, opérationnelles, associatives, économiques, institutionnelles, civiles etc.), correspondent à des personnes représentatives de la fonction que leur donne *à priori* leur statut. Les acteurs sont donc aussi des *actants*, c'est-à-dire pourvus d'une capacité à *agir* et *faire agir*. Ils sont donc aussi bien souvent des *porte-parole* (Callon, 1986a) d'acteurs plus collectifs (organisations, institutions) auxquels ils appartiennent de par leur statut (représentants d'une cellule de crise, représentants d'une concession de réseau etc.). Cependant, si nous considérons les acteurs comme des *opérateurs* (Lussault, 2009), notamment spatiaux²⁶, et en capacité d'agir au nom d'une institution, il convient tout de même de souligner que cette capacité n'est pas forcément pleinement consciente, ni même maîtrisée par les acteurs eux-mêmes. En effet, non seulement l'acteur est bien souvent « agi », du fait même de l'emprise de ses

26. Michel Lussault revient sur la définition du terme d'opérateur spatial en page 44 de son ouvrage intitulé « De la lutte des classes à la lutte des places » : « un opérateur est une instance, quelle qu'elle soit, qui réalise une opération spatiale, c'est-à-dire une série d'actions qui ajoute un état au monde spatial préexistant – pour paraphraser la définition linguistique du performatif. Chaque opération spatiale, même la plus ordinaire, fait évoluer l'espace déjà là, ne fût-ce qu'à un niveau infime. » [...] « L'utilisation du mot opérateur (au sens d'actant, terme utilisé par la sémiotique structurale et aussi par Bruno Latour) a le mérite de ne pas limiter l'analyse aux êtres humains. Les "non-humains" constituent de possibles actants spatiaux. »

origines, le contexte, sa culture, son expérience, mais aussi parce que les multiples dispositifs techniques, organisationnels, juridiques dans lesquels ils sont enrôlés complexifient la compréhension de leurs actes. La notion « *d'acteur-réseau* », née sous la plume de Bruno Latour et Michel Callon, se propose de donner un statut à l'action qui permet « *de soulever l'incertitude sur les raisons et les présupposés à l'action* » (Boudières, 2008). Ainsi, pour la sociologie de la traduction, l'action « *croise, noue, fusionne des sources inattendues qu'il faut apprendre à lentement démêler* » (Latour, 2006). Ainsi, nous avons tenté de laisser nos acteurs – ou informateurs – décider eux-mêmes des *associations*, c'est-à-dire de la manière dont s'organisaient et se formaient les liens de différentes natures lors des périodes de crues.

...au prisme de la sociologie de la traduction

Ainsi, il va falloir en dire davantage à présent sur cette sociologie de la traduction et sur les répercussions qu'elle a eues dans notre travail. Qu'est-ce que propose la sociologie de la traduction ? Qu'offre-t-elle comme nouvelles perspectives de recherche et d'appréhension du monde ? Avant de montrer la façon dont nous avons utilisé un certain nombre de concepts issus de la sociologie de la traduction, commençons par la définir brièvement.

Quelques définitions

La sociologie des sciences et des techniques apparaît dans les années 80 et propose un nouveau cadre d'analyse à partir de tout un ensemble d'enquêtes empiriques sur des terrains scientifiques et techniques. Certaines lectures émanant de ce courant furent déterminantes dans la manière dont nous avons appréhendé notre travail, que ce soit en matière de méthodologie, d'enquête de terrain, d'analyses²⁷.

27. On citera notamment LATOUR, B., 2006, *Changer de société. Refaire de la sociologie*, La Découverte, LATOUR, B., 1991, *Nous n'avons jamais été modernes, essai d'anthropologie symétrique*, La Découverte, Paris, LATOUR, B., HERMANT, E., ET SHANNON, S., 1998, *Paris ville invisible*, La Découverte, Les empêcheurs de penser en rond, Paris, AKRICH, M., CALLON, M., ET LATOUR, B., 2006, *Sociologie de la traduction: textes fondateurs*, Les Presses - Mines Paris et CALLON, M., 1986a, « Éléments pour une sociologie de la traduction. la domestication des coquilles saint-jacques et des marins-pêcheurs dans la baie de saint-brieuc », *L'Année sociologique*, vol. 36, n° 1986, p. 169-208

La sociologie de la traduction a été un outil qui nous a permis de *penser le social autrement*. En l'occurrence, les institutions et les différents « *mondes* » auxquels nous nous sommes confrontés. Elle vise à comprendre la manière dont s'élabore l'action (Corcuff, 2007). Celle-ci se définit comme *l'étude de l'activité en train de se faire* : « *La sociologie pragmatique des sciences n'étudie pas les scientifiques pour eux-mêmes et par opposition à la science : elle décrit plutôt comment les scientifiques font exister l'ensemble des institutions, des objets, des outils et des théories qui construisent les sciences et les techniques, c'est-à-dire par quelles actions ils les construisent* » (Bénatouïl, 1999, p.295). Appliquons cela à notre projet : nous souhaitons décrire comment les opérateurs et les acteurs « gèrent » par la mobilisation d'institutions, d'objets, d'outils, de théories, de plan, d'affects. Selon cette approche, l'analyse de l'action prend en considération les cinq aspects suivants : l'action est située dans le temps et dans l'espace. La situation participe de la définition des modalités d'interaction (Thévenot, 2006). À cet égard, les actions analysées sont à prendre au sein de leur contexte, en particulier parce que les acteurs jouent avec les cadres socio-spatiaux. Ceux-ci influent sur les situations d'action, mais ceux-là ont la capacité de les transformer (Giddens, 1987). L'action est intentionnelle (Thévenot, 2006). L'action est porteuse de visée (la résolution d'un problème ou l'accomplissement d'objectifs) et de sens (la mise en ordre du monde). Les humains ne sont pas les seuls à agir, les non-humains jouent des rôles et ne sont pas seulement des instruments, parce qu'ils peuvent déborder les visées qu'on leur prête. Mais aveugles et dépourvus d'intentionnalité, ils ne sont que des *opérateurs*. Comme les acteurs sont réflexifs, ils ne se contentent pas d'agir et d'interagir mais sont capables d'énoncer ce qu'ils font, pendant qu'ils le font, et peuvent donner une cohérence à leur action (Giddens, 1987). Même si les intentions et les projets en jeu sont souvent multiples, flous voire paradoxaux, l'examen des motifs constitue une étape nécessaire.

Afin d'être mise en oeuvre, l'action implique la définition de modes de coordination. Toute action est donc fondamentalement une opération d'organisation ou de réorganisation. L'enquête permet de comprendre la construction des réseaux d'action (Latour, 1991), et en premier lieu de repérer l'ensemble des êtres, objets et sujets, pouvant opérer dans les situations d'action. Ces réorganisations peuvent s'envisager comme la construction, déconstruction ou reconstruction des relations entre objets ou sujets (Callon, 1986a). Celles-ci se tissent par des opérations affectives ou matérielles, mais surtout cognitives (partage d'un sens, révélation de propriétés) (Latour, 1991) et stratégiques (refonte des

organigrammes, acquisition d'un pouvoir). Ainsi, les modes d'organisation s'élaborent selon les *compétences* des acteurs (Nachi, 2006, p.39), comprises comme ce que les acteurs sont capables de faire, ce qu'ils savent, ce qu'ils font valoir de leurs actions. Ces compétences se déclinent en deux modes : les capacités à agir, c'est-à-dire ce qu'ils peuvent faire en raison de savoirs ou savoir-faire, les légitimités à agir à savoir ce qu'ils peuvent faire en revendiquant des prérogatives attribuées socialement et institutionnellement. Dans les interactions, les acteurs jouent avec les légitimités, les revendiquent ou les remettent en cause, par les capacités d'action. La reconnaissance de la légitimité n'est donc jamais acquise par avance. Ne partageant pas nécessairement les mêmes valeurs, ni les mêmes visées, les acteurs se meuvent au sein de différents mondes, même s'ils ne le font pas comme ils l'entendent, car « *pris dans un ensemble de contraintes et de contingences qu'ils tentent de manier au mieux en fonction des éléments sur lesquels ils peuvent s'appuyer (êtres humains, choses, éléments techniques, textes). C'est pourquoi il devient capital de suivre les "circonstances" et les "associations"* » (November, 2002). Ainsi, les coordinations mises en place, et la manière dont elles ont été construites, peuvent ne pas être reconnues par tous. Grâce à des apprentissages partagés, la construction d'un monde commun permet l'action (Boltanski et Thévenot, 1991). Elle s'opère par le partage d'un projet, et la reconnaissance des objets et sujets étant compétents et/ou légitimes pour participer à l'action. Les discours d'acteurs sont une source privilégiée afin de comprendre ces cinq éléments (situation, motifs, réseaux, modes d'organisation, mise en commun) : « *ce que les acteurs disent de leur pratique spatiale et des espaces n'a pas à être démasqué, débarrassé d'une quelconque charge de mensonge, lavé de la souillure de la subjectivité, mais forme un matériau signifiant à prendre au pied de la lettre, dont il faut appréhender les logiques, les différents plans de fonctionnement et les systèmes de valeurs, et les grandeurs qui le fonde et qu'il médiatise* » (Lévy et Lussault, 2000).

Quelles répercussions dans notre méthode et nos résultats ?

Dans un premier temps, nous avons essayé de comprendre le fondement des logiques d'acteurs, les opérateurs mobilisés et les projets définis, sans référence à des schémas pré-établis. En effet, nous avons essayé d'analyser les acteurs de manière symétrique (Latour, 1991). Nous ne considérons pas *a priori* que les discours qu'ils tiennent sur le monde sont de nature et de valeur différentes. Il s'agit de comprendre, ensuite, les moyens par lesquels,

au long des interactions, les discours se voient affecter validité(s) ou invalidité(s). Ainsi, le discours d'un journaliste ou d'un agent administratif du Conseil général du Gard sera analysé avec les mêmes outils que celui que tient un chargé de mission ou un agent de terrain ; on parlera ainsi d'un « principe de symétrie »²⁸. Cette posture incite à l'abandon de catégories préétablies et nous invite à prendre en compte celles élaborées au cours de l'action, en particulier parce que les acteurs sont pluriels, possèdent plusieurs facettes, plusieurs étiquettes parfois difficiles à détacher les unes des autres (Lahire, 1998). Callon et Latour nous invitent en effet à suivre les acteurs dans leurs multiples activités de traduction (ou plus justement d'inter-traduction), en dehors des frontières pré-définies des « systèmes » et des « fonctions », redéfinissant même ces séparations. Dans cette perspective, la liste des acteurs pertinents (individus, groupes, objets), comme leurs propriétés et les règles du jeu qu'ils jouent, ne sont jamais données une fois pour toutes. Ainsi, traduire revient à déplacer : déplacer des buts et des intérêts, déplacer des dispositifs, des êtres humains, des non-humains ou des hybrides²⁹. Nous verrons que dans notre travail, les situations de crises sont des périodes pendant lesquelles ces déplacements se multiplient : déplacements par rapport aux plans de crise, déplacements des moyens et des hommes sur les « lieux à risque », etc. La notion de *réseau* dans au sein de ce courant vise à appréhender « ce qui tient », la « stabilisation », même si celle-ci n'est jamais définitive mais toujours en redéfinition.

Dans un second temps, nous avons fait des regroupements afin de restituer les processus d'interactions. Ces regroupements sont établis en grande partie sur la base des « monde lexicaux » constitués par Alceste (cf. p. 90) et il sera possible de voir comment les discours des acteurs se construisent et font sens les uns par rapport aux autres. En opérant des regroupements sémiotiques, nous pourrons ainsi analyser ce qui caractérise chaque acteur, et les acteurs entre eux, du point de vue, toujours, de leurs discours respectifs. Toutefois, au risque de n'être dépendant que de discours, inévitablement ambigus³⁰, il est nécessaire

28. Sur la question du principe de symétrie, on lira notamment : LATOUR, B., 1991, *Nous n'avons jamais été modernes, essai d'anthropologie symétrique*, La Découverte, Paris

29. Voir notamment CALLON, M., 1986b, « Éléments pour une sociologie de la traduction. la domestication des coquilles saint-jacques et des marins-pêcheurs dans la baie de saint-brieuc. », *L'année sociologique*, vol. 36, n° 1, p. 169–208 et LATOUR, B., HERMANT, E., ET SHANNON, S., 1998, *Paris ville invisible*, La Découverte, Les empêcheurs de penser en rond, Paris.

30. Latour lui même rappelle qu'il est parfois nécessaire de se méfier des informateurs, ne serait-ce que parce qu'il ne parlent parfois pas en leurs noms, mais au nom des institutions qu'ils sont censés représenter.

de les mettre, de leur recueil à leur analyse, à l'épreuve de produits de l'action : rapports, expertises, plans, réalisations concrètes. Cela signifie que dans nos travaux, nous avons utilisé, de façon complémentaire aux entretiens, d'autres documents qui ont servi à notre compréhension globale de l'action en situation de crise. Par exemple, nous ne pouvions faire l'économie d'un travail sur le plan de crise du CG30, et ses implications en situation d'action. Si les situations de crise sont balisées par de nombreux documents internes qui indiquent la marche à suivre, par des plans et des procédures, il faut prendre connaissance de la nature et des indications de ces documents afin de pouvoir expliciter les décalages qui existent entre ceux-ci et l'action en situation.

Les acteurs sont confrontés à des réalités multiples : l'espace social de leurs opérations, et l'espace construit des sociétés, ou encore l'espace « *déjà là* », pour reprendre la formule de Michel Lussault. Les allers et retours effectués entre ces deux espaces donnent lieu à un phénomène de *traduction* et de *re-présentation* permanente : « *les acteurs (individuels et collectifs) travaillent constamment à traduire leurs langages, leurs problèmes, leurs identités ou leurs intérêts dans ceux des autres. C'est à travers ce processus que le monde se construit et se déconstruit, se stabilise et se déstabilise* » (Corcuff, 2007, p.65). Ce qui nous intéresse plus particulièrement par rapport à notre travail, c'est donc le concept de *traduction*, ainsi que celui de *déplacement* (déplacement des pratiques par rapport au plan, en particulier).

Nous souhaitons identifier la façon dont les acteurs vivent ces périodes de crise (moments où les déplacements et les traductions prennent une place toute particulière, s'intensifient), interagissent avec des humains et non-humains, s'organisent pour répondre à la crise, créent des dispositifs spatiaux pour agir, et font appel à l'expérience pour décider. Si la géographie française s'est encore assez peu intéressée aux périodes de crise *stricto sensu*³¹, la géographie anglo-saxonne a d'ores et déjà élaboré un certain nombre de pistes intéressantes (Lindell et Perry, 2000; Lindell *et al.*, 2005; Mileti et Sorensen, 1987; Mileti et Beck, 1975; Quarantelli et Dynes, 1977; Sorensen et Mileti, 1988), même si ces travaux ne décrivent pas des processus d'action et de gestion en situation, mais se focalisent davantage sur les modalités de réponse et d'adaptation avec un cadre sociologique plus behavioriste que compréhensif. Au départ, nous avons été surpris de constater à quel

31. Les recherches sont plutôt axées, encore aujourd'hui, sur la question de la prévention, de la protection : elles situent les enjeux en amont de la catastrophe, moins « pendant »

point nos acteurs mêlaient des éléments *a priori* très éloignés dès lors que l'on parlait avec eux des inondations. Nous partions d'un SMS d'alerte en provenance de Météo-France à l'envoi de mails aux partenaires et au « punaisage » de cartes papiers accrochées au mur, en passant par des appels téléphoniques à d'autres services, voire à des organisations extérieures au Conseil général, ou encore à la tenue de « mains courantes » pour avoir une « trace » des événements. Ces enchevêtrements de techniques, d'informations, de relations humaines, de science, d'hydrologie, d'expertise et de politique nous ont rapidement rappelé ce que Latour disait à propos de ce que l'Actor Network Theory³² (ANT) pouvait apporter : « *La meilleure chose qu'elle puisse faire pour vous, c'est vous obliger à dire quelque chose du genre : "Lorsque vos informateurs mêlent dans une même phrase organisation, hardware, psychologie et politique, ne commencez pas par trouver qu'ils ont tort de tout mélanger ; essayez au contraire de suivre les associations qu'ils font entre ces éléments qui vous auraient semblé totalement incompatibles les uns et les autres si vous aviez suivi la définition usuelle du social* » (Latour, 2006, p.206). Le risque comme « hybride » est composé « *d'éléments hétérogènes qui font l'objet d'une série de traductions, pour reprendre la terminologie de la sociologie des sciences et des techniques. Le risque participe en effet aux "longues chaînes d'interactions entre les artefacts techniques, les substances naturelles, les êtres humains organisés ou désorganisés"* » (November, 2002). Nous pensons effectivement que l'étude des risques et de leurs spatialités est de nature à être renouvelée par les théories issues des *sciences studies*, notamment en raison du caractère même des études sur les risques qui montrent bien à quel point nous avons affaire à un mélange complexe de politique (Borraz, 2008), de controverses (Langumier, 2008), d'identification des vulnérabilités (Lussault, 2010; Provitolo, 2007; Serre *et al.*, 2012; Thouret et d'Ercole, 1996), de techniques de modélisation (Manche, 1997; Provitolo, 2003), de techniques d'anticipation et de prévision (Valérie et Denis, 2003), d'organisation interne des institutions à des fins de gestion (Koninckx et Teneau, 2010), de fictions (Lussault, 2008) ou même encore de métaphysique (Dupuy, 2004, 2005).

Malgré cela, il est vrai que les « *dualismes demeurent une figure récurrente des analyses socio-spatiales : micro/macro, local/global, sujet/objet, particulier/universel. On retrouve ces cadrages dans de nombreux textes en géographie. Dissoudre ces dualismes – arriver d'une certaine façon à trouver une voie médiane entre ces fossés – nécessite le dévelop-*

32. Théorie de l'Acteur-Réseau.

pement d'une approche qui permette de traiter les différentes échelles de la vie sociale de manière symétrique » (Tollis, 2012). Toujours en ce sens, les travaux de Valérie November ont contribué à rapprocher la géographie et la sociologie de la traduction en démontrant les apports de cette dernière dans l'analyse des risques et dans une perspective de dépassement des dualismes : « selon nous, l'élément fondamental [qu'apporte la symétrie humain/non-humain] consiste à relier les éléments physiques et humains et à les traiter selon les mêmes termes. Cette "rupture" par la symétrie permet de résoudre un des conflits majeurs du traitement du risque » (November, 2002).

Nous venons donc de présenter notre *cheminement* méthodologique, que nous avons défini comme à la fois technique (les « méthodes » utilisées) mais aussi comme un processus heuristique, c'est-à-dire la manière dont nous avons « fait des découvertes », « fait le chemin », et c'est bien là aussi le sens du mot « recherche ». Notre volonté de ne pas établir de catégories en amont de notre travail afin de laisser les acteurs eux-mêmes se situer dans l'espace social de leurs actions nous a amenés à nous intéresser à la sociologie de la traduction, dont un des objectifs est précisément celui de laisser les acteurs *s'entre-définir*, et définir eux-mêmes leurs prérogatives, leurs actions. En effet, comme l'indique Bruno Latour en 2006, « la sociologie de la traduction a pour principe que ce sont les acteurs eux-mêmes qui font tout, même leurs propres cadres explicatifs, leurs propres théories, leurs propres contextes, leurs propres métaphysiques et même leurs propres ontologies », d'où l'intérêt de se préoccuper de ce que nos acteurs disent, traduisent, font, opèrent à l'intérieur de leurs champs de compétences et d'actions, même si le travail peut alors paraître quelque peu descriptif³³.

Ainsi, l'entretien avec les acteurs en charge de la gestion des crises a permis de tester ce processus : comment les informateurs se (re)présentent la crise ? Quelles sont leurs *prises* sur le réel dans ces situations d'actions ? Avant de pouvoir répondre à ces questions

33. Nous reprenons avec la « *description* » une idée empruntée à la sociologie de la traduction, qui affirme que les bonnes descriptions en sciences sociales ne *nécessitent pas* d'explications. En page 209 de son ouvrage intitulé « *changer de société, refaire de la sociologie* » paru en 2006, Bruno Latour, dans une interlude sous forme de dialogue entre un doctorant et son professeur, explicite ce projet : « [...] Une étude de cas qui a besoin d'être complétée par un cadre explicatif, c'est une étude de cas qui a été mal choisie au départ. » Plus loin : « Si j'étais vous [*c'est le professeur qui parle*], je me passerais de cadre, quel qu'il soit. *Décrivez* simplement l'état de fait sous la main ». En cela, Latour prend à *contre pied* le projet philosophique de Paul Ricoeur qui consiste à « *expliquer plus pour comprendre mieux* », l'*herméneutique* n'étant pour Latour qu'un synonyme de *l'objectivation*.

en procédant à l'analyse de ces discours, il faut aborder un second point de méthode indispensable à la compréhension de ce travail : celui de la méthode d'analyse de ces discours, une fois ceux-ci recueillis. Comment avons nous procédé ? Avec quels outils ? Quels ont été nos choix d'analyse ?

1.2 Quelles méthodes d'analyse des discours issues de nos entretiens ?

Cette section se donne deux objectifs principaux : revenir tout d'abord sur les fondements de l'analyse de discours : quel est le but ? En quoi est-ce une méthode pertinente ? Ensuite, procéder à une description (brève, mais nécessaire) du fonctionnement d'Alceste pour que le lecteur puisse comprendre les analyses de ce logiciel et puisse se faire aussi une idée des interprétations possibles. Le choix a été fait de décrire brièvement le fonctionnement de l'analyse automatique de discours dans le corps de ce mémoire et de ne pas le renvoyer dans son intégralité en annexe. Le minimum de connaissances sur les aspects techniques de ces logiciels va donc être présenté ici, sans quoi ce qui en résulte serait très compliqué à comprendre et à interpréter de la part de lecteurs novices en matière d'analyse lexicale.

1.2.1 Les matériaux recueillis

La quasi-totalité de nos entretiens ont été enregistrés et retranscrits mot à mot. Au total, nous avons effectué près de soixante entretiens toutes organisations confondues dont le tableau récapitulatif se trouve en annexe, page 363. L'échantillon quantitatif n'a ici guère de sens car nous ne souhaitons pas produire de *statistiques*, seule la question de la représentativité était importante, et en choisissant des acteurs en charge de la gestion des routes en temps de crise dans un département fréquemment affecté par les inondations, les conditions de cette représentativité nous semblent remplies. Kaufmann (2006) évoque par ailleurs cette « *tentation de produire des statistiques en utilisant le matériau qualitatif, pour donner un vernis de sérieux à la recherche ou untel fera un tableau à double entrée ou une typologie détaillée sur la base d'un échantillon de 15 personnes, tel autre établira un pourcentage au centième près* ». Si nous utiliserons parfois des statistiques très ponctuellement et à des fins illustratives, nous n'en oublions pas le caractère secondaire dans une étude qualitative dont l'objectif est la *compréhension* et non la *mesure*.

Quant à la quantité d’entretiens effectués et au choix des services et organisations enquêtées, nous avons procédé en remontant les réseaux. L’idée était de suivre le parcours d’un événement à travers la gestion de crise, en partant du Conseil général du Gard pour ensuite *remonter le réseau*, que nous pouvons représenter ainsi :

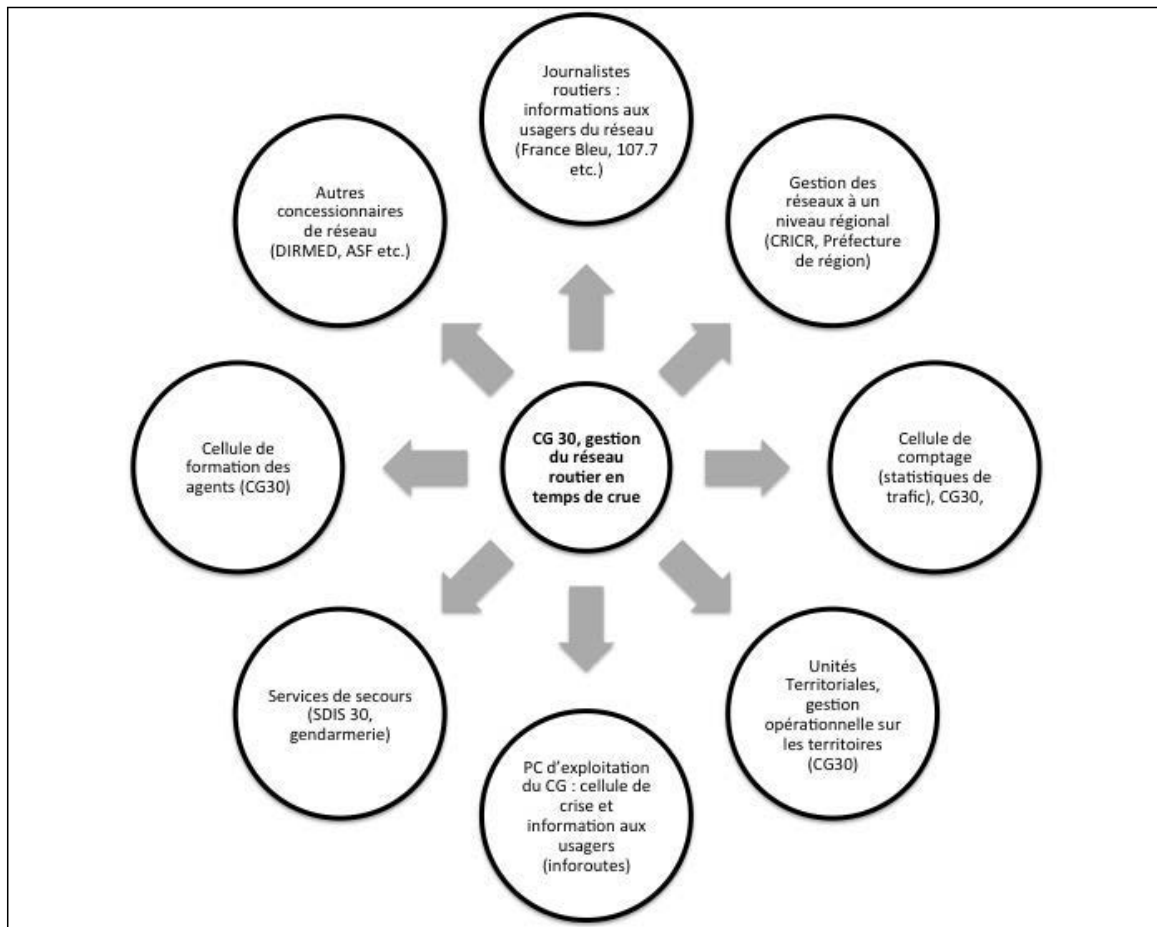


FIGURE II.2 – Le réseau enquêté, à partir du CG30
 Source : B.Aublet, 2013

En laissant ainsi les acteurs s’entre-définir eux-même (Latour, 2006), certains sont apparus alors que n’avions pas envisagé *a priori* d’enquêter dans ces réseaux : il s’agit notamment des autres concessionnaires de réseau comme ASF ou la DIRMED, ou encore le CRICR, qui changent *l’échelle* de l’étude. De même nous avons sous-estimé les références aux médias locaux, notamment France Bleu Gard Lozère. Ainsi le réseau d’acteurs

convoqué est relativement large (tant sur le plan des missions que des échelles de gestion), davantage que celui imaginé au départ dans le cadre d'une étude qui ne devait concerner que le Conseil général du Gard.

L'enquête s'est arrêtée lorsque nous avons commencé à faire face à une logique de saturation, à savoir au moment où nous n'apprenions plus d'éléments nouveaux lors des entretiens.

Au total, nous disposons des matériaux suivants :

1. 64 entretiens, dont 53 ont été retranscrits au mot-à-mot pour les besoins de l'analyse de discours que nous allons décrire dans la section suivante. Certains entretiens n'ont pas pu être enregistrés, soit pour des raisons techniques, soit en raison de la volonté de l'enquêté. Dans ce cas, nous avons privilégié la prise de notes³⁴ ;
2. en mars 2011 a eu lieu un « focus group » avec l'ensemble des acteurs du CG30 impliqués dans le projet Prediflood, d'une durée d'une journée, où l'objectif était de faire une présentation du logiciel et des apports envisagés, en le confrontant au regard des futurs utilisateurs. A cette occasion, une brève enquête par questionnaire avait été réalisée afin d'obtenir de façon anonyme les avis des acteurs vis-à-vis de l'outil ;
3. quelques 200 photos, faites notamment lors des REX ;
4. quelques heures d'antenne de « crise » provenant des enregistrements que France Bleu Gard Lozère a conservé. Il s'agit de quelques témoignages de l'événement de septembre 2005, ainsi qu'un épisode neigeux ayant bloqué l'A75 et où les témoignages d'aditeurs sont nombreux ;
5. enfin des notes prises lors de ces retours d'expérience, souvent effectués avec les équipes du LTHE, notamment dans le Gard (2009), dans le Var (2010) et à Rive-De-Gier (2008).

34. On pourra par ailleurs se reporter en annexe pour la liste complète des entretiens effectués (cf.p. 363).

1.2.2 L'importance donnée au langage, ou que faire du discours ?

Qu'est-ce qu'un discours ?

Avant de parler de *l'analyse des discours*, il est nécessaire de rappeler *ce qu'est* un discours. Dans le dictionnaire de la géographie et de l'espace des sociétés (2003, p.264), le discours est défini comme « résultat de l'activité langagière d'un acteur » : « *rappor-tée à l'espace, la problématique du discours signifie avant tout la reconnaissance de son importance dans la construction des espaces perçus, vécus, conçus par les acteurs sociaux dans leurs expériences ordinaires ou dans leurs activités professionnelles engagées dans la gestion et la transformation de l'espace. Le discours en effet ne confère pas uniquement un sens à l'espace, mais en lui donnant des formes, des valeurs, des orientations, des pertinences particulières, il contraint et rend possible à la fois des pratiques spatiales qui, de façon réflexive, en s'ajustant à lui tel que saisi dans sa configuration discursive, vont l'instaurer et le transformer* ».

Si le discours est issu d'une activité *langagière*, définissons à présent ce qu'est le lan-gage, et comment on l'utilise en sciences sociales, et plus précisément dans notre travail. « *Le langage qui intéresse le géographe n'est pas seulement celui dont il se sert, mais aussi celui des sociétés qu'il étudie, car l'analyse du langage d'un groupe donne accès au monde dans lequel il vit* » (Lévy et Lussault, p.541, *op.cit*). Ainsi pour accéder au monde des ges-tionnaires de crise, il fallait pouvoir analyser aussi leurs langages, leurs codes, leurs modes de faire. Procéder par entretien permettait cet accès : « *les mots, en fait, ne désignent pas des objets déjà-là : ils font plutôt venir à l'être certaines configurations du monde réel, ou, dirait-on de manière plus constructiviste, ils produisent le monde* ».

A l'instar du sémioticien Greimas, nous considérons le langage humain comme un *opé-rateur sémiotique d'intelligibilité*, c'est-à-dire quelque chose qui « produit du sens » (Grei-mas, 1973). Nos lectures latouriennes nous obligent aussi à prendre au sérieux le langage, dans la mesure où c'est une des sources d'accès, pour le chercheur, à *une* réalité sociale et donc à *une* réalité de *l'action humaine*. En cela, nos entretiens *ne disent pas autre*

*chose que ce qu'ils disent*³⁵. Pour l'exprimer différemment, nous pensons qu'il n'y a pas nécessairement de *sens caché* derrière les discours des acteurs rencontrés, nous les prenons dans la dimension pleinement concrète qu'est le langage, sans en chercher de sens second ou essayer de débusquer de soit-disant « *non-dits* » dont les interprétations pourraient être problématiques.

Entre analyse automatique du discours et analyse de contenu

Comme le rappelle Francine Mazière, le syntagme « analyse de discours » s'est développé en France dans les années 1960-1970, « *de prime abord au sein des sciences du langage, même si une interdisciplinarité s'est immédiatement imposée* ». L'analyse du discours est généralement revendiquée comme un domaine à part entière au sein des sciences du langage, « *au nom de catégories propres, ou au nom d'un objet complexe qui serait le langage "réel", opposé à l'objet "idéel", la langue du linguiste* ». Nous gardons à l'esprit, dans notre travail, les principes fondateurs de l'analyse du discours que nous synthétisons (Mazière, 2010, p.4) :

1. L'analyse de discours tient compte de la langue en tant qu'objet construit du linguiste [...];
2. l'analyse des discours prend en compte la grammaire des langues particulières comme une syntaxe logique [...];
3. elle configure les énoncés à analyser en corpus construits, souvent hétérogènes [...];
4. enfin, [...] elle construit ses interprétations et ses lectures, en prenant en compte les *capacités linguistiques réflexives* des sujets parlants [...].

Ce qui nous semble important dans ces principes, pour notre travail, c'est l'affirmation que les acteurs (les sujets parlants dans nos entretiens) possèdent des *capacités linguistiques réflexives*, c'est-à-dire une capacité à exprimer par le langage et avec leurs mots le

35. Notons que Foucault disait la même chose, différemment : « *décrire une formulation en tant qu'énoncé ne consiste pas à analyser les rapports entre l'auteur et ce qu'il a dit (ou voulu dire, ou dit sans le vouloir) ; mais à déterminer quelle est la position que peut et doit occuper tout individu pour en être le sujet* » (Foucault, 1969, p.126). Ou encore : « *ce dont il s'agit ici, ce n'est pas de neutraliser le discours, d'en faire le signe d'autre chose et d'en traverser l'épaisseur pour rejoindre ce qui demeure silencieusement en deçà de lui, c'est au contraire de le maintenir dans sa consistance, de le faire surgir dans la complexité qui lui est propre* » (Foucault, p.65, *op.cit*).

sens de leurs actions. C'est particulièrement important dans notre travail, puisque nous cherchons à appréhender les situations d'action des acteurs en temps de crise, et le moyen que nous avons pour parvenir à cette connaissance de ce qui fonde l'action en situation est *l'entretien*, donc le passage par l'expression et le discours.

Une utilisation combinée : analyse de contenu et analyse automatique de discours

Dans notre travail, nous avons considéré qu'il pouvait être utile de combiner deux types d'analyses qui généralement sont exclusives l'une de l'autre. Or, d'autres travaux en géographie témoignent de la richesse d'une utilisation combinée : « *afin d'éviter l'inventaire des préoccupations individuelles, nous avons choisi de recourir à l'analyse de contenu pour traiter l'information collectée. [...] Combinée à une analyse qualitative classique, l'analyse de contenu évite l'écueil de réduction des discours à des mots signifiants et présente l'avantage de représenter les discours sous une forme graphique originale qui oblige le chercheur à remettre en cause ses hypothèses de départ dans lesquelles il a parfois tendance à s'enfermer* » (Germaine, 2011).

Pour éviter les confusions dans les définitions des termes, nous considérons *l'analyse de contenu* comme une *analyse manuelle non-automatisée* du contenu de nos entretiens, et nous utiliserons le vocable « *d'analyse automatique de discours* » pour évoquer les analyses effectuées avec Alceste. Ainsi l'analyse automatique désignera l'ensemble des techniques d'analyse des communications utilisant des procédures systématiques et objectives de description du contenu des messages.

1.2.3 Alceste et l'analyse exploratoire

Fonctionnement général

Qu'est-ce que le logiciel ALCESTE³⁶ ? Comment fonctionne-t-il ? Que permet-il d'analyser ? Suffit-il à la complétude d'une analyse de texte ? Le logiciel Alceste est un « *outil d'analyse statistique de données textuelles* » (Dalud-Vincent, 2011). Le concepteur de ce

36. Analyse des Lexèmes Cooccurrents dans les Énoncés Simple d'un Texte.

logiciel, Max Reinert, est sociolinguiste. On trouve dans la littérature un certain nombre de ses travaux où il utilise lui-même le logiciel Alceste, notamment pour étudier des textes poétiques³⁷. Pour Max Reinert, si quelque chose « vit » dans un discours, c'est que quelque chose s'y répète. Il veut donc considérer le texte d'abord comme un *usage* puis voir comment cet usage se stabilise selon des lois de répétition (qui permettent au texte d'accéder à la représentation).

Dans la notice simplifiée du logiciel³⁸, Reinert rappelle qu'Alceste est « *un outil d'aide à l'interprétation d'un corpus textuel : entretiens, réponses à une question ouverte, textes littéraires, c'est-à-dire, tout document écrit à l'aide de l'alphabet latin, des dix chiffres et signes usuels de ponctuation pourvu qu'il présente une certaine homogénéité et un volume minimum. [...] La méthode "Alceste" se substitue avantageusement à l'analyse de contenu dans la première phase exploratoire d'une enquête* ». En effet, si le chercheur ne peut guère se passer d'une analyse de contenu sans automatisation (Bardin, 1977), il n'en demeure pas moins qu'Alceste constitue un outil qui facilite non seulement la vision d'ensemble que l'on peut avoir d'un corpus, mais en facilite aussi l'approche, notamment en début d'analyse. Plus qu'un outil de production de sens, de mise en forme de données textuelles ou de statistique lexicale, il reste avant toute chose un instrument destiné à faciliter la lecture et l'appréhension d'un corpus. La question du volume des corpus dans les méthodes d'entretiens qualitatifs est une problématique récurrente : « *une fois le matériel de recherche recueilli, et notamment quand celui-ci est particulièrement volumineux, nous nous rendons compte que son analyse risque de devenir une tâche particulièrement laborieuse et que la seule analyse de contenu classique ne nous suffira pas, malgré son indiscutable efficacité. D'autant plus que depuis quelques années, avec la multiplication des sources informatiques, la massification des données numériques et l'automatisation des procédures de traitement de données sur ordinateur nous sommes tentés de soumettre notre matériel à plus d'une analyse. D'où l'appel aux différents logiciels d'analyse textuelle existant (Alceste, Prospéro, Tropes etc.) afin d'avoir une vision plus globale et plus homogène de notre matériel (linguistique, grammatical, sémantique, thématique), mais tout*

37. Voir notamment REINERT, M., 2001, « Alceste, une méthode statistique et sémiotique d'analyse de discours. application aux rêveries du promeneur solitaire », *Revue française de psychiatrie et de psychologie médicale*, vol. 5, n° 49, p. 32-36

38. REINERT, M., 1998, « Alceste, un logiciel d'aide pour l'analyse de discours - notice simplifiée », *Analyse de données textuelles. Paris (FR): Société IMAGE*

aussi bien une subtilité et une finesse du détail qui ne sont pas forcément visibles "à l'oeil nu" » (Kalampalikis, 2003).

Comme mentionné dans le paragraphe précédent, Alceste est davantage un *facilitateur* de lecture d'un corpus qu'un outil destiné à produire des effets de vérité ou à fabriquer des « sacs à thèmes ». En cela, les critiques parfois vives de certains auteurs envers les logiciels d'analyse textuelle nous paraissent quelque peu décalées, comme celle de Kaufmann : « *instruments adaptés à l'industrialisation de la production de données, les techniques standardisées informatisées d'analyse de contenu sont sans doute promises à se développer. Mais elles sont pertinentes surtout pour un certain type de message, déjà codifié et explicite comme les petites annonces ou dans une moindre mesure, la presse, le discours politique, la publicité. [...] Les entretiens au contraire sont non seulement d'une richesse et d'une complexité difficilement réductible, mais ont la particularité de dissimuler l'essentiel dans les détours et les biais de la conversation (François, 1995), dans les "ratés de la parole claire" (Poirier et al., 1983), dans les "digressions incompréhensibles" et les "dénégations troubles" (Bardin, 1977). L'analyse standardisée de contenu ne récolte que le plus manifeste, quand ce ne sont pas les opinions flottantes, dont la seule fonction est de maintenir la communication verbale (Peneff, 1990), ou les formes lexicales syntaxiques, loin du contenu profond, lorsque les méthodes sont d'inspiration linguistique* ». Pour répondre à cette critique, il faut signaler que bon nombre de chercheurs qui utilisent l'analyse lexicale le font avec le recul nécessaire à l'utilisation d'un tel outil, en ayant connaissance des biais qu'il induit, et ne remettant pas en cause ni l'utilité ni la valeur d'une analyse de contenu : « *loin de nous la volonté de baptiser Alceste comme la seule ou l'unique méthode d'analyse de textes. C'est une méthode et un outil parmi tant d'autres qui peuvent nous aider à mieux comprendre notre matériel discursif et à prendre en considération l'axe du langage dans nos études. [...] Néanmoins, elle n'est en aucun cas la seule, et ne peut aucunement substituer ni l'intuition du chercheur, ni la finesse herméneutique issue de l'analyse de contenu classique, ni le travail d'interprétation nécessaire à toute réflexion dans les sciences du social* » (Kalampalikis, 2003). Ainsi, on ne peut guère émettre une critique sur les seules analyses automatiques de discours, dans la mesure où le travail attendant va généralement bien au-delà, c'est-à-dire recoupe, corrobore, confirme ces analyses automatiques : « *l'apport démonstratif que les méthodes hypothético-déductives autorisent reste tributaire d'un raisonnement interprétatif d'ensemble (Passeron, 2002). L'apport de la méthode Alceste - à travers les classes lexicales et l'étude de leurs liens,*

le fond associatif ou topique qui les sous-tend, les impressions et la structure sémantiques qu'elles donnent à voir, le dictionnaire du vocabulaire du corpus qu'on obtient -, est considérable et il l'est d'autant plus qu'il est considéré par son propre auteur comme une approche complémentaire à l'analyse de contenu et une aide à l'interprétation des corpus. Mais au-delà des calculs automatiques, il ne faut oublier ni le travail réflexif qui précède l'analyse (intuitions, hypothèses de recherche), ni le cadre théorique dans lequel l'usage de telle ou telle méthode doit trouver sa légitimité, ni, enfin, la démarche finale consistant à interpréter et à donner à comprendre aux autres. »

C'est notamment dans le domaine des représentations sociales que le logiciel trouve en effet toute sa place, comme le souligne N.Kalampalikis : « *le matériel discursif est souvent considéré comme une via regia pour l'étude de cette dynamique psychosociale des représentations, qu'il soit spontané (associations verbales), exprimé dans des entretiens (individuels et collectifs), induit par des questions ou cristallisé dans des corpus littéraires, documentaires, filmiques, iconographiques ou même épistolaires* ». Or, nous ne travaillons pas sur des « représentations sociales » entendues au sens premier du terme, puisque très généralement étudiées au sens « *négatif* » du terme, en revanche nous travaillons sur des représentations sociales au sens second, c'est-à-dire au sens de la *re-présentation du social*, à savoir le mouvement qui conduit humain et non-humains à ré-agencer et ré-ajuster en permanence les conditions des différents contrats sociaux permettant l'action³⁹. A présent, attardons-nous sur le fonctionnement même du logiciel, et sur ce qu'il propose comme méthode d'analyse textuelle.

L'objectif de la méthode Alceste ne consiste pas en un calcul de sens ni en un florilège

39. Même s'il n'y a « *pas de réalité sans représentations* » (Latour, 1999, p.178), le terme de « représentation sociale » tel qu'il est admis en sciences sociales ne nous semble guère intéressant. Pour Latour, le terme de *représentation* a en effet un sens positif et un sens négatif : « *le terme de représentation s'entend en deux sens radicalement différents et toujours distingués par le contexte : a) au sens négatif de représentation sociale, signifie l'un des deux pouvoirs de l'épistémologie politique qui interdit toute vie publique puisque les sujets ou les cultures n'ont accès qu'aux qualités secondes et jamais à l'essence ; b) au sens positif, désigne la dynamique du collectif qui re-présente c'est-à-dire présente à nouveau les questions du monde commun et éprouve sans cesse la fidélité de la reprise* (Latour, 1999, p.360). Pour Latour, les « *qualités secondes* » s'opposent aux « *qualités premières* » : « *expression traditionnelle en philosophie pour distinguer l'étoffe dont le monde est fait (particules, atomes, gènes, neurones, etc.) par opposition aux représentations (couleurs, sons, sentiments, etc.) ; les qualités premières sont invisibles mais réelles et jamais vécues subjectivement ; les qualités secondes sont vécues subjectivement, visibles mais inessentiels.* » Cette distinction – qui résulte de l'épistémologie (politique) que l'auteur critique – n'a pas lieu d'être.

d'analyses statistiques textuelles. Il s'agit « *non pas de chercher le sens d'un texte mais de déterminer comment sont organisés les éléments qui le constituent* » (Reinert, 1990). Il apporte « *des indications sur le type de vocabulaire le plus fréquemment utilisé, la cooccurrence de certains termes, la présence d'énoncés répétés, l'importance de certaines formes* » (Aubert-Lotarski et Capdevielle-Mougnibas, 2002).

L'ambition du logiciel est :

- de proposer une mise en évidence de ce que nous appellerons des « *mondes lexicaux* » : « *La recherche des "mondes lexicaux" permet de mettre en évidence une trace possible de ce qui oriente la mimésis, lors d'une lecture, avec l'activité énonciative l'accompagnant, par ses reprises et son propre tissage, dépendant à la fois de la disposition du texte et des rythmes propres au lecteur. [...] C'est en définitive une logique des ruptures mise en oeuvre par l'activité discursive qui impose peu à peu des différences prenant sens et s'exprimant à travers les mondes lexicaux* » (Reinert, 2007) ;
- de déterminer comment les éléments d'un corpus s'organisent ;
- de réduire l'arbitraire dans la description de ce corpus ;
- de mettre en évidence l'information essentielle d'un corpus.

Préalablement, il est nécessaire de constituer un corpus *cohérent*, c'est-à-dire articulé autour d'un *objet d'étude* précis. Le corpus prend la forme d'un unique fichier texte contenant l'intégralité des entretiens : « *on entendra par corpus tout ensemble de textes réunis par quelqu'un, en fonction d'un objectif d'analyse. Par exemple, un ensemble d'articles sur un thème donné, un ensemble de réponses à une même question, etc* » (Reinert, 2001). Notons qu'il est nécessaire de « préparer » les entretiens au passage à Alceste. Plusieurs éléments sont nécessaires à l'analyse Alceste (voir aussi l'encadré p. 364 en annexe de ce document), et nos entretiens répondaient à ces critères :

- il faut veiller à la « cohérence » du corpus : cohérence thématique et/ou cohérence de production (cohérence thématique pour les entretiens, cohérence de production pour le plan de crise) ;
- il faut veiller à ce que le corpus soit suffisamment volumineux pour que l'élément statistique puisse entrer en ligne de compte ;
- l'utilisateur doit définir quelques variables pour chaque entretien, afin de définir les Unités de Contexte Initiales (UCI). Dans notre cas, les variables choisies étaient :

nom, fonction, territoire, collectivité, service.

Ensuite, « *Alceste va dégager les différentes fractures dans la distribution des mots qui pourront être prises par l'utilisateur comme autant de "faits bruts" et révéler l'aspect problématique, multipolaire, de cet objet d'étude. C'est à partir de cette prise de conscience qu'une démarche interprétative peut ensuite être tentée et ouvrir à une analyse de contenu* » (Reinert, 1998). Pour ce faire, Alceste va constituer des « unités de contexte » : « *l'objectif est d'obtenir un premier classement statistique des "unités de contexte" du corpus étudié en fonction de la distribution des mots dans ces "unités", ceci afin d'en dégager les mots les plus caractéristiques* », il va ensuite établir un classement statistique de ces subdivisions du corpus en fonction de la distribution des mots dans ces subdivisions. Le logiciel va effectuer deux types d'analyse (Aubert-Lotarski et Capdevielle-Mougnibas, 2002) :

- **Une mise en évidence du commun** : la classification hiérarchique descendante (CHD) va établir des « profils-types » de réponses. Le logiciel va nous informer des tendances du discours, et l'analyste va pouvoir commencer à établir des typologies. Dans un corpus texte, on parlera de « mondes lexicaux », ou de « zones d'insistances » du discours pour désigner une partie composite du corpus caractérisée par le sur-emploi (la présence significative) de certaines formes.
- **Une mise en évidence des différences** dans une analyse factorielle des correspondances (AFC) qui permet de dégager des logiques (les facteurs) dans les différences de prises de position. Ainsi, l'AFC renseigne sur les rapports de proximité ou d'éloignement des différentes parties du corpus caractérisées par la CHD, les unes par rapport aux autres. Ces relations sont représentées graphiquement dans un espace à deux dimensions (plan factoriel).

Nous avons choisi d'utiliser Alceste de manière exploratoire, c'est-à-dire pour avoir idée de la teneur et des catégories contenues dans notre corpus, avant de faire une « *analyse de contenu* », à savoir une analyse des contenus sans l'utilisation de logiciels, mais en faisant un repérage manuel des discours qui permettent de valider ou d'invalider nos hypothèses de départ (voir la section « hypothèses » p. 14), d'autant qu'Alceste rejette une partie du corpus lorsqu'il ne décèle pas suffisamment de correspondances et d'homogénéité. Dans notre cas, 82 % du corpus a pu être analysé. L'analyse non-automatisée a permis ensuite de compenser cette lacune pour être sûr de ne pas oublier d'éléments importants.

Guide de lecture des graphiques générés par Alceste

Les réseaux de formes

C'est le graphique que nous utiliserons le plus dans ce travail. Il s'agit d'établir, à partir d'un « mot pivot », tous les termes qui lui sont associés. La distance représentée entre le mot pivot et les formes associées est représentée par un trait proportionnel à son éloignement dans une même u.c.e. Alceste propose des représentations de ces réseaux à partir de plusieurs longueurs de phrases. Ainsi un réseau peut être calculé sur 4 mots, 8, 20 et 35 mots. Sans mention de notre part, les réseaux représentés le seront sur 20 mots.

Le choix des mots présentés par les réseaux de formes s'est fait en fonction d'un Khi2 représentatif de la classe à laquelle il appartient (mot qui figure dans la classification descendante) et/ou d'un nombre d'occurrences qui soit suffisamment significatif (au moins 15 occurrences du mot dans le corpus).

Les classifications ascendantes hiérarchiques

La classification ascendante par classe nous permet de mettre en évidence des groupes de mots suivant leur distance de proximité dans une même classe lexicale. Partant du tableau des cooccurrences à l'intérieur d'une classe d'u.c.e. (à l'intersection d'une ligne et d'une colonne on a le nombre d'u.c.e. de la classe qui contiennent simultanément les deux formes, et en diagonale le nombre d'u.c.e. contenant la forme), elle permet de mettre en évidence des *voisinages de mots dans une même classe*. L'objectif est de représenter par un arbre des relations entre les profils colonnes de ce tableau⁴⁰.

40. Pour plus d'informations sur la méthode de classification ascendante, voir REINERT, M., 1998, « Alceste, un logiciel d'aide pour l'analyse de discours - notice simplifiée », *Analyse de données textuelles*. Paris (FR): Société IMAGE, pages 6 et 14.

A présent, notre cadre méthodologique et nos méthodes d'analyse ont été décrites. Nous pouvons résumer notre démarche avec la figure ci-dessous.

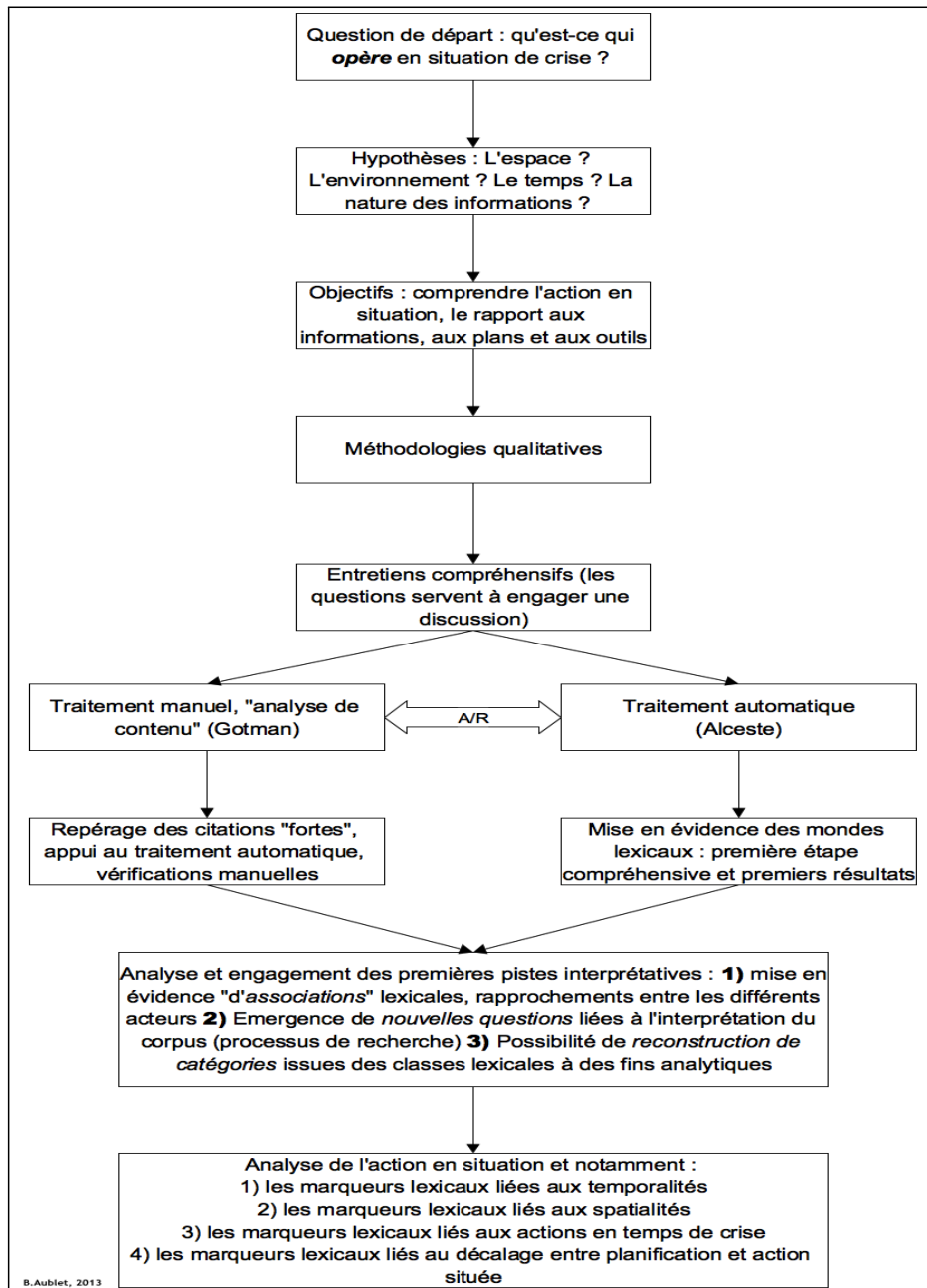


FIGURE II.3 – Démarche méthodologique

Source : B.Aublet, 2013

Conclusion partielle

Nous avons donc abordé, au sein de cette première section, la méthodologie utilisée dans ce travail, en essayant de mettre en avant les processus heuristiques et techniques qui nous ont accompagnés pendant cette recherche. Ainsi nous avons expliqué notre cheminement et l'orientation qualitative que nous souhaitons y inscrire. En travaillant sur des *situations d'action*, nous avons souhaité mettre une focale particulière sur la *dimension compréhensive* que revêt cette thèse, en nous appuyant sur des méthodologies qualitatives existantes et largement éprouvées, et en explicitant la place donnée aux *discours* des acteurs interrogés et aux *outils* servant à leur traitement.

A présent, nous allons examiner les différents *terrains* sur lesquels nous avons conduit cette enquête dont la méthodologie vient d'être détaillée, et autour de quelles *configurations géographiques* elle s'applique.

2 Problématique des crues éclair et présentation du terrain d'étude

2.1 La problématique des crues éclair

2.1.1 Définitions

Les crues à cinétique rapide sont un des phénomènes naturels les plus dangereux et les plus difficiles à prévenir, notamment en raison de l'incertitude spatiale et temporelle qui les caractérise. Difficulté majeure pour l'approche qui en est faite par les sciences de la nature, cette incertitude apparaît aussi comme un problème central pour les processus et les systèmes sociaux en charge de la prévention et de la gestion des risques naturels et de la gestion de crise. Scarwell et Laganier (2004) rappellent qu'en France, « *les paroxysmes pluvieux de forte intensité apparaissent comme la cause principale des crues. Les quantités d'eaux qui s'abattent à la surface du sol peuvent atteindre des hauteurs de l'ordre de 100 à 200 mm en quelques heures, sur des surfaces habituellement très réduites, de 50 à 200 km². Généralement, l'intensité pluviométrique décroît à partir d'un ou de plusieurs centres paroxysmiques* ».

Le terme « crue éclair » – autrement appelée « crue rapide » – a fait l'objet de multiples définitions. Selon le rapport WMO-Unesco (1974), il s'agit d'une « *crue de courte durée avec un débit de pointe relativement élevé* ». Dans un registre similaire, le *National Weather Service* américain parle de « *crue résultant d'un événement (pluies excessives, rupture de digue ou de barrage, etc.) et survenant en quelques heures* ». Cette dernière définition fait abstraction de la notion de « débit de pointe » et place la notion de « crue rapide » dans une dimension exclusivement temporelle.

Notons aussi que certains auteurs opèrent une distinction entre : les *crues instantanées* d'une part, ayant pour origine des pluies d'orage présentant des intensités de quelques dizaines à plus de 100 mm/h tombant pendant une à deux heures sur quelques hectares quelques kilomètres carrés ; les *crues subites* d'autre part qui se produisent sur des surfaces comprises entre quelques km² et 100 km² et qui sont également liées à des paroxysmes de forte intensité donnant une pluviométrie comprise entre 100 et 300 millimètres en quelques heures ; enfin les *crues rapides* qui se développent sur des surfaces comprises entre 200 et 5000 km² et qui se déroule dans un laps de temps relativement court avec un temps de

concentration de moins de trois heures sur des bassins de 1000 km² (Scarwell et Laganier, 2004, p.51).

D'après Montz et Grunfest (2002), les crues éclair ont les 5 caractéristiques suivantes :

- elles apparaissent de manière soudaine, laissant ainsi peu de temps d'anticipation pour l'alerte et l'organisation de crise ;
- elles se déplacent rapidement et sont généralement violentes, ce qui entraîne une menace importante en termes de vies humaines et de dégâts matériels ;
- leur extension est souvent réduite par comparaison à la zone impactée ;
- elle sont fréquemment associées à d'autres phénomènes tels que les coulées de boues (embâcles) ;
- ce sont des événements plutôt rares et souvent violents.

De ce fait, même si nous ne pouvons pas affirmer qu'en matière de gestion de crise les crues rapides *posent plus de problèmes* que des inondations plus lentes, comme on peut en trouver dans les bassins de la Somme (Hubert, 2001) ou de la Saône (Astrade, 1998), il faut remarquer qu'au niveau des sciences de la nature, cela pose une difficulté quant à l'acquisition de données. En effet, le réseau de mesure prévu pour la prévision de crues « classiques » n'est pas adapté aux conditions extrêmes générées par les crues éclair. D'après Montz et Grunfest (2002), cette difficulté concerne à la fois les *mesures de pluie* (densité insuffisante des mesures pluviographiques) et les *mesures de débit* (absence de mesures de hauteurs d'eau, extrapolation excessive des courbes de tarages, etc.).

En outre, le risque associé aux crues rapides est généralement défini par l'intensité des précipitations sur des bassins versants de petites tailles, et se répartissent en deux catégories :

- des orages localisés de faible extension, de courte durée et pouvant apporter jusqu'à 100 mm de pluie ;
- des systèmes précipitants plus étendus persistants plusieurs heures et d'une intensité variable sans être exceptionnelle. Le cumul de pluie pour ces épisodes peut largement dépasser 200 mm.

En région cévenole, les crues éclair constituent l'un des risques naturels majeur, et souvent destructeur en termes de vies humaines, dégâts matériels et d'impacts socio-économiques (Gaume *et al.*, 2009). Par exemple, l'événement de 2002 dans le Gard a fait 23 victimes, celui du Var en 2010, 26. Chacun de ces événements a fait plus d'un milliard

d'euros de dégâts. Le sud de la métropole est régulièrement touché par ces phénomènes : l'étude de Staron (1993) a bien montré que cette région concentrait la quasi-totalité des événements ayant provoqué plus de 200 mm de pluie en 24h entre 1915 et 1993 en France, c'est que montre aussi la figure suivante :

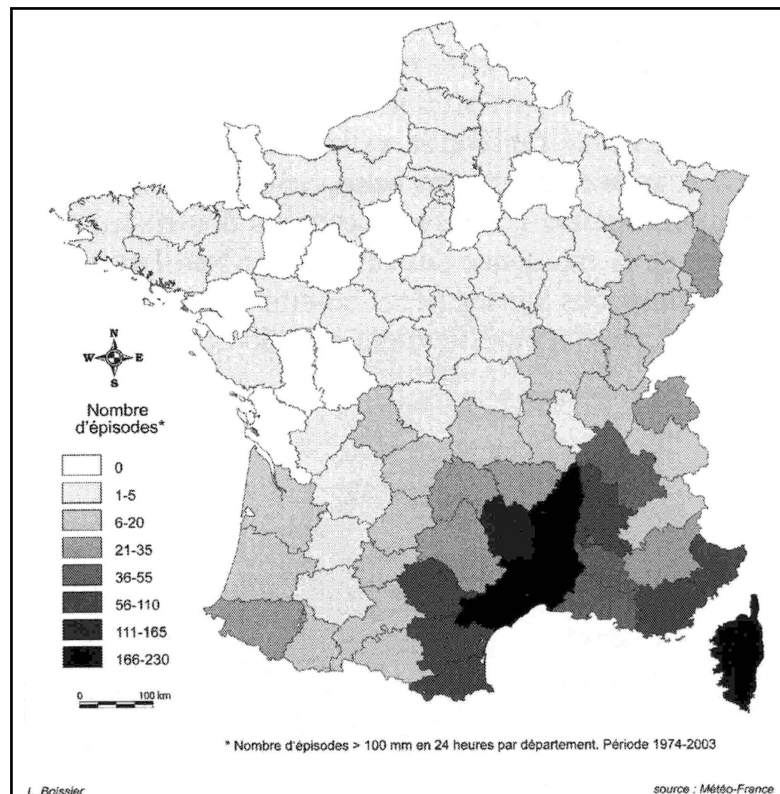


FIGURE II.4 – Nombre d'épisodes de précipitations quotidiennes supérieures à 100 mm en France.
Source : F. Vinet, 2010, p.64

Le « phénomène cévenol » (cf. figure II.5 p. 102) se caractérise par trois facteurs (Delrieu *et al.*, 2005) :

- la mer Méditerranée agit comme réservoir d'énergie et d'humidité pour les basses couches de l'atmosphère, spécialement à la fin de l'été et au début de l'automne quand la mer est encore chaude ;
- à l'échelle synoptique, une dépression s'étendant du Royaume-Uni à la péninsule ibérique génère des courants d'air en provenance du Sud qui advecte les masses d'air chaud et humide de la mer Méditerranée vers la côte ;

- Les masses d’air finissent par se heurter au relief de la région méditerranéenne (Alpes, Pyrénées et Massif central), forçant leur ascension. Cela entraîne des phénomènes de déstabilisation et de condensation à l’origine des fortes précipitations.

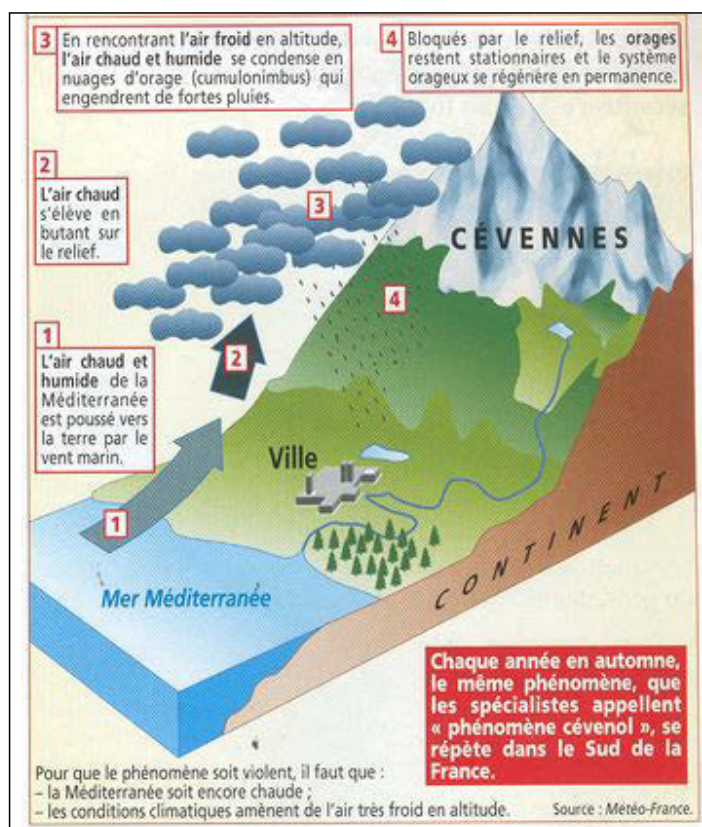


FIGURE II.5 – Le phénomène cévenol
Source : Météo France

2.1.2 Enjeux temporels

Ainsi, nous avons vu que les crues éclair se caractérisaient par des arrivées massives et soudaines d’eau vers des zones plus basses. Cette soudaineté et la rapidité de la montée en charge est caractéristique de ce phénomène. Ces enjeux temporels se traduisent par des préoccupations scientifiques, à la fois du côté des sciences de la nature mais aussi des sciences sociales.

Les préoccupations en sciences de la nature sont plutôt orientées vers la question du délai d'anticipation. Le délai d'anticipation disponible dépend de la position du point cible pour lequel une prévision est souhaitée, par rapport aux précipitations. On distingue trois délais d'anticipation potentielle dans le cas d'une précipitation affectant l'amont d'un bassin versant, cités par Naulin (2012).

- Si le point cible est à l'amont du bassin versant (A), là où la pluie est observée, seule l'anticipation météorologique peut être mise à profit. Il est possible de combiner cette information à des indicateurs tels que le temps de réaction du bassin, sa vulnérabilité ou des indicateurs hydrologiques de risque. Le délai d'anticipation ne pourra généralement pas excéder deux heures et les prévisions présenteront souvent une grande incertitude car il est difficile de prévoir l'évolution des cellules orageuses.
- Si le point cible est à l'exutoire d'un bassin versant amont (B), équipé d'un dispositif de mesure des précipitations, il est également possible de distinguer un second horizon de prévision, correspondant au temps de concentration. L'emploi de modèles hydrologiques peut être utile dans cette condition.
- Si le point cible est suffisamment à l'aval d'un cours d'eau (C), il est possible de distinguer un troisième horizon de prévision qui est celui du temps de transfert. Ce délai, lié à la propagation de l'onde de crue peut augmenter le délai d'anticipation de quelques heures à quelques jours. Cette situation, très fréquemment rencontrée, nécessite l'utilisation de modèles de propagation.

En sciences sociales, les travaux de Ruin *et al.* (2008) ont bien montré la spécificité des crues rapides en pointant la particularité des petits bassins versants en matière de vulnérabilité pour les populations, et notamment les automobilistes. Concernant la crue de 2002, on compte 11 victimes qui se situaient dans des bassins versants dont le temps de réaction était *inférieur à une heure*.

En matière de gestion de crise, cela pose le problème de la *réactivité* des services de secours et des processus d'organisation et de gestion de crise. Nous verrons dans le chapitre suivant comment le Conseil général du Gard s'organise sur le papier pour répondre à ces contraintes et aux situations d'urgence, sur la compétence qui le concerne à savoir la gestion et la mise en sécurité du réseau routier.

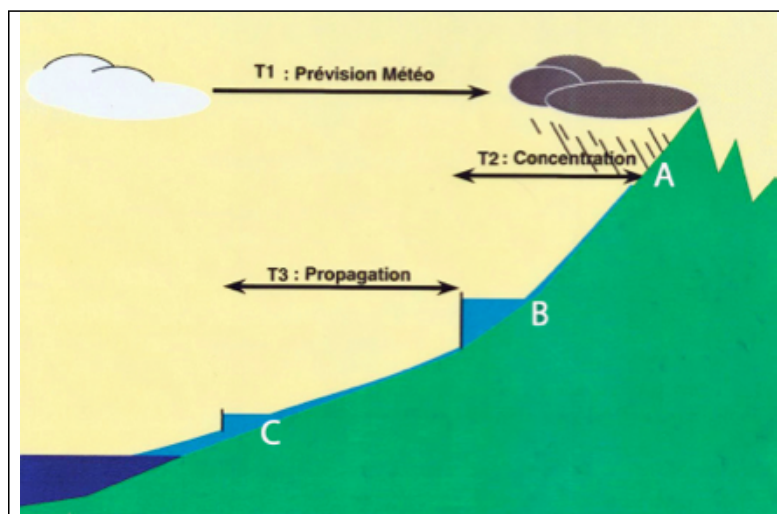


FIGURE II.6 – Les trois délais d’anticipation de la prévision des crues
Source : D’après Roche & Al, 2012 , cité par Naulin J.P, 2012 (p.19)

2.2 Le sud-est : une région fortement exposée

2.2.1 Quelques événements marquants

Au cours des 10 dernières années, le sud-est de la France a été marqué par la récurrence d’événements catastrophiques. La décennie des années 2000 a été particulièrement meurtrière : on compte pas moins de 61 victimes des inondations lors des événements de 2002, 2003, 2005, 2010 et 2011 dans le grand quart sud-est. Comme l’indique le tableau II.1 p. 105, cette région fût, dans l’histoire, fortement impactée par les crues éclair. Cette récurrence permet de fabriquer une mémoire locale des catastrophes (Favier et Granet-Abisset, 1999), qui, nous le verrons lors des analyses de terrain, n’est pas sans rapport avec la connaissance des lieux et l’accumulation d’expérience par les agents de terrain, mécanisme producteur de confiance et donc d’efficacité.

Année	Événement
2010	Le 15 juin, le Var est touché par un événement de grande ampleur : 400 mm aux Arcs-Sur-Argens, 395 mm à Lorgues, 380 mm à Taradeau.
2005	Deux épisodes successifs (6 & 9 septembre) touchent le Gard, avec des cumuls allant de 100 à 250 mm.
2002	Les 8 et 9 septembre dans le Gard : on relève 650 mm à Anduze pour la seule journée du 8/09, près de 500 mm à Alès.
1999	12-13 novembre : le Tarn, l'Hérault, les Pyrénées Orientales et l'Aude, avec plus de 600 mm en 36 heures à Lézignan.
1992	300 mm à Vaison-la Romaine le 22 septembre 1992 en moins de 6 heures.
1993	La façade orientale de la Corse reçoit de 400 à 900 mm en 36 heures
Octobre 1988	420 mm à Nîmes en 6 heures. 30 octobre au 5 novembre : plus de 500 mm en Ardèche, en Lozère et dans le Gard
1958	2 épisodes successifs (29-30 septembre et les 3-4 octobre) ont donné chacun de 200 à 300 mm en 24 heures.
1940	Du 16 au 20 octobre, les Pyrénées Orientales ont été affectés par la pluie. A Saint-Laurent-de-Cerdagne, 1930 mm en 5 jours avec un record de 1000 mm le 17 octobre.
25-26 octobre 1915	Observatoire de Perpignan, une pluie de 464 mm en 59 heures dont 435 mm en 24 heures.
1900, fin septembre	Sur les Cévennes, paroxysme de l'événement les 28-29. Valleraugue, le 29 septembre, a reçu 950 mm en 10 heures.

TABLEAU II.1 – Quelques épisodes pluvieux dans le sud-est et crues rapides associées
Source : B.Aublet, 2013, d'après Y.Veyret (2004)

2.2.2 Le Gard : configuration géographique et exposition aux crues rapides

Situé dans le sud-est de la France, dans la région Languedoc-Roussillon, le Gard est un des départements français fréquemment impacté par les crues, notamment en raison

d'un réseau hydrographique dense (Fabre, 1989) et qui s'organise en fonction de quatre cours d'eau principaux (cf. figure II.7 p. 106).

- l'Ardèche qui limite le département au nord-est,
- la Cèze au nord essentiellement alimentée par la Tave,
- le Gard avec ses deux branches principales ; le Gardon d'Alès et le Gardon d'Anduze,
- le Vidourle, alimenté par le Vistre, qui dessine la frontière avec l'Hérault.

Ces différents cours d'eau prennent leurs sources dans les Cévennes et terminent leurs courses soit dans le Rhône, soit dans la Méditerranée.

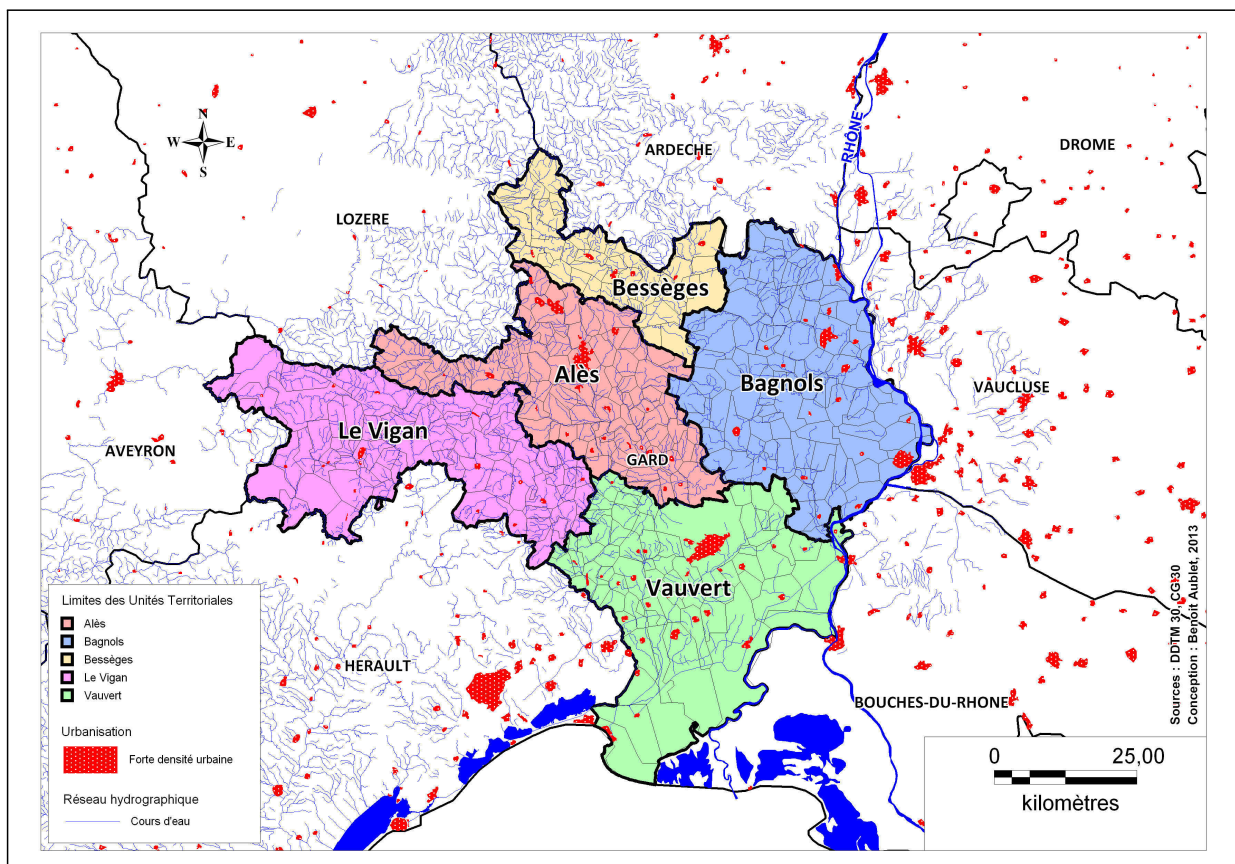


FIGURE II.7 – Réseau hydrographique et densités urbaines en fonction des UT en 2009

Source : Conseil général du Gard, B.Aublet, 2013

On remarque sur la carte que l'est du département, le long de la frontière rhodanienne et le sud (notamment l'Unité Territoriale de Vauvert) sont des territoires où l'urbanisation

est assez dense, présentant ainsi des enjeux forts en termes de vulnérabilité. Au nord et à l'ouest du département, on constate que le chevelu hydrographique est plus compact que dans le sud. Même si l'urbanisation y est moins dense, le fait que le réseau hydrographique soit plus ramassé rend le territoire vulnérable. A cela s'ajoute le fait que les bassins versants du nord du département sont généralement de plus petite taille, entraînant une réaction rapide des cours d'eau.

Enfin, la vulnérabilité est aussi combinée avec l'enjeu des flux routiers : on remarque ainsi avec la figure II.8 p. 107 que les enjeux se situent principalement le long d'un axe sud – nord-est, le long de l'autoroute A9 reliant Nîmes à la vallée du Rhône. Un second axe reliant Alès à Nîmes est aussi très fréquenté.

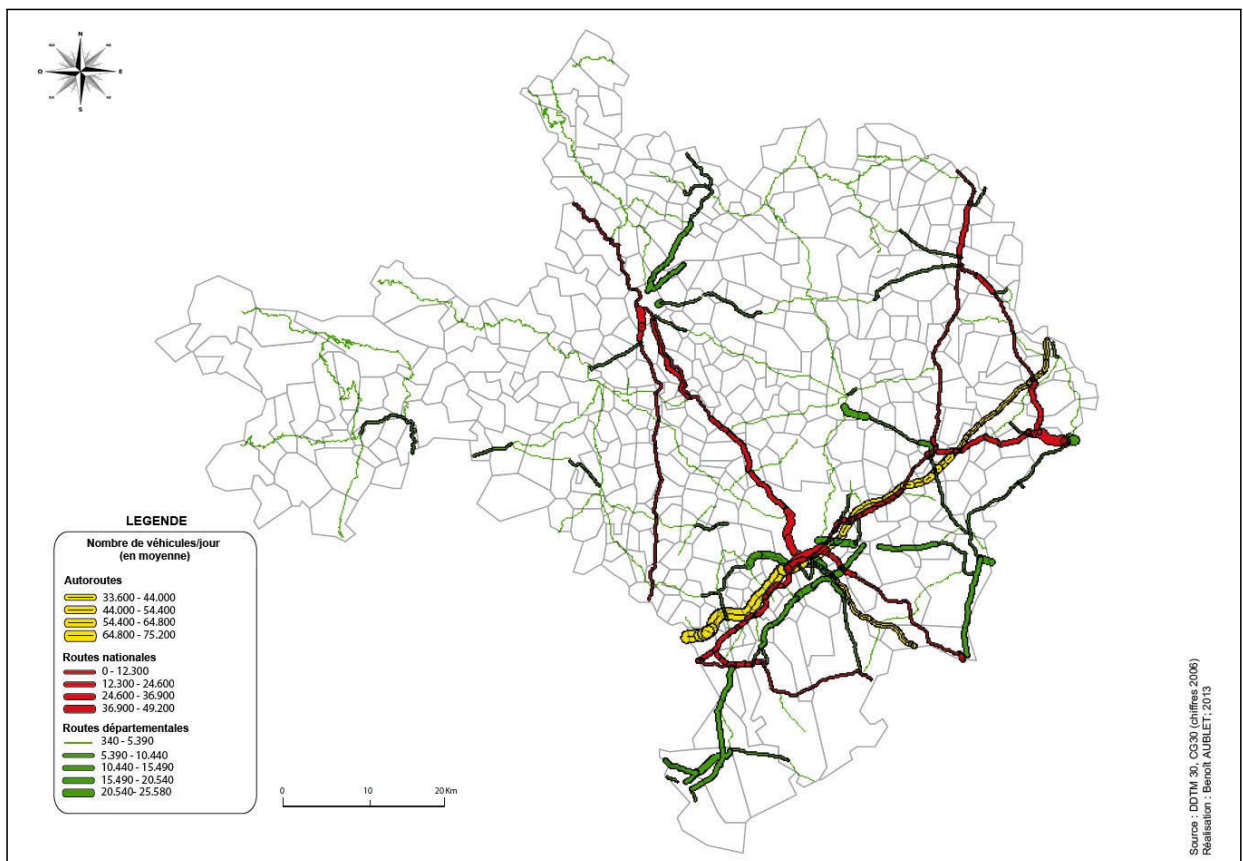


FIGURE II.8 – Les flux routiers dans le département (2006)
Source : DDE, DDTM, CG30, 2006. Conception : B.Aublet, 2013

2.2.3 Le Var comme terrain complémentaire d'étude

Si nous n'avions pas prévu initialement de travailler sur le cas varois, l'événement du 15-16 juin 2010 a été pour nous l'occasion d'enquêter aussi sur cet épisode, en complément de nos entretiens gardois.



FIGURE II.9 – Edition Spéciale du Var-Matin, juin 2010
 Source : Var Matin

quête du Ministère de l'Écologie datant d'octobre 2010, la « *tragédie humaine* » serait due « *à la présence de nombreuses personnes hors de leur domicile, effectuant en fin d'après midi ou en soirée à pied ou en véhicule leurs trajets quotidiens au moment de la montée très soudaine et rapide des eaux les a surprises* » (Rouzeau et al., 2010, p.3).

Dans le cadre de notre travail portant sur la gestion des crises, toute comparaison interdépartementale (Gard - Var) serait potentiellement vaine : même si les phénomènes peuvent se ressembler, la force des habitudes, des expériences, des récurrences font que les agents du Département du Gard « *parlent* » de ces périodes de crise – à événement

Cet événement appartient à la famille des phénomènes communs à l'espace méditerranéen, que nous avons évoqués plus haut. Celui-ci fût d'une ampleur exceptionnelle : selon Météo France, les durées de retour en terme de pluviométrie sont de l'ordre de 50 à 100 ans. Le fleuve l'Argens et la rivière Nartuby connurent des débits de pointe plutôt exceptionnels : 710 m³/s pour l'Argens aux Arcs par exemple, soit une période de retour de 258 ans (données reconstituées, d'après Martin (2010), p.6). Le Var est par ailleurs un territoire soumis à de forts enjeux en matière d'inondations : à la densité du chevelu hydrographique s'ajoute l'étau du relief avec au sud le Massif des Maures et au Nord – Nord-Est le relief pré-alpin.

Selon le rapport de la mission d'en-

de même ampleur – d'une manière plus détachée et plus sereine que les agents, élus et techniciens que nous avons pu interroger dans le Var. En outre, les controverses politiques et les polémiques étaient encore très vives au moment de notre enquête, compliquant quelque peu le déroulement de celle-ci⁴¹. Néanmoins, sans objectif de comparaison avec le Gard, notre terrain varois a fourni quelques exemples supplémentaires quant aux thématiques traitées, notamment sur la question de *l'improvisation* dans les phases de gestion de crise, comme en témoigne cet extrait d'entretien :

« Draguignan, qu'est-ce que c'est ? C'est une ville qui se situe au fond d'une cuvette. Géographiquement, c'est très, très mal situé. Plus, après, la rivière qui traverse la zone industrielle avec ce qu'on peut avoir comme bâtiments, constructions qu'il peut y avoir en proximité. Le centre d'exploitation de Draguignan se trouve dans la zone industrielle. Donc lorsque les gars ont vu l'eau monter, le niveau d'eau monter, de coutume, ce qu'ils font couramment c'est d'aller mettre des panneaux, les panneaux "route barrée", "route inondée", etc. Sur des points qu'ils connaissent obligatoirement. Après les points les plus fragiles, où le phénomène est assez récurrent. Ça, c'est une chose, mais dans des phénomènes normaux. Alors que là, nous, notre centre a eu jusqu'à 3 mètres d'eau dans les ateliers. Ce qui veut dire que les camions qui étaient à l'extérieur de Draguignan ont pu être sauvés, et les gars ont pu être sauvés, aucun problème. Mais ceux qui sont restés dans le centre, on a eu 3 à 4 camions qui ont été inondés, des voitures, des véhicules légers, des tronçonneuses, débroussailleuses, des tracteurs, des chargeurs, etc., qui ont été inondés. Tout ça était bouché. On a carrément été submergés en deux heures de temps. Donc, je ne vous cache pas qu'après la signalisation routière dans des cas comme ça, ça a été vraiment secondaire. »

Comme pour notre terrain gardois nous avons interrogé les acteurs sur la base d'entretiens non-directifs visant à comprendre leurs actions lors des crises, notamment concernant la mise en sécurité du réseau routier. Dans le Var, l'enquête s'est concentrée sur les mêmes

41. Nos demandes d'entretiens à la mairie de Draguignan ou à Lorgues furent, quelques semaines après la catastrophe, refusées. A Draguignan, nous avons pu avoir, en insistant quelque peu, un entretien téléphonique avec un technicien, sans que sa hiérarchie soit au courant.

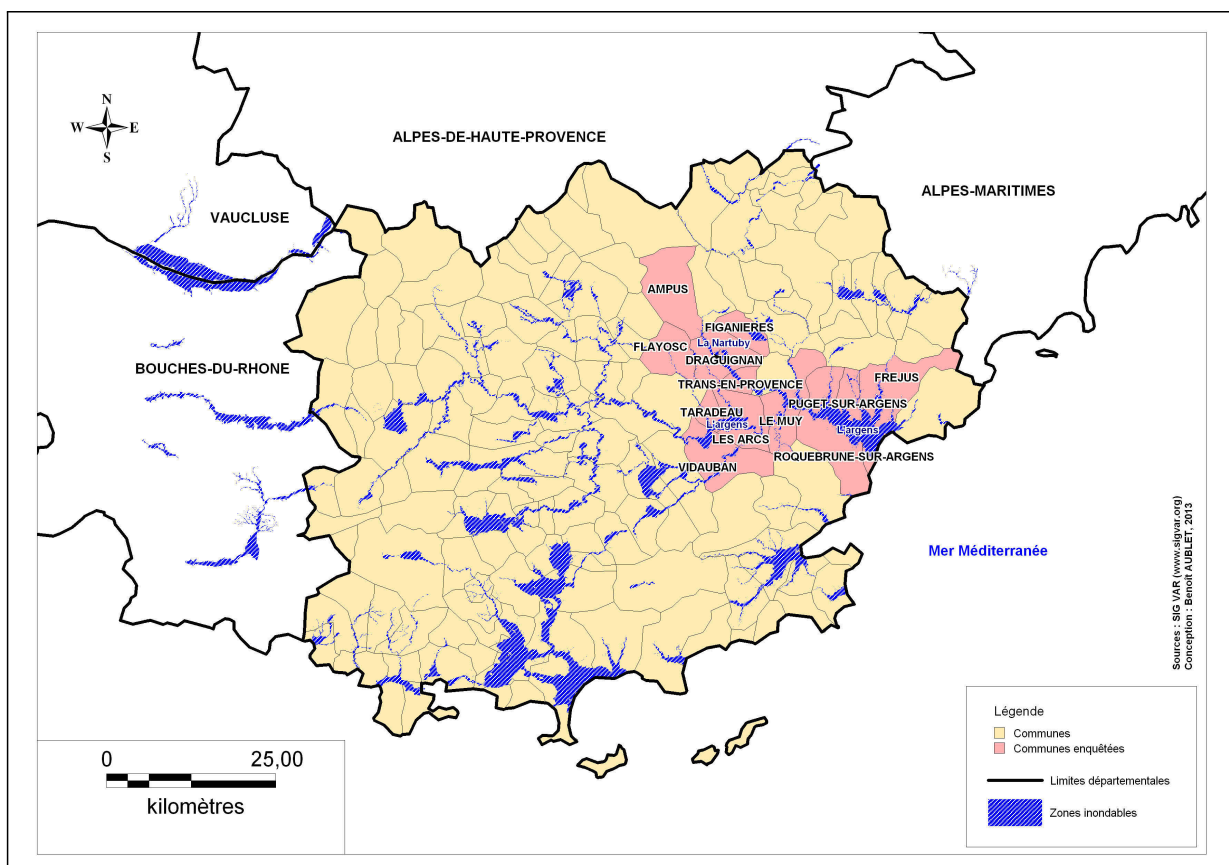


FIGURE II.10 – Le terrain d'étude Varois, relatif à l'épisode du 15-16 juin 2010
Source : B.Aublet, 2013

éléments que dans le Gard : nous nous sommes avant tout intéressés au Conseil général du Var en essayant, à chaud, de comprendre comment les acteurs avaient géré l'épisode de juin 2010 même si, comme nous venons de le voir, l'ampleur de la crise relève d'un contexte très particulier.

2.3 Articulation et utilisation des terrains

La figure II.11 p. 111 rend compte de nos trois *univers* d'enquête :

1. le Conseil général du Gard, au centre de notre travail, qui concentre l'essentiel de nos analyses ;

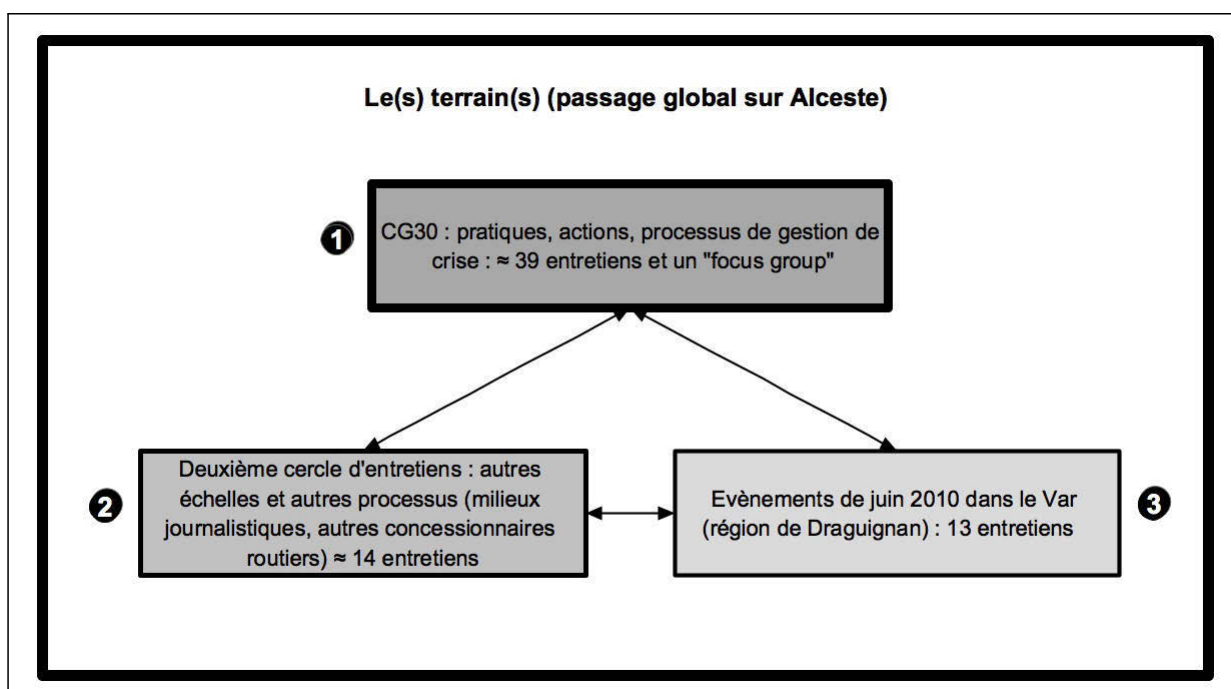


FIGURE II.11 – Articulation et poids des différents terrains
Source : B.Aublet, 2013

2. d'autres concessionnaires du réseau routier, pour le changement d'échelle, et les milieux journalistiques pour analyser la *circulation de l'information routière* et comprendre comment elle parvient aux *usagers* ;
3. enfin le cas varois, qui vient compléter notre étude et dont nous avons tiré quelques précieux enseignements, notamment sur la question de l'improvisation en temps de crise.

Conclusion partielle

Par rapport à notre objet de départ, cette première partie nous a permis d'avancer dans notre formulation, la définition du problème et les dispositifs mis en place pour y répondre. Par rapport aux situations d'urgence et de crise que nous souhaitons analyser, il fallait, au-delà de la nécessité de mieux les qualifier (chapitre 1), dire comment nous abordons ces questions, avec quelles théories et quelles méthodes techniques (chapitre 2).

Comprendre l'action en situation nécessitait d'enquêter sur les pratiques des acteurs, et nous avons mis en avant le fait que la méthode de l'entretien paraissait la plus adaptée : comme nous cherchons à *comprendre* plus qu'à *mesurer*, le choix d'une méthodologie compréhensive et d'un traitement qualitatif fondé sur l'analyse de discours nous semble en effet un moyen privilégié pour répondre à nos questions initiales.

RÉSUMÉ DU SECOND CHAPITRE

Ce chapitre est consacré à l'exposition de notre méthodologie et l'enquête de terrain que nous avons conduite dans le Gard et dans le Var. Il se constitue de deux parties :

1. la première partie du chapitre explore le *cadre méthodologique* dans lequel ce travail s'inscrit : nous revenons notamment sur les apports de la *sociologie compréhensive* et sur la façon dont nous avons mené notre enquête par le biais *d'entretiens non-directifs*. Dans cette démonstration, nous abordons la place accordée à la *sociologie de la traduction* et à son impact sur notre *cheminement* de recherche. Enfin cette première partie de chapitre aborde la question de l'analyse des entretiens, qui combine à la fois *analyse de contenu* et *analyse de discours* grâce au logiciel *ALCESTE*, dont les apports sont discutés en fonction des enjeux analytiques de notre étude, et dont nous soulignons aussi quelques limites. Ce chapitre définit le vocabulaire du logiciel (mondes lexicaux, classifications, réseaux de formes etc.)
2. la seconde partie revient sur nos *terrains d'étude*, le Gard et le Var. Nous revenons sur ces choix en examinant quelques *événements marquants* qui ont eu lieu ces dernières années sur ces terrains, et en pointant en détail la problématique des *crues rapides*, qui sont un des phénomènes naturels les plus dangereux et les plus difficiles à prévenir, notamment en raison de *l'incertitude spatiale et temporelle* qui les caractérise. Cette partie montre quel est la nature des *enjeux* qui pèsent sur ces territoires « à risque » en matière d'inondation : urbanisation forte, flux routiers importants, configuration physique de l'espace.

Deuxième partie

Les dispositifs de gestion de l'urgence : étude des *discours sur* la crise

Introduction

Cette seconde partie de notre travail se donne deux objectifs :

1. le premier consiste à ***décrire le dispositif de gestion de crise du Conseil général du Gard***. Comment l'institution s'organise t-elle en période de crise? Quels sont les dispositifs prévus pour traverser et gérer les crises liées aux inondations? Comment s'organise t-on pour garantir la sécurité des usagers sur le réseau départemental? Ce sont ces interrogations auxquelles nous essaierons de répondre, en mobilisant des données collectées, notamment le plan de crise et les « *fiches action* » que nous analyserons à l'aide du logiciel Alceste dont nous avons décrit le fonctionnement dans le chapitre précédent. Nous étudierons ainsi le plan comme un discours sur la crise, en essayant de voir quelles sont les priorités du plan et les *univers d'action qui sont mobilisés* à travers lui.
2. le second objectif ***prolonge la réflexion entamée dans le troisième chapitre en donnant la parole aux acteurs*** pour saisir les décalages potentiels qui existent entre *le plan de crise théorique* et sa *mise en application pratique*. Ce chapitre sera l'occasion d'exposer les premiers résultats obtenus avec Alceste à partir de nos entretiens, ainsi que les différents registres de discours mobilisés par les acteurs en réponse à nos interrogations sur la gestion de crise. Comment les acteurs eux-mêmes définissent-ils ces moments de crise? Comment voient-ils leurs missions? Quel est leur rapport au plan de crise? Quels sont les marqueurs communs observables entre tous les opérateurs intervenants en temps de crise?

Chapitre III

Le dispositif de gestion de crise au sein du CG30

Introduction

La planification, dans les institutions de gestion que nous étudions ici, constitue un des moyens les plus courants pour répondre aux situations de crise. Lagadec (2009, 2010) a montré comment les *plans* sont un moyen de se « raccrocher » à une ligne de sécurité, des fiches « *réflexes* » alors même que l'organisation traverse une période de « *perte des repères habituels* ». Le Conseil général n'échappe pas à cette règle, et ce chapitre se propose d'analyser le plan de crise de cette organisation avec la focale qui est la nôtre : quel est le « *discours* » du plan ? Comment, sur le plan technique, est *fondée en raison l'action* en situation de crise ? Quels sont les types *d'informations* générant des actions ?

Il s'agit donc dans ce chapitre de décrire finement l'organisation planifiée du Conseil général en temps de crise, de tisser les réseaux d'action, d'acteurs et d'opérateurs, et quelles sont les modalités d'anticipation. Ce travail est nécessaire avant d'aborder, dans le chapitre suivant, la question de savoir comment les acteurs eux-mêmes *se servent de ce plan*, de ces directives et de ces prescriptions pour agir sur le terrain. Mais en amont des résultats de terrain, nous devons *décrire* comment la crise se prépare du point de vue de la planification.

Ce chapitre s'organise en trois sections :

Dans un premier temps, nous verrons comment, dans la littérature, sont décrits les plans de crise, en pointant tour à tour leurs avantages et inconvénients.

Dans un second temps, il s'agira de décrire finement l'organisation de crise du Conseil général du Gard, afin de comprendre comment, *sur le papier*, la DGADIF s'organise en temps de crise et de quel type de plan elle se sert pour agir.

Enfin, la dernière section s'attachera à examiner le *discours* du plan à travers une analyse Alceste, où nous tenterons de faire ressortir les principaux éléments caractéristiques des « fiches-action » et du document de planification et de gestion de crise, du point de vue de l'action.

1 Agir en temps de crise : la question des plans

1.1 Le plan de crise : fabriquer des comportements attendus ?

Après avoir vu dans la première partie les différentes acceptions du mot « crise » (Cf.section 2.2.2, page 56), nous entrerons à présent davantage dans le détail de la planification de sa résorption : le plan de crise. En quoi est-il décisif ? Comme l'a souligné Olivier Soubeyran (2009; 2007), vise-t-il comme en aménagement à « *fabriquer des comportements attendus* » ?

Rappelons d'abord que les réflexions engagées sur le thème de la gestion de crise « *restent limitées au regard des nombreux travaux réalisés dans le domaine des risques et ce, alors même que les crises actuelles ont changé de dimension, avec plus de complexité et plus d'incertitude* » (Lagadec, 2009).

La notion de « plan » a constitué, à partir des années 80, un point de fixation majeur dans le domaine des catastrophes. L'apparition de la notion de « risque zéro » (Guilhou et Lagadec, 2002) ainsi que la diminution de ce que l'on appelle « l'acceptation sociale du risque », notamment en raison de l'accroissement de la rationalité instrumentale et des progrès techniques, a pour effet de valoriser le plan (de crise, d'urgence, de secours) en ce qu'il est une *réponse* aux situations de catastrophe. Patrick Lagadec (2009), dont les apports sur la question de la planification en temps de crise ont été nombreux, précise que le « *plan est la réponse structurée pour traiter l'urgence et réduire le désordre. Aujourd'hui, tandis que le monde devient de plus en plus complexe, soumis à des turbulences croissantes – en raison, notamment, de connectivités de plus en plus denses – , le plan tend à s'imposer comme référent et gage de sécurité. C'est l'antitode à la turbulence* ». Mais si le plan doit être efficace avant tout, l'auteur rappelle aussi qu'il ne doit pas annihiler la réflexion : « *le plan peut se transformer en piège si la structuration de la réponse conduit à imposer l'arrêt du questionnement. Le danger est tout autant de n'avoir aucun effort de planification préalable que de succomber à l'effet de fascination de l'outil* ». Le plan doit donc être un juste équilibre entre prescription et souplesse interprétative. C'est le rappel de Lagadec (2009) : « *le plan est assurément très précieux pour nombre d'intervenants et on ne plaisante pas avec l'efficacité des opérations de secours et d'assistance lorsque la vie collective est lourdement engagée. Mais il faut le faire avec rigueur, comme dans tout audit de sécurité : si le plan recèle des risques, immédiats ou potentiels, il faut en*

être conscient, non pour jeter l'outil aux oubliettes, mais pour savoir mieux l'utiliser ou mieux l'inspirer. Et, quoi qu'il en soit, pour être toujours maîtres du jeu, et non simple techniciens applicatifs d'un outil qui nous dépasserait et qui, sous couvert d'efficacité non discutable, nous conduirait vers des buts et des dynamiques funestes ».

Les propos de Lagadec – qui lui-même a beaucoup fait évoluer sa posture de ce point de vue par rapport à ses premiers travaux sur la question – prennent ici à contre-pied une grande partie de la littérature des sciences de gestion qui reste quelque peu rigide à ce sujet (Lagadec, 2010). En effet, introduire l'idée que le plan de crise peut contenir des « pièges » est assez nouvelle, la plupart des travaux qui y font référence sont ultérieurs aux années 2000. Lagadec et Weick ont été précurseurs d'une pensée renouvelée qui considère notamment que le plan tend à entraîner les utilisateurs vers la perte de leur capacité de jugement [*mindlessness*] : « *dans le mindfulness, l'attention est forte pour traquer les angles morts, non pour les tenir cachés – car ce sont bien les angles morts qui seront les opérateurs essentiels des crises majeures* » (Sutcliffe et Weick, 2006, p.44). En outre, ces mêmes auteurs mettent en avant trois autres travers opérationnels, résumés par Lagadec (2009) :

- Le plan tend à réduire le champ d'examen des possibles : le danger est alors que les utilisateurs et lecteurs du plan « encodent » le monde dans les hypothèses et/ou catégories indiquées par le plan.
- Le plan tend à réduire le champ des possibilités d'action : il borne les capacités de réponse à ce qui est préalablement acté comme étant à disposition, grevant les possibilités de recomposition des cartes en matière de logiques et moyens d'action.
- Le plan tend à ancrer le principe d'une application à l'identique de modèles d'action du passé : or, des questions nouvelles appellent des réponses novatrices.

On peut résumer les choses ainsi, d'après Weick et Sutcliffe : « *ceux qui investissent dans les plans, les procédures standardisées, les protocoles et les routines, tendent à promouvoir le mindlessness, au détriment du mindfulness. Une focalisation sur les plans tend à limiter l'attention aux seuls scénarios considérés dans les plans, et aux seules logiques de réponse et actions consignées. Le résultat est un système peu à même de décrypter les écarts, peu apte à revoir ses interprétations* ». Mintzberg (1994) conclut sur des résultats similaires lorsqu'il évoque la planification stratégique, même s'il s'agit de temporalités plus longues que celles que nous étudions dans ce travail : « *notre discussion a établi clairement que la "planification stratégique" n'a pas marché, que la forme (la "rationalité"*

de la planification) ne s'est pas conformée à la fonction (les besoins de l'élaboration de la stratégie). La planification n'a jamais été une quelconque "one best way". Mais reconçue comme programmation stratégique, elle peut parfois être une bonne façon de faire. Elle a un rôle important à jouer dans les organisations, tout comme les plans et les planificateurs, lorsqu'elle est associée aux contextes appropriés. Trop de planification peut nous conduire au chaos, mais trop peu de planification nous y conduirait aussi ». La planification, pourtant envisagée pour fabriquer des comportements attendus, ne semble donc pas, d'après les éléments de littérature évoqués, être la recette idéale qui conditionnerait systématiquement un « retour à la normale », mais plutôt une condition à l'émancipation des acteurs dont les pratiques vont *au delà* et débordent du plan (Creton-Cazanave, 2010, p.327).

1.2 Le(s) plan(s) de crise entre points d'appuis et contraintes

Le plan est souvent considéré comme une référence sans laquelle – à priori – s'installent inefficacité et confusion. Malgré cela, les décideurs sont aujourd'hui invités à veiller à laisser des marges de manoeuvre et de la souplesse dans l'exécution. Quels sont donc, d'un point de vue théorique, les forces et les faiblesses des plans ? Qu'est-ce qui est exigé par le plan ?

Lagadec (2009) rappelle qu'il serait dangereux d'oublier dans l'élaboration des plans de crise les points énoncés ci-après. Nous insistons sur le fait que nous reprendrons ces points au regard des résultats de terrain, afin de confronter les intentions du plan à sa mise pratique, et pour démontrer aussi qu'il ne se réduit pas à rationalité « technique ».

1. Le premier « avantage » du plan de crise est qu'il permet de « *tenir sous le choc* ». En somme, il s'agit de considérer qu'il est un élément auquel on peut se raccrocher dans un moment de perte de sens et de repères : « *il faut une ligne à laquelle se raccrocher, de façon réflexe, pour garder sa compétence opérationnelle* ».
2. Le second point avancé par Lagadec porte sur la *cohérence immédiate* induite par le suivi du plan : « *le plan permet de favoriser d'efficacité et la cohérence d'ensemble, quand à tout moment le système de réponse risque l'éclatement, la perte de cohérence voire de rationalité* ».
3. Ensuite, le plan permet aussi un *ancrage de fond*, dans la mesure où un certain nombre de prescriptions, de repères, d'actions à conduire ont été préparées en amont,

et en principe en concertation avec les acteurs concernés par la gestion de crise.

4. Lagadec insiste sur le fait que les plans doivent être *les plus précis possibles*, en descendant dans les détails, afin de ne rien « laisser au hasard ».
5. Enfin, l'auteur rappelle que disposer d'ancrages solides et de détails dans le plan est un moteur de créativité. En somme, la multiplicité des points de repères et la pluralité des écrans radar doit permettre de « *prendre du recul pour examiner ce qui ne rentrerait pas dans les hypothèses habituelles et qui appelle la créativité collective. Plus le connu a été préparé, plus on sera en mesure de faire face à l'inédit* ».

Cela dit, il est aussi nécessaire de rappeler que les plans peuvent aussi contenir des fragilités ou des faiblesses, que nous allons détailler rapidement à présent, avant de voir en détail l'organisation de crise du Conseil général du Gard. Les plans, malgré l'importance qui leur est donnée par une certaine littérature très managériale, sont pourtant de plus en plus critiqués. Tout d'abord, la culture du « *plan-papier* » par exemple peut devenir problématique, dans la mesure où seul compte l'aboutissement, alors qu'il faudrait davantage valoriser le processus de construction des plans. Ce qui l'emporte généralement, c'est le texte du plan, et non le chemin collectif qui a conduit son élaboration. « *Notre tradition est incontestablement de focaliser l'attention sur la production du document écrit qui pourra devenir norme* » souligne ainsi Lagadec. Or, on ne peut effectivement pas évaluer l'importance de la participation à l'élaboration des plans. Qu'il s'agisse d'habitants exposés à des risques, ou bien d'opérateurs institutionnels en charge de gestion, ils sont confrontés en même temps à la même question : que dois-je faire ? Combien de temps ai-je pour agir ? Quels sont les lieux « clés » ? Quelles sont nos ressources pour agir ? Certains auteurs ont bien montré l'importance d'impliquer les populations dans des plans d'urgence ou de secours afin d'y intégrer leurs pratiques (Le Masson *et al.*, 2009; Maceda *et al.*, 2009; Rambaldi *et al.*, 2006). Or cela est aussi valable pour nous et cela s'est d'ailleurs vérifié dans nos entretiens : les opérateurs et agents de terrain souhaiteraient être davantage impliqués dans l'élaboration des « *fiches instruction* » dont nous détaillerons la teneur plus loin dans ce chapitre. Le plan doit en effet servir à identifier non seulement les lieux vulnérables mais aussi la capacité de l'institution à répondre efficacement et à mettre en oeuvre les moyens nécessaires à la résorption de la crise. Ensuite, la codification des réponses peut aussi être un problème : à vouloir édicter des réponses, on finit généralement par avoir raison d'une faculté pourtant essentielle, celle de considérer les questions et les

failles qui font l'essence même du phénomène de crise. Enfin, Lagadec souligne à juste titre que les hypothèses qui sous-tendent le plan peuvent elles aussi être erronées dès le départ : « *l'idée la plus courante est qu'il ne faut rien attendre de bon de la population. [...] Le modèle du Command and Control – hiérarchique et top-down, ne prêtant aucune confiance aux tissus sociaux et aux personnes – est traditionnellement dominant* ». Pour aller dans le même sens, nous rappellerons ce que Quarantelli affirmait dès 1982 : « *les responsables des plans doivent penser leurs plans en fonction des gens, plutôt que de tabler sur le fait que les gens changeront leur comportement pour se conformer aux plans ; ils ne doivent pas fonder leurs plans sur des mythes [comme celui de la "panique"] ou des erreurs manifestes de vision, mais sur des réalités* » (Quarantelli, 1982).

1.3 Vers une remise en cause de l'action planifiée ?

Si elle a longtemps été adoubée par la littérature managériale, l'action planifiée semble cependant de plus en plus critiquée. Dans son ouvrage intitulé « *grandeur et décadence de la planification stratégique* », Mintzberg (1994) consacrait déjà deux chapitres aux « *pièges réels de la planification* » et aux « *erreurs fondamentales de la planification stratégique* » : on observe un certain nombre de « *dysfonctionnements de la planification elle-même, notamment la façon dont elle décourage l'implication dans les organisations, sa nature essentiellement conservatrice, ses propres biais, sa capacité à susciter une activité de type politique, son obsession du contrôle et son illusion de contrôle* » [p.230].

Thévenot (2006) dresse un constat similaire : « *La notion de plan avec son cortège d'instructions, de prescriptions, mais aussi de méthodes, dispositif, d'équipements, se trouve au coeur d'un modèle d'organisation industrielle contre lequel les sociologues du travail ont cessé. En tant que représentation d'un fonctionnement, le modèle est mis en question pour raison de son irréalisme au regard des pratiques effectives des agents et particulièrement des agents d'exécution* (Bernoux et al., 1973) ».

Toujours dans le registre de la critique de la planification, Garcia et Soubeyran (2013 à paraître) rappellent que « *le livre de Schön (1994) sur le "praticien réflexif" fit date. Il y montrait comment, pour l'urbaniste, l'élimination de la surprise n'était pas raisonnable, et que l'incertitude pouvait constituer le milieu et une ressource de l'action. Quant au "praticien délibératif" de Forester (1999), il se situe, presque deux décennies plus tard, dans la même veine, avec une importance particulière accordée au rôle de l'improvisation et à*

celui des processus délibératifs. Il est possible que l'enseignement supérieur reste encore un lieu refuge du paradigme de l'action "en plan" (avec tous les assouplissements que l'on voudra, y compris lorsque l'on évoque le projet) parce qu'il semble la source irremplaçable de sens et de légitimation du métier (Gaudin, 1985) (Thévenot, 2006, p.113-130). Pourtant, cette conception tend à être de plus en plus déconnectée de l'épistémologie pratique et des "métiers flous" en émergence (Jeannot, 2011, p.83-93). Le problème est donc de savoir comment cette épistémologie pratique peut progressivement trouver son sens, sa légitimation et ses conditions d'apprentissage au plan académique. Certes, les cultures en place de la planification ne facilitent pas les choses, mais il est tout aussi remarquable que, du point de vue de la recherche, l'éclairage pragmatiste apporté sur l'action apparaît dorénavant d'une grande fécondité (Cefaï et Joseph, 2002; Dourlens, 1995). »

Si la critique de l'action planifiée n'est pas nouvelle, il n'en demeure pas moins que les plans sont toujours des moyens utilisés dans les organisations pour faire face aux crises. Notre intention n'est pas tant d'étudier le plan de crise du Conseil général en tant que tel pour déceler ses forces et ses faiblesses, mais plutôt de voir à travers le discours des acteurs comment ce plan est mobilisé par eux, dans quelles circonstances et avec quel degré *d'interprétation*.

— PLANS : AVANTAGES ET INCONVÉNIENTS, D'APRÈS LAGADEC (2010) —

1. **Protection** : le plan apporte une sécurité, des données auxquelles se raccrocher.
2. **Cohérence** : le plan doit, théoriquement, favoriser l'efficacité et la cohérence d'ensemble de l'organisation, en attribuant à chacun des rôles précis et prévoyant une mobilisation adéquate des ressources.
3. **Ancrage** : le plan constitue une « prise » dans un environnement turbulent, dans la mesure où des réponses ont été anticipées, formalisées, programmées.
4. **Précision** : le plan doit « descendre dans les détails » afin d'examiner toutes les composantes de la gestion de crise.
5. **Efficacité et créativité** : le fait de disposer « d'ancrages » permet, selon Lagadec, de se concentrer sur « l'inédit ».

Les faiblesses potentielles :

1. **Le plan papier** : le plan ne doit pas *prendre le dessus sur le processus* qui permet aux uns et aux autres de s'impliquer dans le processus de gestion.
2. **Les réponses codifiées** : le plan doit aussi permettre de faire face aux *incertitudes* et à *l'inattendu*, en évitant de faire croire que « tout pourra se passer comme prévu ».
3. **Les hypothèses erronées** : trop souvent, on considère que le plan existe pour éviter de soit-disantes « réactions inconsidérées » des populations (« *command and control* »), alors que les *réalités* sont différentes et plus nuancées.
4. **La négation de l'imprévu** : le plan ne doit pas négliger la *capacité de jugement et d'évaluation* des acteurs en situation d'action. Nous verrons plus loin que cette capacité de jugement est essentielle au sein de processus de gestion.
5. **L'oubli du stratégique** : la destruction des « références habituelles » ne doit pas faire oublier de retrouver un objectif, des visions, et surtout un *partage du sens*.

2 « Agir face » : l'organisation de crise du Conseil général du Gard

2.1 Dispositions générales et obligations réglementaires

Depuis la loi de décentralisation de 2007 que nous avons déjà évoqué auparavant (cf. p.46), les conseils généraux assument plusieurs compétences de service public. Ils ont pour objectif d'assurer la *permanence* et la *continuité* de l'action du service public. En 2007, la Direction Générale Adjointe en charge des Ressources Internes a donc été mandatée pour élaborer un « Plan interne de gestion de crise et de continuité des services du CG du Gard », à l'échelle du CG dans son ensemble. Au même moment, la DGADIF a donc dû arrêter, à son niveau, une organisation et définir les moyens et les procédures à mettre en oeuvre pour assurer « *la permanence de l'action du service public* », cette organisation devant être opérationnelle au 1^{er} avril 2007 et devant être conforme aux orientations globales du Plan interne. Cette organisation « *est sous-tendue par la nécessité d'assurer, à tout moment, en toutes circonstances et en tout lieu du territoire départemental, la permanence, la continuité, la robustesse et la performance du service public de la route, en particulier sur le plan de l'exploitation et de l'entretien du réseau routier. Ce service est rendu au bénéfice de la sécurité et du confort de l'utilisateur de la route* » (document interne au CG30).

La mise en place de cette nouvelle organisation à l'échelle de DGADIF a dû respecter deux orientations majeures prévues par le Plan interne :

- La mise en place, si besoin est, d'une cellule de crise du CG couvrant l'ensemble des compétences du Conseil général, le Directeur Général des Services (DGS) ou son suppléant est responsable de la cellule de crise.
- La participation du CG au COD (Centre Opérationnel de Décision⁴²) de la Préfecture. Le DGS ou son délégué y est le représentant du CG et l'interlocuteur du

42. Localisé en Préfecture, le COD constitue un outil à la disposition du préfet pour gérer une crise : le Directeur des Opérations de Secours s'entoure alors de tous les acteurs de sécurité civile nécessaires, en fonction de la situation : sapeurs pompiers, services de l'Etat, gendarmerie, police nationale, Conseil général... L'objectif du COD est de suivre l'événement et de prendre les décisions adéquates et de mener une conduite stratégique de crise jusqu'au retour à la normale. Cela permet aussi de favoriser la coordination des multiples acteurs qui interviennent, par l'échange d'informations de façon simultanée.

préfet en cas de crise.

2.2 Organisation du dispositif de gestion d'événements routiers et de crise au sein de la DGADIF

2.2.1 Organisation territoriale

La mise en sécurité et l'entretien du réseau routier implique une organisation territoriale spécifique visant à disposer de matériel (véhicules et matériel de signalisation notamment) à des emplacements stratégiques dans le département. Cela suppose donc un maillage adéquat de l'espace à gérer. Pour répondre à ce besoin d'une gestion territorialisée du réseau, le CG dispose d'unités infra-départementales, appelées Unités Territoriales (UT). On compte 5 UT qui correspondent aux limites cantonales (cf. figure III.1 p. 131) :

- UT d'Alès
- UT de Bessèges
- UT de Bagnols-Sur-Cèze
- UT de Vauvert
- UT du Vigan

A sein de ces unités, on dispose à la fois de matériel et de moyens humains. Et ceux-ci sont déconcentrés au sein même des UT, comme l'indique la figure III.1 p. 131.

UT	AGENTS	CENTRES
Alès	76	6
Bessèges	44	4
Bagnols-Sur-Cèze	80	6
Vauvert	81	7
Le Vigan	99	9
Parc (Nîmes) + Laboratoire routier	73 +10	

TABLEAU III.1 – Nombre d'agents et de centres d'exploitations par UT
Source : d'après documents internes, CG30

Ce maillage est en partie lié à des configurations géographiques : si l'UT du Vigan est pourvue de cette façon, c'est en partie parce que ce territoire de montagne est confronté à la problématique de la viabilité hivernale de son réseau.

Enfin, on compte quatre catégories de routes que gèrent ces UT :

- le réseau primaire regroupe les routes de catégories 1 et 2, qui sont des routes interdépartementales.
- le réseau secondaire regroupe les routes de catégories 3 et 4. La catégorie 3 comprend des routes intercantionales, la 4 concerne le petit réseau local. C'est par ailleurs sur ce réseau secondaire que les enjeux en termes de vulnérabilité des usagers lors des crues sont les plus importants.

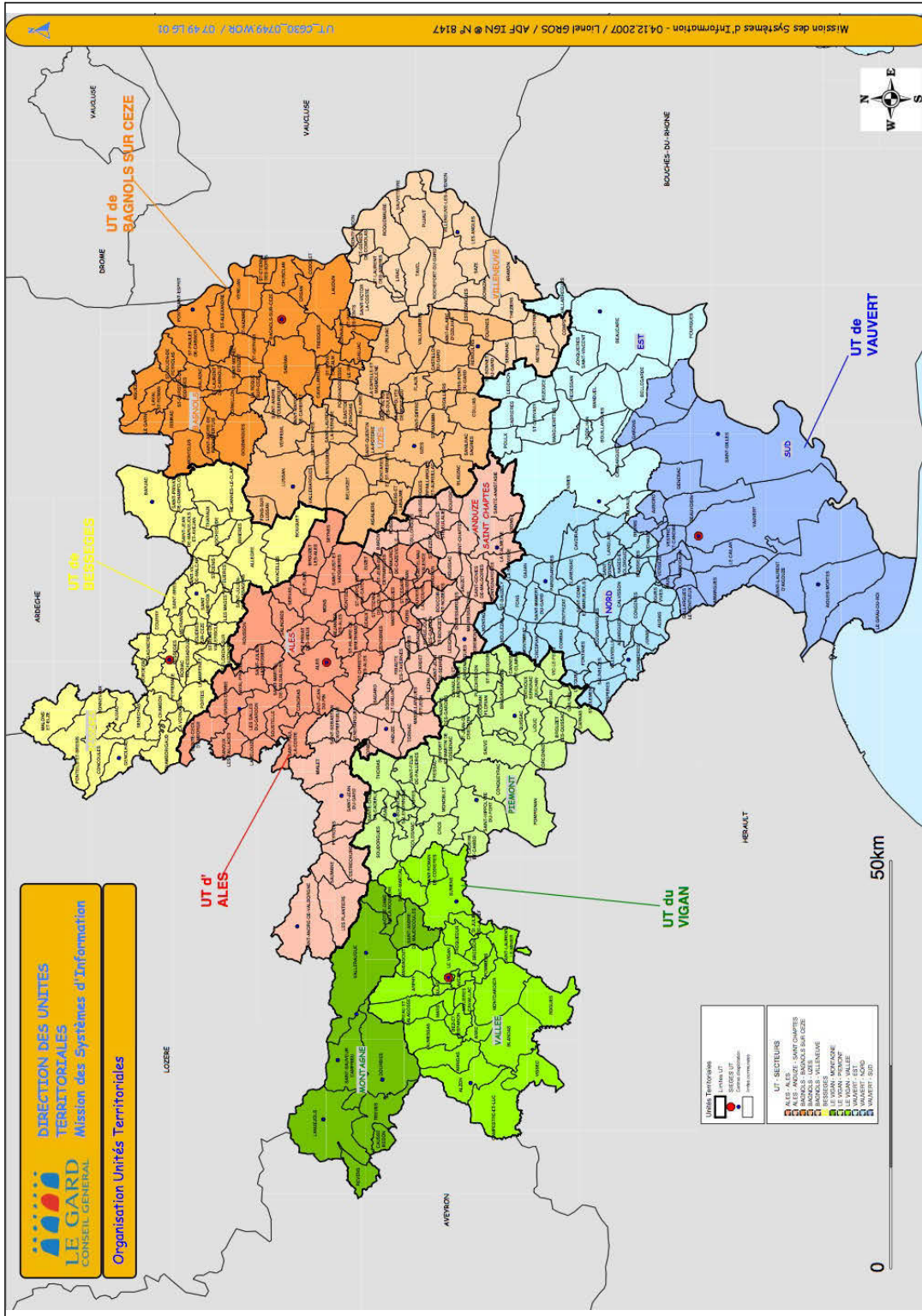


FIGURE III.1 – Organisation territoriale globale du CG30 (infrastructures et foncier)
Source : CG30

2.2.2 Organisation de la continuité du service

La survenue d'événements mineurs ou majeurs, *prévisibles* (trafic spécifique, manifestation particulière et anticipée) ou *imprévisibles* (événements météorologiques et accidents), génère des perturbations dans l'exploitation de la route et dans la gestion du trafic. En matière de routes, il appartient au Président du Conseil général d'organiser la maintenance et l'exploitation de son réseau, le maintien de sa viabilité pour assurer la sécurité des usagers.

Pour la DGADIF, l'objectif est triple :

- Elle doit garantir une capacité à intervenir sur le terrain pour mettre en oeuvre les premières mesures d'urgence notamment en matière de signalisation afin de garantir autant que faire se peut la sécurité des usagers. Pour répondre à cet objectif, la DGADIF a mis en place une *astreinte d'exploitation*, nous y reviendrons.
- Elle doit assurer la collecte permanente de données routières, afin d'être réactif sur les événements. Il s'agit donc d'une mission de *veille*. En outre, les circonstances peuvent conduire à la nécessité de mobilisation d'un « PC exploitation » dont le rôle est alors la collecte, le traitement des informations pour l'aide à la décision, la coopération avec les autorités et autres exploitants ainsi que pour la diffusion des informations routières nécessaires à l'utilisateur. Pour répondre à cet objectif, la DGADIF a mis en place une *astreinte de sécurité*.
- Elle doit enfin assurer une capacité de prise de décision et de pilotage de l'action des services routiers lorsque les circonstances l'exigent. Pour répondre à cet objectif, il est créé une *astreinte de décision*. C'est cet agent d'astreinte qui représente par ailleurs la DGADIF auprès des autorités compétentes en cas de crise.

On peut résumer les missions de la DGADIF avec la figure III.2 p. 133 qui reprend les 3 points de fixation majeurs : *l'intervention*, la *veille qualifiée* et le *pilotage* :

2.2.3 L'alerte, les conditions de l'alerte

Dans notre travail, nous avons pu constater que le plan de crise du CG ne déroge pas à une approche « classique » du processus d'alerte : celle-ci est envisagée sous l'angle de la linéarité, ou d'un mouvement « *top-down* », partant d'un *signal* pour conduire *in fine* à une *réponse*.

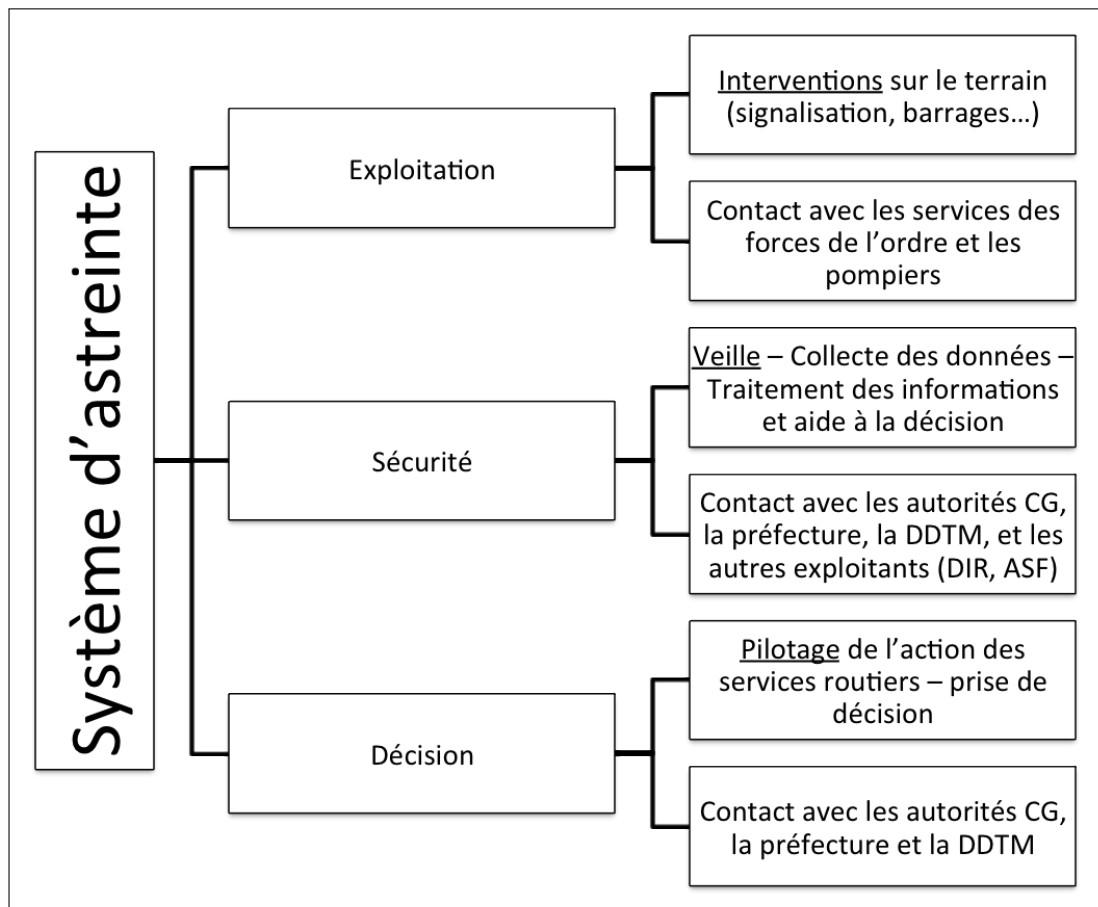


FIGURE III.2 – Les différents types d’astreintes présentes au sein de la DGADIF

Source : B.Aublet, d’après les entretiens des agents du CG30 et archives internes

Dans sa thèse consacrée à l’alerte aux crues, Laurence Creton-Cazanave (2010; 2009) rappelle que « d’une façon générale, les études de l’alerte aux crues reposent sur la distinction de mondes (Becker, 1984) : la prévision, les décideurs, la population, etc. Ces mondes constituent à la fois le cadre à travers lequel l’alerte est étudiée et le résultat de ces travaux. Ces mondes sont caractérisés par : des acteurs, leurs prérogatives (prévision, décision, action), leur statut (scientifiques/élus/opérationnels/citoyens/habitants...) et l’échelle (officielle) de leur action (locale, départementale...). Implicitement, les mondes désignent (ou assignent) des ressources, des compétences et des outils légitimes pour leurs acteurs. Au sein de ces mondes (très étanches entre eux) les individus sont supposés partager des manières de penser et d’agir, et avoir globalement les mêmes objectifs et des

intérêts du même ordre. Ces mondes ont une place prédéfinie dans les systèmes d'alerte, caractérisée par un rôle à tenir, des comportements attendus et des qualités supposées. Les systèmes d'alerte organisent leurs articulations en un tout cohérent, souvent sur un modèle linéaire (e.g. Carsell et al., 2004)⁴³. ».

Les différentes phases d'alerte telles que définies par le Conseil général du Gard n'échappent pas à cette linéarité de procédure et à cette opération de distinction des mondes, des spatialités et des temporalités d'intervention. Comment l'indique la figure III.2 p. 133, les personnels placés en astreinte disposent d'un téléphone portable dont le numéro est diffusé à des organisations précises. Au sein du CG 30, on distingue *plusieurs types* d'alertes dont nous verrons par la suite comment elles sont traitées :

- Une alerte « *donnée par l'extérieur* ». Généralement, cette alerte est traitée par l'astreinte d'intervention, puisqu'il s'agit très majoritairement d'événements non prévus.
- Une alerte donnée lors d'une période de vigilance suite à une situation *prévisible* ou envisageable. C'est le cas par exemple des situations de vigilance hydrométéorologiques.
- Une alerte donnée par une autorité compétente : Préfecture, CG, DDTM... Il s'agit généralement d'événements non routiers, mais qui ont (où vont avoir) un impact majeur sur l'exploitation ou sur la sécurité routière.

2.2.4 Les scénarios

Le CG distingue deux types d'événements routiers :

- **L'événement routier ponctuel** : il s'agit d'un événement perturbateur mais sans conséquences majeures sur le trafic routier. Il peut s'agir par exemple de la présence de cailloux ou de gasoil sur la chaussée. Dans ce cas, l'alerte fonctionne comme suit :

43. Pour une critique de ce modèle linéaire, voir notamment PIELKE, R. ET CARBONE, R. E., 2002, « Weather impacts, forecasts, and policy: An integrated perspective », *Bulletin of the American Meteorological Society*, vol. 83, n° 3, p. 393–403.

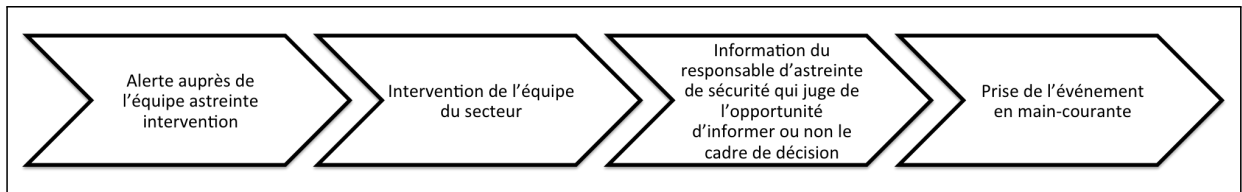


FIGURE III.3 – Événement routier ponctuel
Source : B.Aublet, d'après document interne, 2007

- **L'événement routier important** : il s'agit d'un événement qui a des conséquences majeures sur le trafic routier et la sécurité des usagers. Il peut s'agir d'un éboulement qui bloque la circulation ou d'un accident grave. Dans ce scénario d'alerte, c'est principalement l'équipe d'intervention qui est la première mobilisée et avertie. Dans ce cas précis, le processus d'alerte fonctionne ainsi :

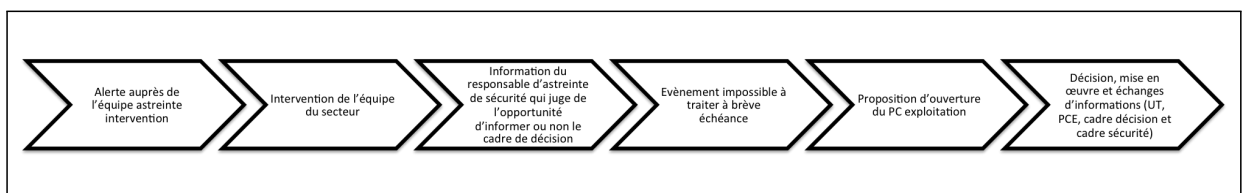


FIGURE III.4 – Événement routier important
Source : B.Aublet, d'après document interne, 2007

- **La crise routière importante** : il s'agit d'un événement météorologique ou autre sur un secteur large, généralement étendu à l'ensemble du département et d'une durée que l'on présume importante, avec des conséquences majeures sur le trafic. Dans ce scénario, l'événement justifie en règle générale la mise en place d'une cellule de crise en Préfecture (COD). En revanche, il n'y a pas d'activation dans ce scénario de cellule de crise interne au CG. Ce cas de figure concerne en tout premier lieu les événements hydrométéorologiques, qu'il s'agisse de neige généralisée ou de pluies intenses. Précisons ici que c'est ce scénario qui est activé dès lors qu'une vigilance orange ou rouge est émise par Météo France.

Le déroulement est le suivant :

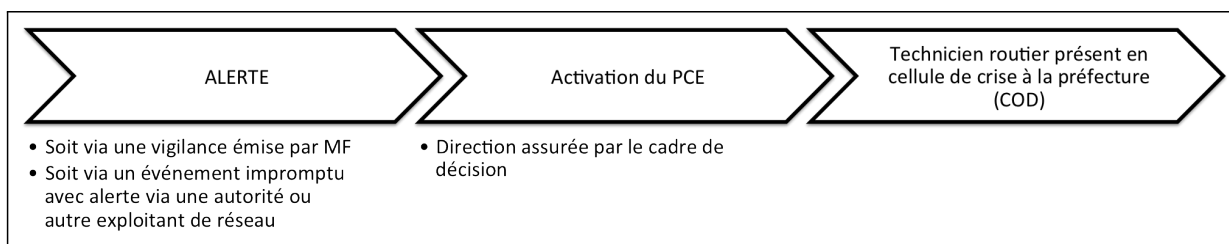


FIGURE III.5 – Crise routière importante
Source : B.Aublet, d'après document interne, 2007

Nous reviendrons lors de la prochaine sous-section sur le rôle respectif de chaque acteur. Enfin, il nous reste un dernier scénario envisagé par le plan de crise.

- **La crise majeure** : il s'agit généralement d'un événement météorologique de durée importante, d'étendue importante, qui a des conséquences majeures sur le trafic et qui nécessite la mise en oeuvre de dispositions particulières en matière de route. Ce type d'événement conduit à une mobilisation de la cellule de crise en Préfecture ainsi qu'à la mise en place d'une cellule de crise au sein même du CG. Le déroulement de l'alerte suit le processus suivant :

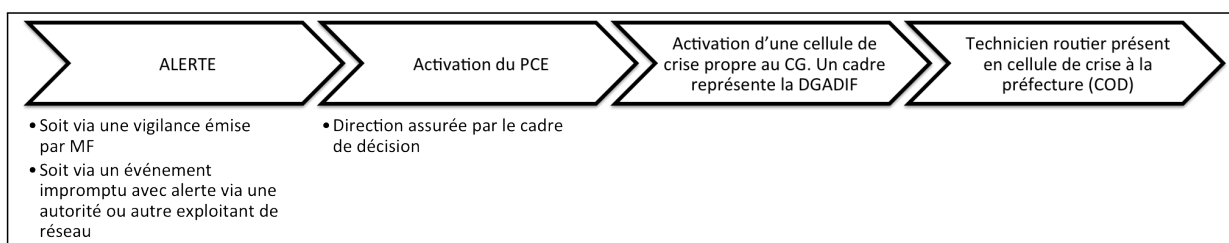


FIGURE III.6 – Crise routière majeure
Source : B.Aublet, d'après document interne, 2007

Concernant l'organisation de crise du CG, nous pouvons constater deux choses :

- premièrement, la distinction terminologique entre « événement » d'un côté et « crise » de l'autre, établissant ainsi une hiérarchie entre ce qui relève d'une crise et ce qui n'en relève pas. Il s'agit d'un constat d'autant plus intéressant que dans la littérature, ce distinguo est relativement peu utilisé, notamment parce que le mot crise a tendance à englober un certain nombre de situations qui, sur le terrain, ne sont pas considérées comme telles. Au sein du Conseil général, c'est principalement la

question de la *temporalité* qui fonde la distinction entre événement et crise. Plus précisément, c'est la temporalité de résolution qui est première dans l'établissement de la hiérarchie des événements et des crises. S'y ajoute la question de l'impact sur le réseau routier (il peut s'agir de l'impact sur le trafic, mais aussi de l'impact direct sur l'état matériel de la route).

- Deuxièmement, on constate une hiérarchisation dans les dispositifs mis en place pour regagner une situation qualifiée de « normale ». On peut voir en effet que les logiques d'organisation pour parvenir à la résorption des situations dépendent en partie de la manière dont elles sont qualifiées. Les moyens mis en place ainsi que le degré de mobilisation des différents services qui interviennent en temps de crise dépendent donc plus ou moins directement d'une construction en amont qui définit ce qui relève d'un événement d'importance ou non.

À présent, il nous semble important de définir le rôle des acteurs qui interviennent. La figure qui se situe page suivante constitue un récapitulatif global de l'organisation du Conseil général et du processus de gestion de crise par le plan. Il s'agit de la globalité des processus disséqués auparavant individuellement (événements routiers ponctuels, événements routiers importants, crise routière importante, crise majeure).

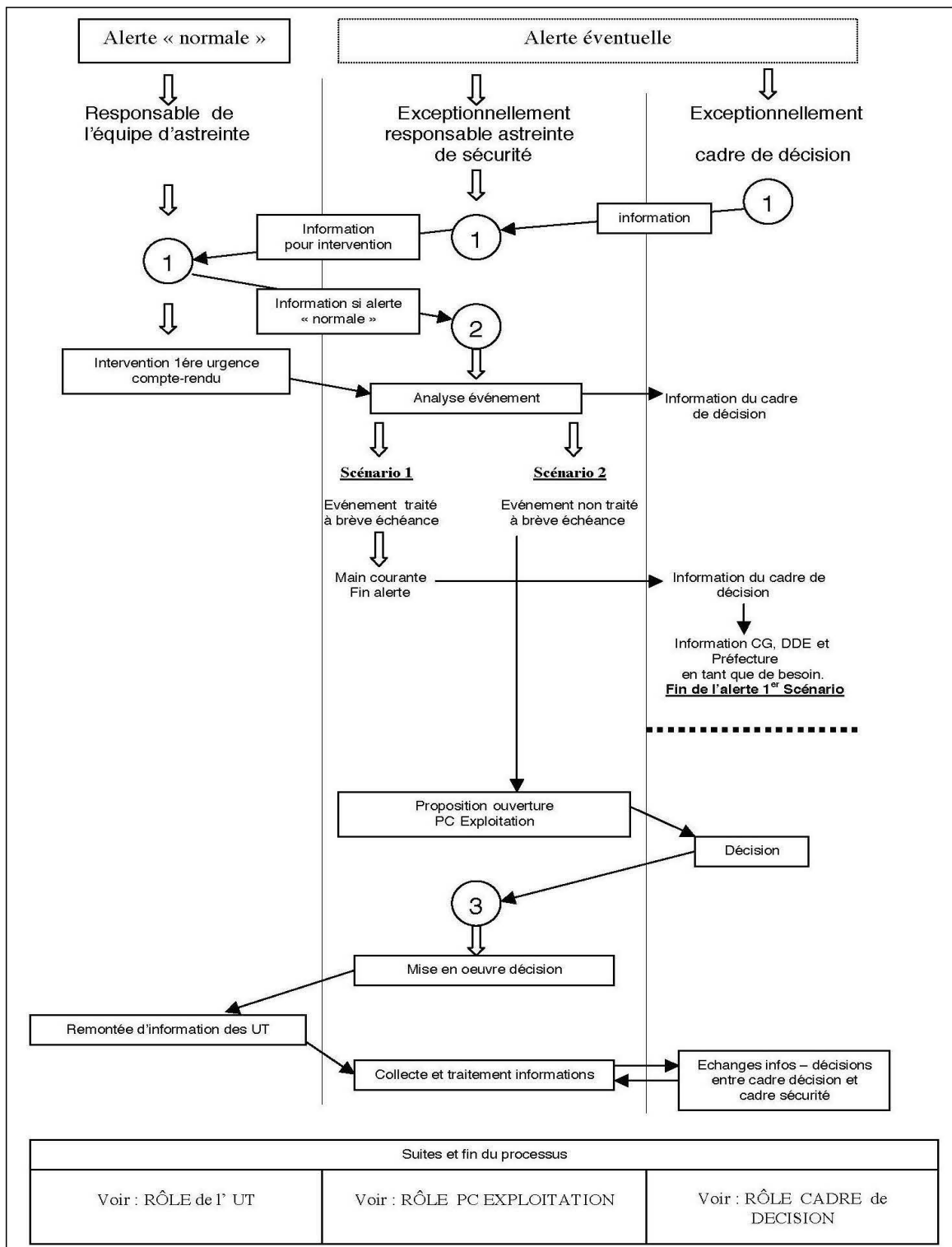


FIGURE III.7 – Processus organisationnel de crise à la DGADIF

Source : B.Aublet d'après documents internes, 2007

2.3 Rôles des acteurs

Nous allons revenir ici sur la fonction précise des deux responsables d'astreintes que nous n'avons pas encore étudiés : le cadre d'astreinte de décision, et le cadre d'astreinte sécurité. Nous avons vu auparavant que ce sont généralement les astreintes d'intervention qui sont mobilisées pour des événements mineurs, nous allons voir à présent le rôle et les missions des responsables d'astreinte qui n'interviennent pas directement sur le terrain. Nous distinguerons d'un côté ce qui relève du rôle et des missions du cadre de permanence DGADIF, ce qui relève du rôle et des missions du responsable d'astreinte et de sécurité, enfin nous verrons quel est le rôle des structures durant les événements ou les crises à savoir le PC d'exploitation d'un côté et les unités territoriales de l'autre. Nous aborderons aussi dans une moindre mesure la question des autres structures intervenant dans ce cadre de gestion de crise.

2.3.1 Rôle du cadre de permanence DGADIF

En situation d'événements, mineurs ou majeurs tels que précisés dans la section que nous venons d'aborder, les missions du cadre de permanence sont précisées dans divers documents internes que nous avons étudiés, et dont nous faisons la synthèse à présent :

- Le cadre d'astreinte de décision a d'abord pour mission de prendre les décisions opérationnelles et organisationnelles en cas d'événements majeurs. C'est lui qui est le premier sollicité par l'astreinte PC exploitation ou les astreintes de secteur, autrement dit les astreintes d'intervention.
- C'est le cadre d'astreinte qui décide des mesures d'exploitation à mettre en oeuvre.
- Il est la personne de référence pour toute demande de la part de la Préfecture, de la DDTM ou des autorités du CG.
- Il prend la décision éventuelle de mise en action du PC exploitation. Ce dernier, s'il est effectivement activé, est animé par le responsable d'astreinte de sécurité et le cadre de décision se tient régulièrement informé de l'avancement des procédures. En cas de besoin ou de nécessité organisationnelle ou décisionnelle, il se rend au PC d'exploitation directement sur le terrain.
- Il assure en tant que de besoin l'information des autorités du Conseil général : vice-président, cabinet, direction de la communication.

- Il doit veiller au bon fonctionnement du PC d'exploitation et notamment à l'organisation de la rotation du personnel au sein de ce poste de commandement.

Dans le cas où l'appréciation de la situation oblige l'institution à se placer dans le cadre d'une crise, le rôle et les missions du cadre de permanence ne sont plus tout à fait les mêmes que dans une situation d'événement décrite ci avant. En situation de crise routière importante :

- Le cadre d'astreinte de décision a pour mission de prendre, en concertation avec le COD préfectoral, les décisions opérationnelles et organisationnelles.
- Il décide, en concertation avec le COD, des mesures d'exploitation à mettre en oeuvre.
- Il est l'expert en matière de routes, interlocuteur du cadre du Conseil général (généralement, c'est le directeur général des services ou son délégataire qui se rend en Préfecture pour représenter l'institution) présent au COD de la Préfecture, de la direction départementale des territoires de la mer et des autorités du Conseil général.
- Il mobilise un technicien routier qui assiste le directeur général des services au sein de la cellule de crise préfectorale et se tient régulièrement en contact avec lui.
- L'animation du PC l'exploitation, la responsabilité de son fonctionnement ainsi que la mission d'information des autorités du Conseil général sont les mêmes que pour les événements.

Enfin, dans le cas d'une situation de crise qualifiée de « majeure », le cadre d'astreinte se voit attribuer les mêmes missions que celles évoquées ci-avant auxquelles se rajoutent :

- La mission de *proposition de mesures* à destination de la cellule de crise. Cela concerne principalement les mesures en matière d'exploitation.
- Une mission d'information élargie : les documents internes insistent sur le fait que le cadre d'astreinte doit se tenir « en contact avec le cadre présent au PC crise du CG et avec le technicien routier présent au COD en Préfecture ».

2.3.2 Rôle du responsable d'astreinte de sécurité

En situation d'événements, le responsable d'astreinte de sécurité doit :

- Veiller à ce que les mesures d’urgence sur le terrain aient été prises. En effet, c’est lui qui est responsable des équipes d’astreinte qui interviennent sur le terrain, au niveau des secteurs (cf. figure III.1 p. 131).
- Proposer au cadre de décision les mesures d’exploitation à mettre en oeuvre.
- Organiser la remontée de l’information du terrain. Ce dernier point est d’autant plus important qu’il constitue une des pierres angulaires de notre travail, à savoir comment, dans les faits, se passe cette remontée d’informations qui part du terrain et des patrouilleurs pour arriver au PC d’exploitation en passant par les UT.
- Eventuellement, il peut proposer au cadre d’exploitation l’activation du PC exploitation.
- Prendre en charge la question de l’information à destination des usagers. Pour ce faire, il doit procéder à :
 - ◇ la mise à jour régulière du répondeur Inforoute du Conseil général⁴⁴
 - ◇ la diffusion d’informations à destination du CRICR
 - ◇ l’envoi de communiqués de presse

Dans une situation qualifiée de « crise importante » par l’institution, son rôle recouvre les mêmes missions, auxquelles vient s’ajouter le rôle de responsable de salle du PC exploitation, en tant qu’assistant du cadre de décision. A ce titre, c’est lui qui est en charge de la circulation de l’information au sein du CG. Enfin, dans une situation de « crise majeure », avec le déclenchement d’un PC crise au CG⁴⁵, c’est lui qui peut être le représentant de la DGADIF au sein de ce PC crise. Dans tous les cas, il se tient en contact régulier avec le cadre de décision présent au PC exploitation.

44. Le Conseil général dispose en effet d’un numéro d’appel spécifique sur les conditions de circulation en vigueur dans le département. En temps normal, c’est un message enregistré évoquant les situations routières anormales (embouteillages, travaux) ou évoquant une fluidité du trafic sur l’ensemble du département, qui est relayé. En temps de crise, et en cas d’activation du PC exploitation, des postes sont activés pour répondre directement aux usagers sur l’état des routes, en temps réel.

45. Nous rappelons, comme indiqué auparavant page 140, que le PC de crise du Conseil général est à distinguer du PC exploitation, ce dernier étant uniquement propre à la DGADIF et dédié à la question routière. Le premier est une cellule de crise qui concerne le CG dans son ensemble.

2.4 Rôles des structures

2.4.1 Le PC Exploitation

En fonction de l'importance d'un événement perturbant la viabilité du réseau routier départemental, le PC exploitation peut être activé sur décision d'un directeur ou en dehors des heures ouvrables, du cadre d'astreinte de décision.

Le PCE doit répondre aux fonctions suivantes :

1. Analyse et information

- En effet, la principale mission du PCE est d'organiser la remontée d'informations (ainsi que sa redistribution si nécessaire). Cette information provient soit des UT, des partenaires exploitants, ou des outils de recueil (SIREDO ⁴⁶, Météo-Flash par exemple).
- Il a aussi pour mission d'analyser ces informations afin de prendre les décisions qui s'imposent.

2. Coordination interne

- Le PC exploitation est considéré comme le point de départ des instructions demandées aux UT ou aux divers prestataires pouvant être sollicités en cas de crise.
- Le PCE assure le pilotage des services de la DGADIF lors de la mise en oeuvre de plans particuliers, tels que les plans ORSEC, plan neige etc.
- Il demeure le point de coordination des actions de terrain sur le réseau départemental.
- C'est à lui que les unités territoriales doivent donner les informations en leur possession sur l'état du réseau et sur leur secteur de compétence.
- Il assume des synthèses régulières sur les actions engagées.

3. Partenariat externe

- Le PC d'exploitation assure un partenariat avec les autres exploitants de réseaux, cela se traduit concrètement par des échanges d'informations réguliers.

46. Développé à l'initiative du Ministère français des Transports, le système SIREDO (Système Informatisé de REcueil de DONnées) propose un ensemble d'éléments cohérent et homogène d'information sur le trafic routier en temps réel et en temps différé. Il repose essentiellement sur : 1) des stations de recueil de données ; 2) des « modules d'intercommunication » ; 3) des logiciels de traitement de données ; 4) des standards et des normes.

- A ce titre, il est chargé de veiller à la cohérence des actions mises en oeuvre par les différents exploitants. C'est tout particulièrement le cas lors des déviations mises en place et de la gestion des reports de trafic qui en découle.

4. Mise en forme et diffusion de l'information routière

- Le PC d'exploitation doit assurer la mise en forme des éléments d'informations qui sont à sa disposition (synthèses, production de documents cartographiques, main courante etc.)
- Dans ce même cadre, il a pour charge de diffuser l'information routière au CRICR et à la DDTM.
- Il doit opérer la mise à jour du site Inforoutes du Conseil général (cf. figure III.8 p. 144), qui est un double dispositif : tout d'abord cartographique, il permet aux usagers de la route et internautes de bénéficier d'un état des lieux des réseaux en temps réel et d'avoir ainsi une visibilité sur la praticabilité de la route ; ensuite l'Inforoutes demeure encore un dispositif audio qui permet, en appelant un numéro spécifique, d'obtenir des informations sur les conditions de trafic. Il peut s'agir soit d'un répondeur dont la mise à jour est très régulière, soit d'agents de la DGADIF qui répondent directement aux usagers (c'est le cas uniquement lors des crises majeures).
- Enfin, le PC d'exploitation doit fournir au service communication ou à la cellule de crise du Conseil général les éléments nécessaires à la communication institutionnelle (médias et autres institutions notamment).

Outre le fait d'assurer le fonctionnement général du PC exploitation et les différentes mesures que nous venons de citer, le pilotage du PC exploitation doit s'assurer des dispositions suivantes que nous avons très largement synthétisé.

- **L'ouverture d'une main courante.** Elle doit être spécifique à l'événement et elle doit être tenue dès l'activation du PC exploitation, elle se substitue à celles existantes. Nous reviendrons plus loin dans ce travail sur les différentes analyses que nous avons faites à partir des mains courantes, notamment en termes de temporalité.
- **Le renfort d'agents au PC exploitation et anticipation de la relève.** Le document interne stipule : « *pour respecter la législation sur le temps de travail et en fonction de l'évolution de l'événement il peut être nécessaire de faire appel à des compétences particulières ou à des remplacements à différents postes. L'effectif*

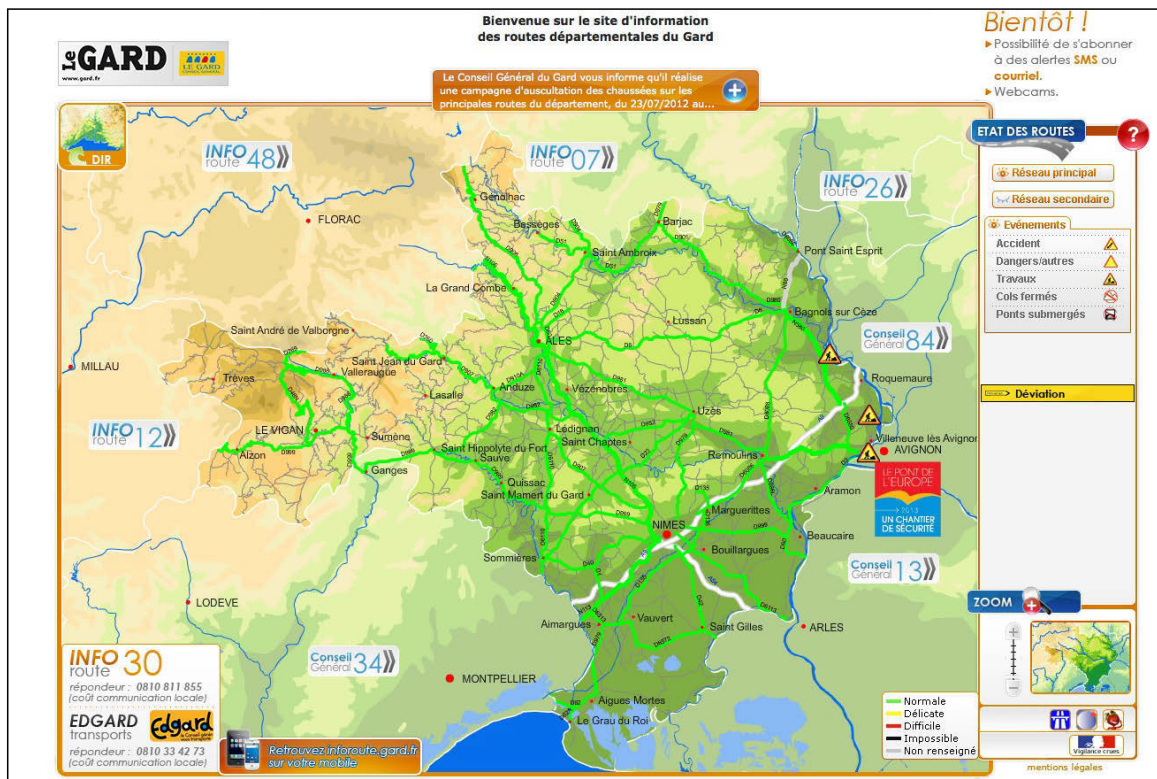


FIGURE III.8 – Capture d’écran de l’outil d’information sur les routes du CG30
 Source : <http://www.inforoute.gard.fr/>

minimum et pour le PC exploitation : un cadre pilote du PC exploitation, deux agents pupitreurs, un agent chargé de la cartographie et entre un et six agents volontaires et un agent chef de salle pour l’info-routes. »

- **Remontée d’informations des unités territoriales et cartographie.** Comme nous l’avons indiqué précédemment, le PC exploitation doit être en mesure de produire une information aux médias et aux autorités à des heures précises, notamment celle de diffusion d’informations. Les échéances de 7 :00, 11 :30 et 16 :30 doivent être impérativement respectées. Le PC exploitation doit donc demander aux unités territoriales de faire remonter ces informations à partir d’un tableau type informatique. Pour disposer du temps nécessaire à la synthèse des remontées, aux relances éventuelles et à la cartographie, les échéances à donner aux unités territoriales sont les suivantes : 6 :15, 11 :00 et 16 :00.
- **Information des usagers.** Enfin, dès que le PC exploitation est activé, le message

de l'Inforoutes départementale doit être mis à jour. En cas de besoin d'événement majeur, l'ouverture du standard de crise est prévue pour 6 :45 les jours ouvrés et 8 :00 pour les week-ends et les vacances scolaires.

D'un point de vue matériel, un poste de commandement est aménagé dans les locaux de la DGADIF. Dans le cas d'une crise majeure (voir section « scénarios », p.134), un poste de commandement de crise est mise en place au Conseil général. Celui-ci vise à assumer les fonctions décrites ci-dessous :

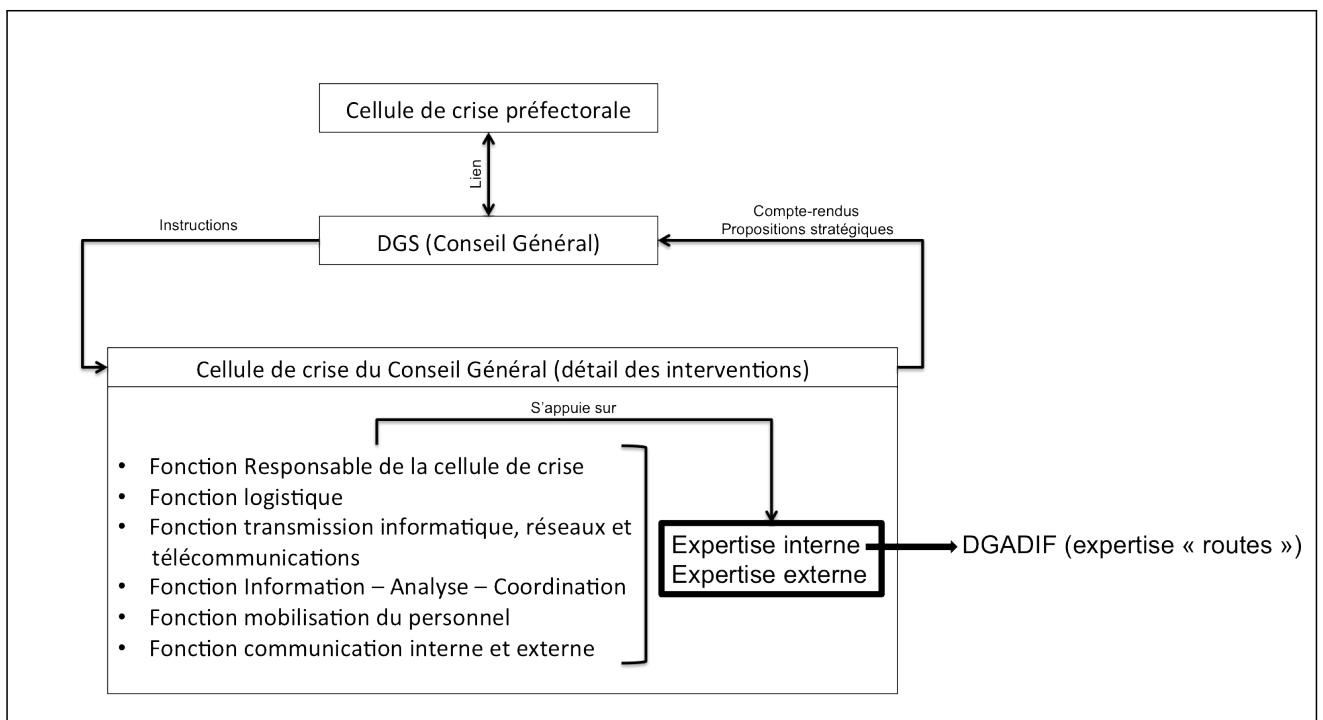


FIGURE III.9 – Positionnement des différentes instances traitant la crise au sein du CG30

Source : B.Aublet, 2012, d'après documents internes

2.4.2 Les Unités Territoriales

Le rôle des unités territoriales, sur lequel nous nous attarderons davantage dans la section suivante, peut se résumer en trois points majeurs :

- Premièrement, elles ont pour charge de gérer les équipes d'astreintes sur leur secteur.

- Deuxièmement, elles doivent mettre en place une organisation qui permette la remontée d'informations vers le PC exploitation. Elles sont donc tenues d'assurer une mission de veille.
- Enfin, une unité territoriale peut décider, en cas de crise importante sur son secteur, de mettre en place une cellule de crise.

2.5 Les fiches « instruction »

Le Conseil général dispose de fiches « instruction » visant à coordonner les actions des agents en période de crise. Ces fiches sont diffusées à l'ensemble des agents de la DGADIF. Elles ont principalement pour fonction de mettre à disposition des agents des éléments techniques nécessaires à maîtriser en temps de crise. Elles agissent comme une sorte de cahier des charges à respecter et à mettre en oeuvre. Par souci de synthèse, nous avons fait le choix de regrouper ces fiches instructions et de les expliquer à partir de trois thématiques principales. Il nous a semblé en effet judicieux de distinguer les instructions relatives aux ouvrages d'art, celles qui relèvent du processus de communication et de gestion de l'information, enfin celles qui relèvent de l'instrumentation technique.

2.5.1 Instructions à propos des ouvrages d'art et de gestion du trafic

Ces fiches instructions sont destinées à donner des indications précises sur les modalités de fermeture de certains ouvrages potentiellement dangereux en temps d'inondation. Elles définissent les procédures d'ouverture et de fermeture des panneaux et des barrières. Ces procédures doivent généralement être approuvées à la fois par le Conseil général mais aussi par les communes ou les collectivités territoriales concernées. Ainsi, chaque service doit s'engager à informer ses partenaires des informations qu'il recueille dans le cadre du patrouillage qu'il met en place. La procédure veut que le service qui arrive le premier sur les lieux doit informer les services partenaires de la fermeture de l'ouvrage. En revanche, pour la majorité des cas, la *réouverture* des ponts submersibles est à la charge du Conseil général, dans la mesure où celui-ci a la responsabilité des ponts submersibles. Il doit donc effectuer la remise en service de l'ouvrage après nettoyage et auscultation éventuelle. Il a également en charge l'occultation des panneaux de pré-signalisation (panneaux amovibles en amont du pont). À ce titre il doit informer les services de la commune en question,

ainsi que le PC exploitation. Sur chaque fiche instruction relevant des ponts submersibles, des indications précises sont données :

- Un tableau fait état des dispositifs de signalisation à occulter ou à mettre en évidence. Un exemple de mise en forme sur la fiche instruction de ce dispositif est donné par la figure III.10.


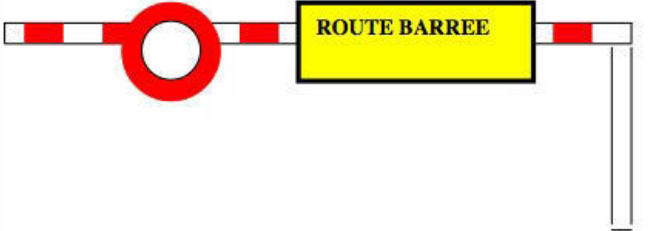
<p>Présignalisation : KC1</p> <ul style="list-style-type: none"> - implantation sur la RD165 : de part et d'autre de l'ouvrage submersible (PR0+090 et PR 1+310) - implantation sur la RD 360 : au carrefour RN 86 (PR0+000) au carrefour Chemin d'Aubian (PR1+041) - implantation carrefour rue Léon Fontaine X RN 580 	
<p>Barrière amovible + B0 + type M</p> <p>implantation sur la RD165, côté Bagnols : au PR 0+790</p> <p>implantation sur la RD 165 au PR 1+030</p>	

FIGURE III.10 – Procédure de signalisation

Source : *Fiches instructions internes, CG30, 2009*

- La fiche instruction diffuse aussi un annuaire téléphonique de tous les partenaires concernés, contenant les numéros de téléphone pendant les heures ouvrables et en dehors des heures ouvrables (portable d'astreinte).

Les autres fiches instructions, qui ne concernent pas les instructions de fermeture des ponts submersibles, peuvent avoir pour objet la question de la gestion du trafic. On peut prendre comme exemple le plan de gestion de trafic (PGT) de l'autoroute A9. Celle-ci est susceptible de faire l'objet d'un délestage de trafic, moins en raison des intempéries et du risque inondation qu'en raison des nombreux accidents de poids lourds sur ce secteur. Le PGT de l'autoroute A9 a été arrêté le 27 décembre 2008 par le préfet de l'Hérault. Il a pour objet, en cas de perturbation majeure entre les échangeurs de Gallargues et de Béziers

Ouest, la mise en oeuvre des itinéraires de remplacement par une action coordonnée des autorités et des différents services d'exploitation. Le déclenchement de ce plan est du ressort du préfet de département de l'Hérault. En cas d'événement, le Conseil général du Gard et la DGADIF peuvent être sollicités par la gendarmerie de l'autoroute en phase de concertation pour faire une évaluation de l'état de son réseau susceptible d'être impacté par une décision de délestage. Dès lors qu'il est fait état d'une perturbation sur l'autoroute A9 entre les échangeurs de Lunel et de Montpellier est, le PC d'exploitation (ou l'agent d'astreinte de sécurité) appelle l'unité territoriale de Vauvert ou le responsable d'astreinte du secteur sud pour faire le point sur la viabilité de l'itinéraire qui explicité dans une des « fiches action ». Une fois l'information connue, le PC exploitation rappelle le contact initial pour lui indiquer la viabilité de l'itinéraire de délestage. En cas de perturbation du réseau du Conseil général, la décision finale revient au préfet de département assisté de la DDTM du même département. De la même manière que pour les ponts submersibles, la fiche instruction donne le détail de tous les contacts concernés par le plan.

2.5.2 Instructions concernant l'information aux usagers

La mission du standard de crise de la DGADIF est de répondre aux questions des usagers relatifs à l'état des routes départementales du Gard lors d'événements importants. En temps normal, un répondeur automatique est activé, il fait le point sur l'état des routes et précise les situations de blocage lorsqu'il y en a. Précisons ici que le message enregistré renvoie aussi au site internet du Conseil général pour des informations sur les chantiers en cours sur les routes départementales. Le message communique aussi le numéro de téléphone pour des informations sur le réseau routier national, enfin le répondeur préenregistré donne aussi le numéro de Météo France pour des renseignements éventuels sur la météo départementale. Les fiches instructions relatives à la question des informations à communiquer aux usagers lorsque le standard de crise est activé donnent des indications aux agents sur ce qu'il faut demander aux usagers. Ainsi, lorsqu'un usager demande la viabilité d'un itinéraire, les agents du Conseil général ont pour mission :

- de lui proposer de remettre son déplacement à plus tard
- de lui demander de préciser clairement son lieu de départ et sa destination
- d'indiquer l'itinéraire possible en fonction des informations à disposition au sein du PC exploitation

- de rappeler à l’usager qu’il doit rester particulièrement prudent et vigilant du fait de l’évolution de l’événement, et qu’il doit respecter la signalisation mise en place. Les agents ont pour mission de rester factuels en ce qui concerne la transmission des informations qu’ils ont à leur disposition. Il s’agit ici de veiller à ce que les agents ne présagent pas ou ne supposent pas de la viabilité des routes départementales pour le lendemain ou les jours suivants. Ils doivent donner des informations factuelles en se concentrant uniquement sur le présent.
- de préciser en fin de communication que l’état des routes départementales est également à disposition sur le site internet du Conseil général et lui conseiller d’écouter France bleu Gard Lozère.

Le cas des demandes qui ne concernent pas directement la viabilité des réseaux est aussi envisagée. Par exemple, les usagers demandant une intervention d’urgence vont être renvoyés vers les services de secours (pompiers par exemple). Néanmoins, dans ce cas, il est demandé aux agents de noter les coordonnées de la personne et de les transmettre au responsable du PC exploitation. Enfin, dans le cas où l’usager émet une demande ne concernant pas directement la DGADIF, les agents sont chargés de la réorientation vers les services compétents.

2.5.3 Instructions concernant les outils de gestion

Une situation de crise doit aussi pouvoir faire l’objet d’une *traçabilité*, c’est-à-dire qu’il faut garder le maximum de traces possibles de son passage : l’événement doit en effet s’inscrire dans une période, des lieux, des temporalités. Les « fiches instruction » préconisent ainsi l’accumulation de documents écrits et de cartographies, et cela doit se faire tout au long de la période de crise. Cela ne sert pas seulement pendant l’événement, il sert aussi à *instruire l’après*, les conclusions qui en seront tirées en terme de gestion et d’organisation de la réponse. La tenue de la main courante demeure primordiale : celle-ci doit être ouverte dès le début de l’événement, elle est le reflet non pas de la réalité de l’événement d’un point de vue hydrométéorologique, mais bien celui de l’organisation humaine chargée de sa gestion. En cela, nous avons considéré ces « mains courantes » comme de précieuses traces : c’est seulement *ce qui compte* du point de vue des acteurs *qui y est inscrit*. Elles nous permettent de voir ce qui, du point de vue de l’organisation, est important. Mieux, elles offrent un regard sur la réalité du point de vue institutionnel

et humain, en nous détachant des données hydrométéorologiques sensées être davantage *représentatives de la réalité* de ce qu'il se passe dans ces périodes de turbulence.

Conclusion partielle

Nous avons pu constater que le plan prévoit :

- la mise en place d'une organisation spécifique en fonction du *franchissement de certains paliers ou certains seuils* (événement routier important, majeur ; crise routière importante, majeure) ;
- une réorganisation du rôle des acteurs (dispositif d'astreinte) et des structures ;
- des temporalités à respecter (remontée des informations notamment), témoignant d'un caractère assez prescriptif.

A présent, et afin d'avancer dans l'analyse, nous proposons de faire l'analyse de ce plan de crise à l'aide d'Alceste. Nous considérons en effet que le plan peut s'apparenter à un *discours sur* la crise, et nous renseigne sur la manière dont l'organisation, *sur le papier*, se propose de prendre en charge la crise. Qu'est-ce qui ressort du plan de crise d'un point de vue sémantique ? Que peut-on déduire des mondes lexicaux élaborés par Alceste ?

3 Le plan de crise comme discours sur la crise : essai d'analyse

L'objectif à présent est de regarder les différents éléments qui le compose d'un point de vue lexical, afin de dégager quelles sont les logiques d'actions prescrites par le plan et voir si elles relèvent de prescriptions techniques, humaines, outillées... Nous souhaitons rendre compte des modalités lexicales au travers desquelles le plan « parle » de la crise, et donc indirectement la façon dont le Conseil général communique à travers lui, en tant qu'institution et de manière assez « officielle ».

3.1 Matériaux utilisés

Pour ce faire, nous avons utilisé Alceste, en compilant et en organisant tous les documents en un corpus d'une soixantaine de pages regroupant :

- des fiches actions
- un document de planification intitulé « *organisation du dispositif de gestion d'événements routiers et de crise au sein de la DGADIF* ».

3.2 Le plan de crise : structuration, discours, analyse

La CDH relative à l'étude du plan de crise de la DGADIF III.11 p. 152 montre que celui-ci mêle des éléments lexicaux très divers : diversité des fonctions, des modes d'action, des natures techniques et humaines. Nous les décrivons brièvement ci-dessous, avant de les analyser.

Le premier monde lexical fait référence à l'univers du *standard de crise*. On retrouve des termes qui relèvent des « appels », de « l'enregistrement » de messages automatiques de réponse. Sont mobilisés des verbes d'action comme « appeler », « demander », « activer ».

Le second concerne les « outils » en tant que tels. Il s'agit de tous les outils qui sont *mobilisés* pour *enclencher* des processus techniques : le « groupe électrogène », le « portail », le « bip » servant à désenclencher « l'alarme » du « bâtiment » à l'aide d'un « code » dans lequel se trouve la « valise » d'astreinte.

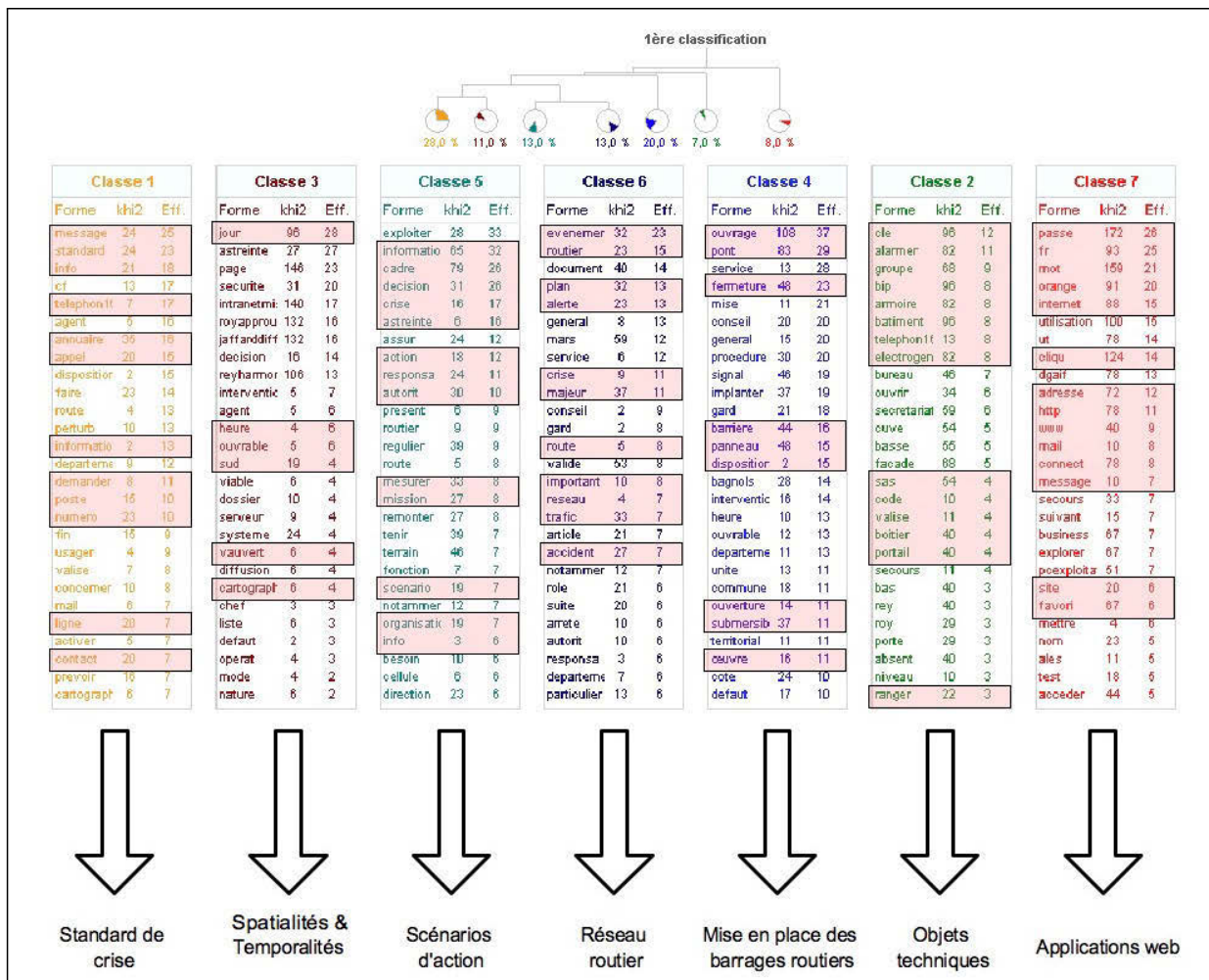


FIGURE III.11 – Le plan de crise de la DGADIF, CG30, classification descendante hiérarchique
Source : B.Aublet, 2013

Dans le troisième monde lexical, on délaisse quelque peu l’univers technique de la gestion de crise pour laisser la place à la dimension plus « spatio-temporelle » de la gestion via les termes « jour ouvrable », « heure », « sud », « Vauvert », « cartographie ». Ici la présence d’indicateurs de temps et de lieux témoignent d’une dimension spatiale et temporelle de gestion, sur laquelle nous allons revenir ensuite.

Le quatrième se construit autour de la question des « fermetures » des « ponts submersibles » et des « ouvrages d’art » en particulier. Cette classe mobilise donc les éléments bâtis sur lesquels on doit agir en cas d’inondations. Le système de fer-

meture est lui aussi convoqué : on « barre » la route à l'aide de « panneaux », de « barrières » disposés à des endroits stratégiques et planifiés (cf. figure III.10 p. 147).

Le cinquième met en avant la dimension opérationnelle de la gestion de crise. Il s'agit plutôt de décrire un plan « global », des « scénarios », des « missions » et de définir les « astreintes », les « actions » et les « responsabilités » de chacun dans le cadre théorique de cette gestion d'événements.

Le sixième place ce plan dans sa dimension de gestion du réseau routier, notamment à travers la question de « l'événement routier », dont nous avons déjà évoqué les acceptions dans la première partie de ce chapitre. Dans cette classe, on retrouve donc une terminologie liée à la dimension « routière » du plan : « accident », « routier », « route », « réseau », « trafic ».

Le septième et dernier monde lexical a une forte spécificité, qui met l'accent sur une autre dimension de « réseau » : le web. On retrouve en effet dans cette classe des termes associés à l'informatique, et à internet en particulier : « mot de passe », « cliquer », « http », « icône », « www », « favori », « connexion », « adresse ».

Sur le papier, le Conseil général du Gard a prévu une organisation de crise particulière que nous venons donc de décrire, organisée autour de dispositifs outillés, humains, temporels et spatiaux pour faire face aux catastrophes. Avant de laisser la parole à nos acteurs pour voir comment eux-mêmes définissent les moments de « crise » dans le prochain chapitre, essayons de tirer quelques enseignements de ce que nous avons exposé à propos du plan de crise. Il est possible d'en tirer trois éléments de réflexion principaux.

Tout d'abord, on note une absence assez claire du « facteur humain ». D'après le corpus que nous avons étudié, on peut constater que le problème de la « crise » est essentiellement vu sous un angle du *contrôle des défaillances potentielles*. En somme, plus que de gérer des ressources (localisées, territorialisées, humaines), le plan cherche davantage à produire une *orientation normative*. En axant l'essentiel de son discours autour de la *prescription d'actions à mettre en oeuvre* à un instant T, il délaisse la question des « valeurs » ou d'un *agir* qui serait autre que celui fondé sur la *discipline*. L'objectif de l'action renforce par ailleurs ce sentiment d'une forte *rationalisation* du plan : celui de la « sécurité », en bonne place dans la classe 3.

Ensuite, il est possible de noter le caractère englobant du plan : comme nous l'avons déjà signalé auparavant, le plan laisse supposer qu'il est *possible de caractériser à l'avance*

une situation de crise. L'intervention humaine est *supposée connaissable en amont*, en prévision d'une situation de crise. On procède comme si une situation envisagée à T+2 était d'ores et déjà *prévisible* à T+1, en fonction de l'état des connaissances générées. Ici, c'est la prédictibilité de l'action humaine qui est recherchée : *l'action adéquate* est sensée être *connue à l'avance*.

Enfin, on constate que celui-ci met assez peu l'accent sur les communications *vers* l'extérieur de l'institution. On remarque qu'il y a peu de mentions des autres institutions partenaires dans le plan. Certes, il ne s'agit pas d'un plan uniquement tourné en interne : on trouve des éléments spatiaux extérieurs comme « Bagnols », « Alès », « commune », « territorial », ou encore d'autres institutions qui invitent à changer d'échelle (CRICR par exemple) et qui laissent penser qu'il ne s'agit pas uniquement de la description d'un fonctionnement interne à la DGADIF, mais bien d'un plan à une échelle plus globale, incluant notamment un ensemble plus large d'acteurs *territorialisés*. Cependant, on constate que l'institution « Conseil général » est très présente, alors qu'on aurait pu s'attendre, étant donné la multiplicité des acteurs intervenant en temps de crise, et étant donné le caractère même du réseau⁴⁷, que d'autres institutions puissent apparaître de façon plus prégnante, comme les médias ou la Préfecture par exemple.

47. Le réseau se caractérise précisément par le *débordement* qu'il opère par rapport aux limites territoriales : par définition la route – ou la rivière – ne s'arrêtent pas aux frontières d'un territoire donné, et posent donc des problèmes de gestion qui transcendent les limites des institutions gestionnaires et des zonages.

RÉSUMÉ DU TROISIÈME CHAPITRE

Dans ce troisième chapitre, nous abordons la question du *dispositif de gestion de crise* en place au sein du Conseil général du Gard pour répondre aux *enjeux de mise en sécurité du réseau routier départemental* en cas de crue. Ce chapitre se compose de trois parties dont les objectifs sont les suivants :

1. la première partie du chapitre revient sur la question du plan de crise et des *effets attendus* de son application. Il s'agit de montrer comment la littérature, notamment en sciences de gestion, s'est saisie de la question de la planification en temps de crise tout en soulignant les *forces* et les *faiblesses* des plans.
2. La seconde partie du chapitre est consacrée à une description fine de *l'organisation de crise* du conseil général du Gard. Nous y évoquons les *dispositions générales* et les *obligations réglementaires* auxquelles l'institution doit répondre, avant d'aborder l'organisation du dispositif de gestion d'événements routiers et de crise au sein de la Direction Générale Adjointe aux Déplacements, Infrastructures et Foncier (DGADIF). Ainsi à nous abordons d'une part *l'organisation territoriale* qui est mise en place pour faire face aux crises ainsi que les *conditions de l'alerte*, d'autre part l'organisation de la *continuité du service* par l'intermédiaire des processus *d'astreinte* ainsi que les différents types d'événements qualifiés par le plan (événement routier ponctuels, événements routiers majeurs, crise routière importante, crise routière majeure). C'est donc le *contenu du plan* qui est ici passé au crible, passage nécessaire avant d'aborder par la suite les *usages* qu'en font les acteurs.
3. Enfin, la dernière partie du chapitre est consacrée à *l'analyse du plan en tant que discours sur la crise*. Nous cherchons à savoir par l'intermédiaire du logiciel d'analyse lexicale Alceste ce qui, dans le plan de crise de cette organisation, produit du sens et comment cela peut contribuer à fabriquer des catégories analytiques intéressantes. Cette analyse a le mérite de relever le caractère assez *prescriptif* du plan, en témoignant de l'absence des facteurs humains et en montrant que le plan est essentiellement construit autour de la *nécessité de contrôle des défaillances potentielles*.

Chapitre IV

Information, spatialités et temporalités comme *marqueurs* de la gestion de crise

Introduction

Dans ce chapitre, l'objectif est d'examiner les discours des acteurs interrogés par l'intermédiaire des « *mondes lexicaux* » générés par le logiciel Alceste, afin de les caractériser en fonction des lieux d'énonciation, des acteurs, des hiérarchies, des territoires. Par quoi se *caractérise* le discours sur la gestion de crise ? Comment ce discours est-t-il *construit* par les acteurs d'un point de vue lexical ? Est-ce que cela permet de se rendre compte des différences existantes, dans les discours sur l'action, entre des acteurs gardois régulièrement concernés (habitués ?) à la gestion de crise, et les acteurs varois qui le sont moins ?

Nous avons, au sein du Conseil général du Gard, interviewé un large panel d'acteurs impliqués dans la gestion du réseau routier. Au total, une quarantaine d'entretiens ont été réalisés dans cette collectivité territoriale, qui est au coeur de notre dispositif d'analyse en raison de son rôle de tout premier ordre en matière de gestion du réseau routier. Il s'agit d'une institution clé puisque son « linéaire » est le plus important à l'échelle du département. Et même si en temps de crise, de nouveaux acteurs entrent en jeu, nous le verrons, il n'en reste pas moins que les responsabilités et les actions entreprises par le CG restent primordiales, que ce soit en matière de redistribution des flux de trafic sur d'autres réseaux appartenant à d'autres concessionnaires, de diffusion d'informations auprès des automobilistes et des autres services impliqués en temps de crise, ou encore de mise en place des barrages routiers, nous y reviendrons.

Ce chapitre s'organise ainsi :

dans un premier temps, nous reviendrons sur la notion de *monde lexical*, et sur la méthodologie de sa représentation dans ce chapitre (nuage de mots) ;

dans un second temps, nous examinerons la façon dont sont construits les discours au sein du Conseil général du Gard pour essayer de voir à partir de quelles modalités sémantiques s'organise le discours des acteurs à propos des situations de crise ;

enfin, la dernière section sera consacrée à l'analyse des discours des entretiens complémentaires, afin de montrer les différences de préoccupations et de problématiques posées par la gestion des crues dans le cas varois notamment.

1 A propos des nuages de mots : pistes interprétatives

Les nuages de mots que nous présentons ci-après sont une première présentation de nos résultats : ils servent non seulement à « entrer dans le sujet » par l’intermédiaire des « *mondes lexicaux* » avec lesquels nous allons avoir affaire, mais surtout ils vont nous permettre de caractériser nos entretiens : à quoi avons-nous affaire lorsque nous interrogeons les acteurs de façon non-directive sur leur gestion des crises ? Qu’est-ce qui apparaît de façon nette, ou moins nette, au sein de la construction du discours et des mondes lexicaux générés par Alceste ?

1.1 Une (re)présentation des résultats

Ainsi, pour commencer à « *faire parler* » notre corpus, nous allons voir les différents « mondes lexicaux » générés par Alceste. Afin de permettre une meilleure lisibilité des résultats générés par Alceste, nous avons utilisé un outil disponible en ligne, Wordle⁴⁸, qui présente un « *nuage de mots* » avec des tailles proportionnelles au nombre d’occurrences présentes⁴⁹. Cela permet de déterminer la fréquence d’utilisation de certains mots.

Dans les représentations en « nuage » que nous allons étudier et qui correspondent à chaque monde lexical, les termes qui apparaissent sont proportionnels à leur nombre d’occurrences par classe. Les nuages de mots sont en effet des outils *ad hoc* pour représenter un rapport de proportionnalité.

1.2 Détour par la notion de « monde lexical »

La notion de « monde lexical » est un concept clé dans le champ de l’analyse automatique de discours. Par monde lexical, on entend « *la trace lexicale d’un "réfèrent" ou "point de vue" particulier utilisé par l’énonciateur pour construire ses énoncés* » (Reinert, 1995). La *trace lexicale* est le résultat de l’élimination par le logiciel des désinences des conjugaisons et des pluriels, ainsi que des mots-outils et certains suffixes. Une fois cette

48. www.wordle.net

49. Plus les mots apparaissent au sein du corpus – plus il y a d’occurrences d’un même mot – plus la visibilité, la taille de ce mot va être importante dans le nuage.

opération effectuée, il reste des « lemmes »⁵⁰ qui « convoquent chez le lecteur un certain "espace mental", un certain "lieu" de la pensée ou "point de vue" à partir duquel l'énoncé prend sens. Ainsi, indépendamment de l'enchaînement des mots, l'évocation de la liste suffit déjà à localiser approximativement ce "lieu" de l'énonciation » (Reinert, *op.cit.*). L'hypothèse sous-jacente aux mondes lexicaux est qu'il est possible de différencier globalement des lieux d'énonciation les plus prégnants, appelés « référents » de l'énonciateur. Pour rendre compte de la façon la plus complète possible ce que recouvre le concept, Max Reinert écrit : « l'objectif de la méthodologie proposée est justement de mettre en évidence, à travers l'analyse d'un corpus particulier, ces "lieux usuels", investis par les énonciateurs. En cela, la statistique retrouve là tout son intérêt : c'est la redondance des traces lexicales qui permet de repérer les lieux les plus fréquentés. [...] Un monde lexical est donc la trace statistique d'un tel lieu dans le vocabulaire, lieu plus habituellement "habité" par les énonciateurs. C'est la raison pour laquelle une analyse statistique purement formelle peut permettre de circonscrire la trace de ces lieux sous la forme de "mondes lexicaux" d'une oeuvre ou d'un discours. Ces mondes lexicaux sont donc des traces purement sémiotiques inscrites dans la matérialité même du texte. En eux-mêmes, ils sont indépendants de toute interprétation. Mais ils ne prennent sens, pour un lecteur, qu'à travers une activité interprétative particulière en fonction de son propre "vouloir-lire". [...] Notons le pluriel de "mondes". Un monde lexical ne se définit pas en soi mais dans son opposition à d'autres. La cohérence particulière d'un monde n'y est cernable que par le tracé de frontières avec d'autres mondes : seul le fait d'une absence relative d'opérations reliant les objets d'un monde aux objets des autres peut être mis en évidence. C'est donc parce que le locuteur investit rarement un seul monde mais oscille entre plusieurs mondes possibles dans sa recherche du sens que de tels contrastes apparaissent. Ces contrastes sont donc la trace d'un processus dialectique dans la mise en place d'un espace de représentation intégrant peu à peu comme complémentaire ce qui apparaît d'abord comme contradictoire » (Reinert, *op.cit.*).

Ainsi notre objectif, à travers l'étude des mondes lexicaux, est d'observer la construction du discours et les *marqueurs principaux* en fonction des mondes lexicaux, sans oublier de regarder les absences significatives : si un monde lexical ne se définit pas en soi mais

50. La lemmatisation est l'action qui consiste à regrouper les formes différentes telles qu'elles apparaissent dans un texte sous une forme unique, de manière à définir des unités lexicales.

dans son opposition à d'autres, il est alors nécessaire d'observer les absences remarquables de chaque monde lexical en comparaison aux autres. A présent, nous allons examiner les mondes lexicaux générés par le logiciel au sein de notre corpus.

Alceste a distingué onze mondes lexicaux distincts dans notre corpus. Six d'entre eux font référence à nos entretiens au CG, tandis que les autres révèlent des catégories de discours appartenant à nos entretiens complémentaires. Commençons par les six premiers relatifs au CG30. Nous allons voir que les classes de discours sont à la fois le reflet de nos interrogations⁵¹, mais qu'ils nous ont aussi permis de faire quelques découvertes intéressantes. A présent, nous allons tenter de caractériser chacun des mondes lexicaux en essayant de répondre aux questions suivantes :

- a quel lieu, territoire, fonction hiérarchique ou organisation se rattachent-ils ?
- quels sont les termes qui évoquent et caractérisent l'action en situation de crise à partir de ces discours d'acteurs ?

2 Les entretiens au Conseil général du Gard

2.1 « Nuage 1 » : le PC Exploitation et la question de l'information

Le premier monde lexical (Cf. figure IV.1) se rattache principalement aux agents du PC d'exploitation basé à Nîmes⁵². Nous avons auparavant étudié l'organisation du Conseil général du Gard en matière de gestion du réseau routier⁵³, mais nous pouvons rappeler très brièvement son organisation générale :

- un PC d'exploitation est basé à Nîmes, il est chargé de prendre les appels et de répondre aux questions des usagers du réseau. Il a aussi un rôle important de coordination : il est chargé de redistribuer les informations aux autres partenaires institutionnels en temps de crise, notamment le CRICR. De plus, le PC d'exploitation centralise les informations qui viennent des unités territoriales. Ces dernières sont en effet chargées de faire remonter des informations sur l'état du réseau au niveau local.

51. Ce qui est logique, l'analyse avec Alceste étant conditionnée à la cohérence de l'étude, comme mentionné p. 94

52. Rappelons que c'est Alceste qui établit une correspondance entre monde lexicaux et variables. Voir aussi p.94.

53. La description fine de cette organisation a été abordée dans le chapitre précédent (p. 128).

- Les unités territoriales, les « UT » sont chargées d’assurer la viabilité du réseau sur leur territoire. Elles doivent, autant que faire se peut, donner les informations en leur possession concernant l’état des réseaux.



FIGURE IV.1 – Nuage de mots caractéristiques du monde lexical 1 (en proportion des occurrences)
 Source : B.Aublet, 2012. Logiciels : Alceste, Wordle

On remarque dans ce premier monde lexical que la première préoccupation des agents du PCE en temps de crise relève de ce qui se rapporte à *l'information*. Ce terme apparaît seul ou par l'intermédiaire d'un « *segment répété* »⁵⁴ sous la forme de « remontée d'information ». Nous nous sommes rendu compte de l'importance donnée par les acteurs à la remontée d'information, et notamment concernant son *timing*. Dans des périodes où la crise bouscule le fonctionnement normal, et où la prise de décision doit se faire dans des délais raccourcis, le temps est en effet un paramètre non négligeable. Dans le plan de crise que nous avons obtenu, il est indiqué que les unités territoriales doivent faire remonter les informations au moins toutes les deux heures au PC d'exploitation. Le souhait de l'institution au moment où nous avons commencé ce travail était de voir les informations transmises en temps réel.

54. C'est le vocabulaire utilisé par Alceste pour qualifier deux mots qui se suivent régulièrement dans le discours. Il sont généralement reliés par un trait bas : « par_exemple », « pc_exploitation ».

Ensuite, on remarque que deux autres termes ont des occurrences importantes dans le discours : le mot *crise* et le mot *faire*. Nous retrouvons ici un registre qui caractérise le rôle des agents du PCE en temps de crise : le *faire*, c'est-à-dire *les actions*⁵⁵, les *décisions*, pour faire en sorte de « *traverser la crise du mieux possible* ». Plus que le « *faire face* », nous sommes davantage ici dans une situation où il faut « *faire avec* » la crise. Nous ne nous situons pas ici dans le registre du « traitement » de la crise, mais davantage dans le discours de la traversée (avec ses composantes : demander, appeler, redistribuer...). Le vocabulaire du combat, celui qui témoignerait de la nécessité de la résorption de la crise, est finalement assez absent. En somme, il s'agit de traverser ce moment en essayant de protéger les usagers du réseau (par des moyens de prévention, via des barrages routiers) et de protéger aussi, dans le même temps, l'institution Conseil général d'un point de vue juridique.

55. On remarquera que le vocabulaire de l'action est assez présent dans ce monde lexical avec les verbes « demander », « essayer », « envoyer », « donner », « exploiter » et « parler ».

2.2 « Nuage 2 » : les Unités Territoriales et la problématique météorologique



FIGURE IV.2 – Nuage de mots caractéristiques du monde lexical 2 (en proportion des occurrences)
 Source : B.Aublet, 2012. Logiciels : Alceste, Wordle

Le second monde lexical (figure IV.2) se rattache davantage à celui des unités territoriales. Dans ce monde lexical, il est davantage question du « temps » et des facteurs météorologiques influents, on retrouve les termes « neige », « vent », « pluie ». Un élément pourra étonner le lecteur, c'est le terme « neige » qui constitue une des occurrences les plus fortes dans ce monde lexical. Cela peut surprendre, étant donné que nos entretiens posaient comme cadre général la gestion de crise lors des crues rapides ! Deux unités territoriales ont un poids assez conséquent dans cette classe lexicale, et ce sont plutôt des territoires de montagne, ce qui contribue à faire du facteur « neige » un élément essentiel du travail des acteurs et une préoccupation *majeure*. Dans ces territoires, nous nous

sommes rendu compte que, même s'ils subissaient des crues éclair, ces événements ne sont, pour les acteurs, pas les plus compliqués à gérer. Par dessus tout, ce qui les préoccupe, c'est la viabilité hivernale du réseau. Cela se fait ressentir très concrètement dans ce monde lexical.

Nous pouvons faire à présent une seconde remarque sur ce monde lexical. On peut noter la présence significative de termes en rapport avec la question des temporalités, avec les termes « soir », « matin », « jour ». Dans les entretiens avec les unités territoriales, nous avons en effet constaté qu'en fonction du *moment* où l'événement survient, les dispositifs de gestion ne sont pas les mêmes. La problématique des astreintes illustre cette question du moment, qui peut s'avérer décisive dans la plus ou moins forte réactivité de l'institution face à la crise, dans la mesure où cela joue sur les moyens à disposition lorsqu'elle advient.

2.3 « Nuage 3 » : gestion et discours technique



FIGURE IV.3 – Nuage de mots caractéristiques du monde lexical 3 (en proportion des occurrences)
Source : B.Aublet, 2012. Logiciels : Alceste, Wordle

La troisième classe de discours élaborée par Alceste (figure IV.3) est un registre plus technique, que l'on peut associer à un vocabulaire de gestionnaire, ce qui est le cas. Ce monde lexical est largement associé au discours de la direction des services. C'est un

vocabulaire gestionnaire, mais à un niveau hiérarchique élevé. Ici ont disparu les termes associés à la météorologie ou à l'information, nous sommes dans le registre organisationnel. On retrouve des termes faisant référence à l'organisation du Conseil général en matière de gestion des réseaux : « secteur », « direction », « territoire », « gestion », « moderniser », « UT ». C'est la question de l'organisation générale qui ressort dans le discours, pas nécessairement celle de la gestion de crise en tant que telle. Notons par ailleurs que la question de la « responsabilité » apparaît ici comme une occurrence importante, appuyant encore davantage ce monde lexical composé des discours de « responsables ».

2.4 « Nuage 4 » : le terrain et les outils

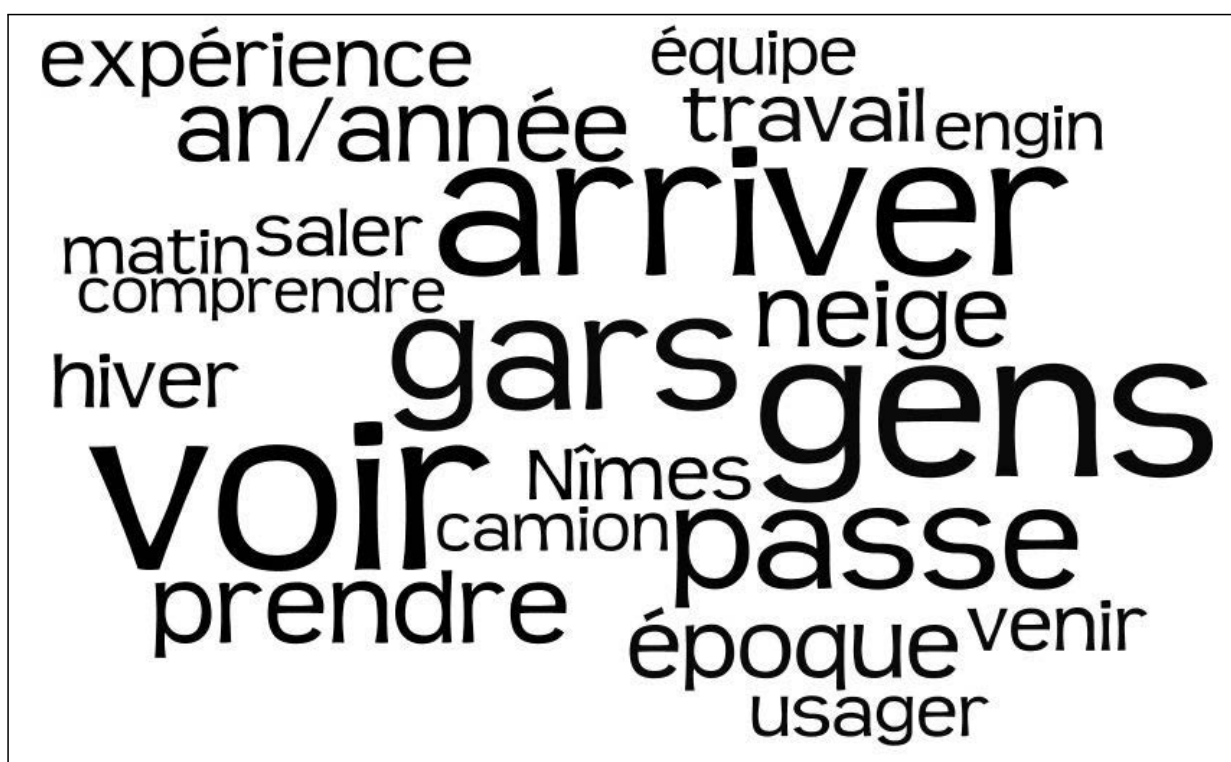


FIGURE IV.4 – Nuage de mots caractéristiques du monde lexical 4 (en proportion des occurrences)
 Source : B.Aublet, 2012. Logiciels : Alceste, Wordle

Le quatrième monde lexical élaboré par Alceste (figure IV.4) fait référence quant à un discours émanant du « terrain », plus précisément des agents d'exécution (patrouilleurs).

Ce monde lexical se constitue ainsi avec un vocabulaire faisant référence aux outils utilisés : « engin », « camion », « travail », « équipe ». Dans cette classe, on note aussi la présence significative de mots faisant référence à l'action : « arriver », « voir », « passe », « partir », « venir », « saler », « prendre », « comprendre ». Enfin, on peut remarquer une présence de termes faisant référence à des temporalités, comme « an », « année », « époque », « matin », « hiver ». Ce discours est représentatif des agents de terrain et des patrouilleurs. Dans la première section de la prochaine partie à venir, nous entrerons dans le détail de ce que font ces agents et nous verrons en quoi leur rôle est décisif, notamment sur les questions de remontée des informations et des temporalités en temps de crise.

2.5 « Nuage 5 » : face à la crise : gestion et organisation



FIGURE IV.5 – Nuage de mots caractéristiques du monde lexical 5 (en proportion des occurrences)
Source : B.Aublet, 2012. Logiciels : Alceste, Wordle

L'avant dernière classe est à mettre en relation avec la troisième (figure IV.3, page 166), puisqu'elle mobilise un registre de discours se rapprochant à nouveau de la direction des services et de la classe 3⁵⁶. On note plusieurs éléments intéressants qui nous permettent par ailleurs d'opérer une distinction avec la classe numéro 3. En effet, la figure IV.5 fait

56. Rappelons qu'elle mobilisait un vocabulaire plutôt organisationnel et gestionnaire (cf. page 166).

moins appel à un discours organisationnel global qu'à l'organisation de crise du Conseil général. Outre la question des « astreintes », qui semble être au coeur d'une problématique de gestion sur laquelle nous reviendrons largement, ce sont ici les « interventions » et les « décisions » qui semblent préoccuper nos informateurs. A la différence de la classe numéro 3 qui évoquait l'organisation générale des services en charge de la gestion des réseaux, celle-ci évoque *la façon dont le système s'organise en temps de crise*. C'est le dispositif de crise et ses corollaires dont on retrouve ici la présence significative. Ainsi, nous avons des références aux outils de gestion pendant les crises : « site internet »⁵⁷, « radio », « bureau », « numéro de téléphone », « système ». On retrouve aussi le vocabulaire de *l'action* : « gérer », « appeler », « mobiliser », « intervenir ». Ici, les termes sont des termes d'action et d'intervention, avec toujours une dominante en terme de responsabilité : on retrouve les termes « transport »⁵⁸ et le terme « sécurité », « important », « cadre », significatifs de l'action à un niveau de responsabilité élevé.

57. Il s'agit de données produites par Météo France dédié aux institutions et qui leur fournit une information localisée.

58. Rappelons que le CG a la charge de certaines lignes de transports scolaires.

2.6 « Nuage 6 » : dans les UT, entre décisions et interventions



FIGURE IV.6 – Nuage de mots caractéristiques du monde lexical 6 (en proportion des occurrences)
Source : B.Aublet, 2012. Logiciels : Alceste, Wordle

La dernière classe, quant à elle, serait à rapprocher de la figure IV.2. Nous pouvons aussi la mettre en lien avec la classe 4 et la figure IV.4. Il s'agit en effet d'une troisième classe qu'Alceste associe au discours des agents se trouvant au sein des unités territoriales. Mais ici, plus que les agents de terrain, c'est davantage le discours des chefs d'unité territoriale qui se trouve être cristallisé dans ce monde lexical. Pour la première fois, c'est le mot « route » dont la présence est la plus significative. On remarque à nouveau une forte présence de verbes d'action, qui reflètent principalement des actions de gestion de crise : « fermer », « aller », « mettre », « barrer », « passer ». La question des barrages et des coupures de routes constitue en elle-même un monde lexical, soulignant ainsi l'enjeu important de cette problématique pour nos informateurs, et on retrouve un vocabulaire

routier foisonnant : « route », « route fermée », « barrière », « panneau », « patrouilles », « coupure », « submersible », « pont », « route coupée ». Les termes indiquant les causes sont aussi présent significativement : « risque », « inondation », « ruisseler », « inonder », « éboulement », « déborder », « eau ». On notera au passage qu'il s'agit de l'unique classe dans laquelle le mot « risque » a une présence significative.

A présent, nous pouvons faire un tableau récapitulatif des mondes lexicaux et notant les présences et les absences significatives, et en faisant un rapprochement par variables. Rappelons qu'avant le traitement, nous avons indiqué à Alceste des variables (fonction, hiérarchie, organisation, terrain, lieu). Ce dernier indique dans le traitement quelles sont les variables les plus représentatives de telle ou telle classe. Autrement dit, chaque monde lexical est plus ou moins attaché à une/des variable(s). A la différence des nuages de mots ci-avant qui font référence *au nombre d'occurrences présentes par mondes lexicaux*, ce tableau *dénombré les présences et absences significatives des termes via le test de Khi2* effectué par Alceste, et désignent ainsi les termes les plus représentatifs pour chaque monde lexical. (cf p.90 pour les détails sur la méthode Alceste). Nous avons donc utilisé ces deux outils (occurrences et termes représentatifs) pour analyser notre corpus, mais nous pouvons d'ores et déjà dire que les différences entre les deux sont mineures, dans la mesure où un terme qui revient fréquemment dans le discours (nombre d'occurrences) possède, en règle générale, un Khi2 élevé (représentatif de la classe) et vice et versa (certes nous l'avons constaté pour notre corpus, mais ça n'a pas valeur de vérité en général pour tous les traitements Alceste). L'avantage du test du Khi2 est de qualifier les absences significatives de certains termes et donc d'introduire un élément important de comparaison entre les mondes lexicaux entre eux.

2.7 Tableaux des Khi2

RÉF. DU ML	QUALIFICATION DU ML	PRÉSENCES SIGNIFICATIVES (KHI2)	ABSENCES SIGNIFICATIVES (KHI2)	VARIABLES
1	Information	« information » (200), « PCE » (172), « crise » (115)	« eau » (-8), « route » (-8), « gens » (-7)	PCE et UT
2	Météo	« météo » (190), « Aigoual » (90), « neige » (75)	« route coupée » (-19), « pont » (-6)	UT du Vigan, Chefs UT
3	Le réseau (dimension de gestion)	« entretien » (170), « gestion » (104), « modernisation » (97)	« information » (-18), « eau » (-10), « neige » (-10)	Directions, UT de Vauvert
4	Viabilité hivernale	« hiver » (51), « saler » (39), « gars » (34)	« information » (-26), « route » -16), « exploiter » (-16)	UT Agents
5	Sécurité des usagers	« astreinte » (248), « décision » (74), « sécurité » (68)	« route » (-16), « voir » (-10), « inonder » (-9)	Direction PCE
6	Routes	« route » (112), « inonder » (83), « pont » (76)	« météo » (-26), « astreinte » (-24), « exploitation » (-23)	Chefs UT

TABLEAU IV.1 – Présences et absences significatives du corpus CG : tableau récapitulatif
Source : B.Aublet, 2013

Avec ce tableau, on voit se dessiner une hiérarchie des priorités en fonction des lieux et des personnes interrogées. Bien que nous ayons abordé les acteurs avec la même grille d'entretien, ce tableau permet de visualiser ce qui revêt, en fonction des acteurs et des lieux, un caractère prioritaire. Les présences et absences significatives fonctionnent ainsi comme des indicateurs.

De façon brève et synthétique, nous pouvons faire un commentaire du tableau afin de voir en quoi les résultats du Khi2 diffèrent quelque peu des résultats d'occurrences.

Dans le premier monde lexical (ML1), on peut noter que le registre de discours est relatif à la question de « l'information » et à la situation « crise ». Par ailleurs, on constate que ce discours est principalement tourné vers *l'interne*, à savoir ce qui relève de son organisation propre et de sa faculté à gérer les événements depuis la salle d'exploitation. Les *absences significatives*, notamment les termes « route » et « gens » tendent à confirmer cela : l'accent est mis sur la capacité du PC d'exploitation à prendre en charge la crise, à diffuser les informations nécessaires et à les fiabiliser. La construction du discours passe donc plus par la question interne, que par des préoccupations tournées vers ce qu'il se passe à l'extérieur.

Le second monde lexical (ML2) est le seul à contenir le terme « météo » dans les présences significatives identifiées par Alceste. Le terme de « météo », associé à celui « d'Aigoual » et de « neige », met en avant une spécificité territoriale de la variable représentative de cette classe, à savoir l'unité territoriale du Vigan. Par ailleurs, si l'on regarde attentivement les absences significatives, on y voit une certaine cohérence : plus que la question des routes coupées par inondation, et des ponts submersibles, la problématique sur ce territoire est davantage contenue dans ce qui relève de la viabilité hivernale.

Le troisième monde lexical (ML3) possède lui aussi une cohérence interne : il met l'accent sur la question de « l'entretien », de la « gestion » et de la « modernisation » du réseau tandis que la problématique de l'information ou ce qui relève des conditions météorologiques (« eau », « neige ») est absente. La variable la plus représentative est celle qui concerne les entretiens effectués auprès des directeurs de services.

Dans le quatrième monde lexical (ML4), on retrouve une dimension de *gestion hivernale* qui tend à structurer le discours, notamment avec les termes représentatifs de cette classe comme « hiver » ou le « salage » des routes. Il s'agit d'un registre de discours correspondant principalement à celui des agents de terrain des unités territoriales (« gars »). Ici

encore, la problématique de la *viabilité* hivernale semble être au coeur de ce qui préoccupe ces acteurs de terrain.

Le cinquième monde lexical (ML5) tend à caractériser le discours de la direction du PC d'exploitation. Ici, ce qui relève de la route, et des inondations et peu présent, au profit d'un registre qui concerne davantage l'organisation interne, à travers les « astreintes », les « décisions » à prendre et la « sécurité » à assurer. Ce monde lexical est à mettre en parallèle avec le ML3 : l'un comme l'autre caractérisent des discours qui ne sont pas articulés autour de la question routière spécifiquement, mais plutôt axés sur des besoins opérationnels. Ceux-ci sont cependant différents : dans le ML3, il est question de préoccupation autour de la gestion quotidienne du réseau, alors qu'ici nous avons affaire à des questions qui relèvent de l'organisation interne à des fins de gestion, et qui s'articulent autour de l'organisation des agents d'astreintes de sécurité et de décision.

Enfin le dernier monde lexical (ML6) se veut représentatif des chefs d'UT. Dans celui-ci, le discours s'articule autour de la question des coupures du réseau par inondation, et des ponts submersibles. Inversement, le registre météorologique est absent, ainsi que les problématiques de gestion interne (« astreinte », « exploitation ») qui semblent concerner davantage le PCE que les UT.

Le corpus est donc articulé autour de la question de l'action, qui distingue à la fois *l'information* (ML1) et *l'espace* qui apparaît d'une part dans la relation à *l'aléa*, au *phénomène* (ML2), d'autre part comme *lieu* et *outil de gestion* (ML6 & ML3). La gestion recouvre à la fois une dimension *organisationnelle* (ML5 & ML3) et de réaction face à la crise (ML5), notamment par le biais des *interventions* de terrain (ML4).

3 Les mondes lexicaux relatifs à notre corpus d'entretiens complémentaires : essai de catégorisation

Dans ce corpus, nous avons des échelles géographiques différentes qui se trouvent mêlées, et donc des couvertures de réseaux et de territoires qui ne sont pas les mêmes d'un acteur à l'autre. Nous allons nous rendre compte que la question des échelles va très souvent se poser dans la construction des discours, car les marqueurs lexicaux qui sont en lien avec la question spatiale sont nombreux.

3.1 « Nuage 7 » : le poids communes varoises touchées par les inondations de juin 2010



FIGURE IV.7 – Nuage de mots caractéristiques du monde lexical 7 (en proportion des occurrences)
Source : B.Aublet, 2012. Logiciels : Alceste, Wordle

La première classe (figure IV.7) est structurée autour des questions d'aménagements et d'urbanisme, la variable « communes » est ici fortement représentée. Il faut souligner que les communes sont compétentes en ce qui concerne le réseau routier du territoire communal. Pour autant, même en souhaitant focaliser les entretiens autour de la question routière, celle-ci paraît relativement oubliée à l'échelle des communes concernées par le

risque d'inondation. Les enjeux ne se situent pas non plus du côté de l'information, mais plutôt des marges de manoeuvre possibles via les outils *d'aménagements* et *d'urbanisme*. Les occurrences importantes des termes « zone inondable », « urbanisme », « ouvrage », « études », « travaux » ainsi que le verbe le plus récurrent, « faire », sont significatives : l'accent est mis sur le recours à l'aménagement et à l'urbanisme à des fins de prévention des risques. La « crue », « l'eau » sont aussi présentes, mais toujours en second plan par rapport à la mention des outils de la puissance publique qui « devrait » *agir* mieux et plus efficacement. La résolution des problèmes de risques est ici envisagée principalement sous l'angle de la *protection des populations par l'action aménagiste*.

3.2 « Nuage 8 » : observatoires locaux et syndicats mixtes : mobilisation d'un registre partenarial



FIGURE IV.8 – Nuage de mots caractéristiques du monde lexical 8 (en proportion des occurrences)
Source : B.Aublet, 2012. Logiciels : Alceste, Wordle

Ce second nuage (figure IV.8) convoque quant à lui, d'une part les outils de résolution (« plan », « projet », « sensibilisation », « politique », « développement ») comme dans le nuage précédent, mais l'articulation du discours se fait ici davantage autour de la question du partenariat : « communes », « communal », « public », « mise à disposition », « projet ». On remarque que ces partenariats sont exclusivement infra-départementaux : le CG n'est pas mentionné, pas plus que la préfecture de département et de région.

3.3 « Nuage 9 » : institutions & territoires

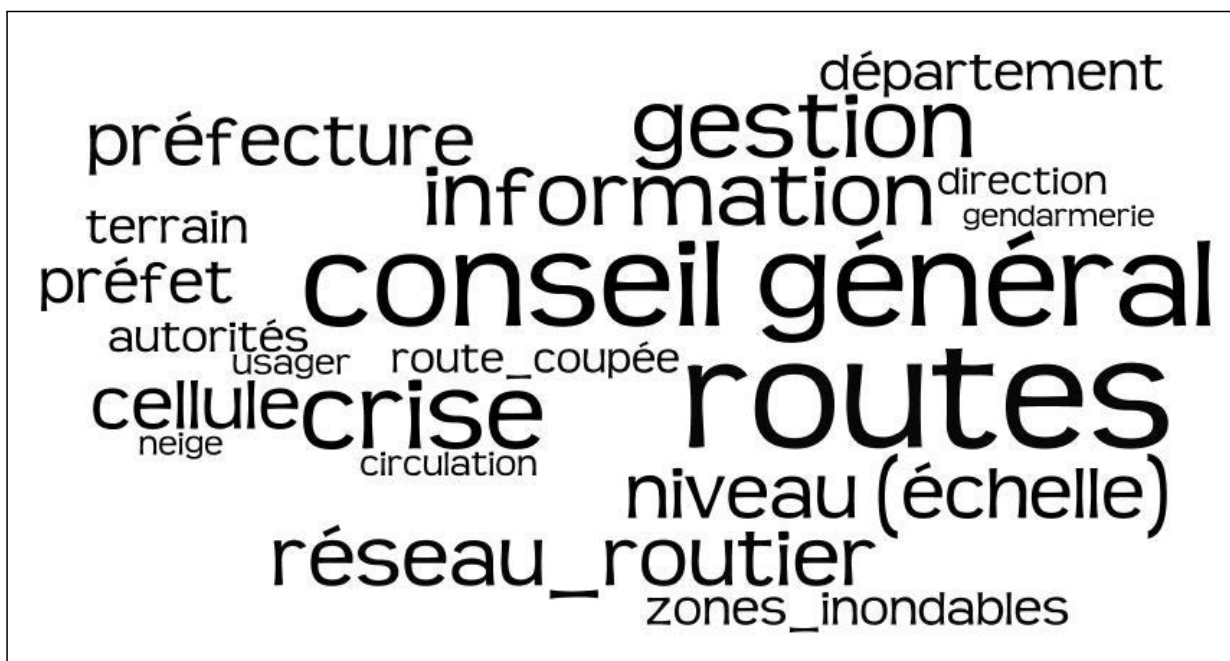


FIGURE IV.9 – Nuage de mots caractéristiques du monde lexical 9 (en proportion des occurrences)
 Source : B.Aublet, 2012. Logiciels : Alceste, Wordle

Le troisième nuage (cf. figure IV.9) correspond à une matrice organisée autour des mécanismes de coordination routière. Les variables les plus représentées sont la Direction Départementale des Territoires et de la Mer, et le Centre Régional d'Information et de Coordination Routière. Ainsi, la problématique routière à proprement parler se retrouve au premier plan dans la construction des discours, avec des présences significatives des termes « route », « routier », « usager », « réseau », « circulation ». Ici les partenaires cités sont des opérateurs incontournables en temps de crise, des services de secours : « cellule de crise », « gendarmerie nationale », « préfecture », « préfet », « autorités départementales », « autorités compétentes », « direction ». Quand d'autres institutions sont citées dans le discours, c'est pour exprimer des modalités de gestion au niveau territorial dont elles font état, ou pour exprimer aussi la complexité des situations de crise où de multiples acteurs sont impliqués, dans sa résolution. Une différence avec les deux nuages précédents

concerne en effet la temporalité : ici, c'est le registre de la gestion de crise dans le moment de sa gestion, au coeur de la tourmente, qui est convoqué. Tandis que les deux nuages précédents mettaient plutôt l'accent sur la question de l'aménagement, du projet de territoire visant, sur le long terme, à mieux les comprendre les « phénomènes », à mener des actions préventives, celui-ci se concentre sur le « moment de la crise ».

3.4 « Nuage 10 » : l'autoroute, un monde a part ?

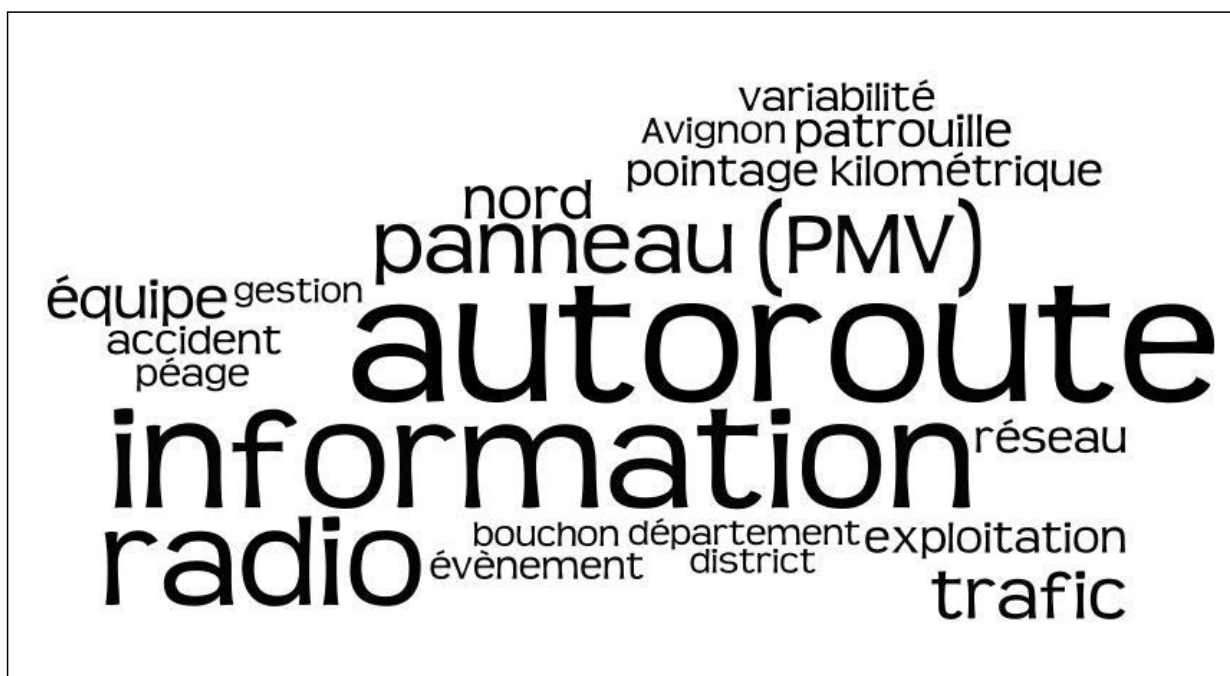


FIGURE IV.10 – Nuage de mots caractéristiques du monde lexical 10 (en proportion des occurrences)

Source : B.Aublet, 2012. Logiciels : Alceste, Wordle

L'avant dernier nuage (cf. figure IV.10) correspond à un monde lexical plus spécifique qui est celui des gestionnaires autoroutiers, ou plus généralement des discours construits autour de la thématique de gestion autoroutière. On peut d'ores et déjà noter que ce discours s'articule principalement autour de la question de l'information : « panneau à message variable », « message », « information », « indiquer ». Le vocabulaire utilisé pour

désigner des spatialités de gestion est lui aussi spécifique : « unité opérationnelle », « district », « centre de contrôle », « centre d'intervention », « subdivision ».

3.5 « Nuage 11 » : information routière et milieux journalistiques

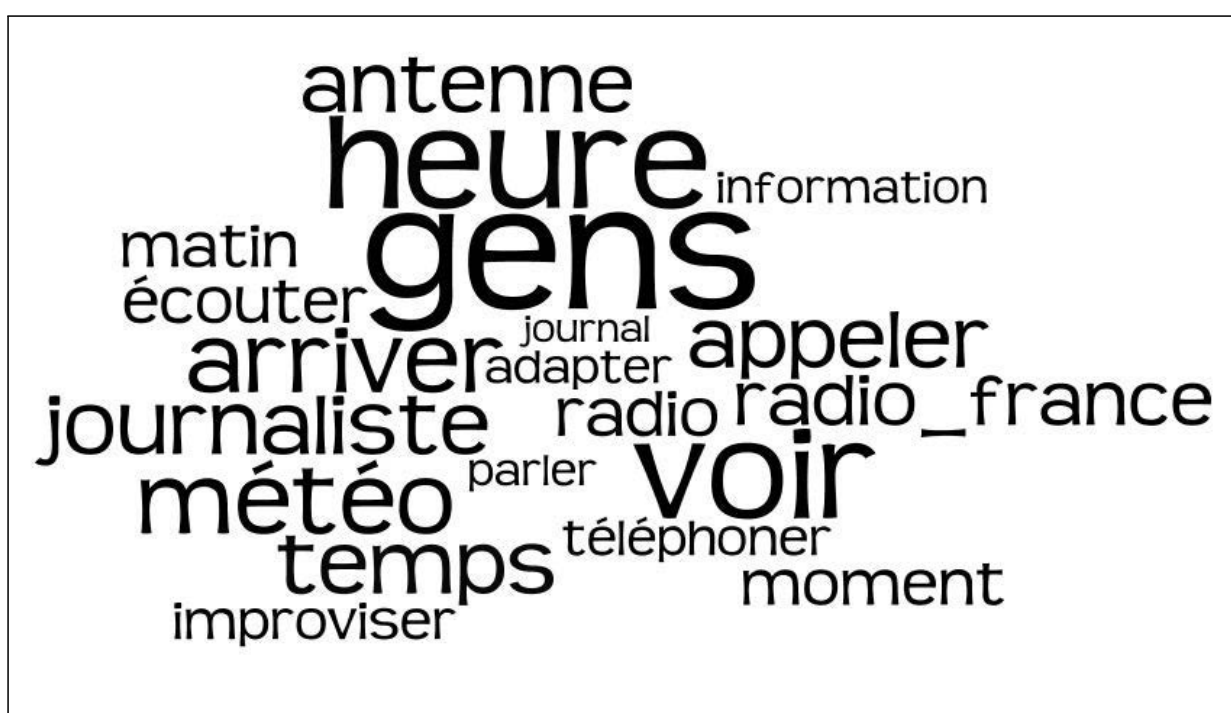


FIGURE IV.11 – Nuage de mots caractéristiques du monde lexical 11 (en proportion des occurrences)

Source : B.Aublet, 2012. Logiciels : Alceste, Wordle

Dans cette dernière classe, représentée par le nuage 5 (cf. figure IV.11), c'est le discours journalistique qui en constitue la trame. Lors de nos entretiens dans diverses institutions, nous nous étions rendu compte de l'importance que donnent les acteurs locaux aux radios locales ainsi qu'à la presse régionale. Nous avons déjà eu l'occasion, dans un précédent travail, d'évoquer l'importance accordée à la presse et aux médias locaux lors des catastrophes (Aublet, 2008). A l'époque, nous avons notamment montré le rôle accordé par

les pouvoirs publics et les acteurs institutionnels locaux à France Bleu Gard Lozère, qui occupe une place centrale dans la redistribution de l'information, entre d'un côté la cellule de crise préfectorale, et de l'autre les usagers des réseaux. Dans ce monde lexical, on retrouve beaucoup de verbes d'action relatifs à l'activité journalistique : « appeler », « téléphoner », « écouter », « parler », « arriver ». Le « timing » semble avoir une importance toute particulière puisqu'on observe plusieurs marqueurs : « moment », « matin », « temps », « heure ». Contrairement à la plupart des nuages précédents, la dimension partenariale semble plutôt absente ici. On note que les « gens » sont au coeur du discours, ce qui nous fait penser que dans le processus qui place les radios locales au centre du dispositif de transmission de l'information, celles-ci semblent privilégier la phase aval plutôt que celle, en amont, de l'obtention d'informations.

3.6 Tableaux des Khi2

A présent, comme pour les entretiens menés au Conseil général, nous pouvons dresser le tableau des présences et des absences significatives d'après le Khi2 des termes analysés par Alceste.

RÉF. DU ML	QUALIFICATION	PRÉSENCES SIGNIFICATIVES (KHI2)	ABSENCES SIGNIFICATIVES (KHI2)	VARIABLES
7	Phénomène inondation	« inonder » (71), « vallon » (70), « phénomène » (66)	« information » (-38), « autoroute » (-22), « crise » (-16)	Collectivités Var
8	Données pour l'action	« bassin versant » (70), « données » (109), « commune » (80)	« gens » (-19), « radio » (-16), « autoroute » (-16)	Observatoires et syndicats mixtes
9	Gestion et coordination (entre collectivités)	« Conseil_général » (194), « gestion » (114), « coordination » (86)	« gens » (-19), « eau » (-12)	Collectivités Gard
10	Réseaux autoroutiers	« autoroute » (160), « panneau à message variable » (141), « péage » (98)	« commune » (-11), « gens » (-19)	Autres cessionnaires
11	Journalisme routier	« gens » (81), « antenne » (80), « journalisme » (64)	« Conseil_général » (-30), « gestion » (-28), « commune » (-27)	Milieus journalistiques

TABLEAU IV.2 – Présences et absences significatives du corpus relatif à nos entretiens complémentaires

Source : B.Aublet, 2013

Le monde lexical numéro 7 (ML7) concerne principalement les collectivités du Var, et plus particulièrement les communes varoises faisant référence aux inondations de juin 2010. Ici, c'est autour de « l'inondation » en tant que « phénomène » problématique qui structure les discours. La configuration topographique d'un certain nombre de ces communes est une des raisons pour lesquelles on retrouve le mot « vallon » avec un Khi2 élevé, donc une forte appartenance à la classe. Nous prendrons l'exemple du village de Figanières pour illustrer notre propos. La figure (cf. figure IV.12 p. 182) témoigne de la situation géographique particulière du village, comme l'indique le maire que nous avons rencontré : « *la commune de Figanières, comme celles des Arcs (cf. figure IV.13 p. 183), a cette particularité : ce qui est aujourd'hui la rue principale est un vallon couvert* ». Les

références à l'urbanisme et aux aménagements vient renforcer ce point déjà évoqué plus haut : les temporalités sont ici celles du long terme, de l'aménagement du territoire, du projet d'urbanisme. L'absence significative du mot « crise » vient confirmer cette interprétation : la « crise », qui caractérise le moment où le risque se réalise sous forme de catastrophe et où la soudaineté impose une gestion immédiate, n'est pas mentionnée.

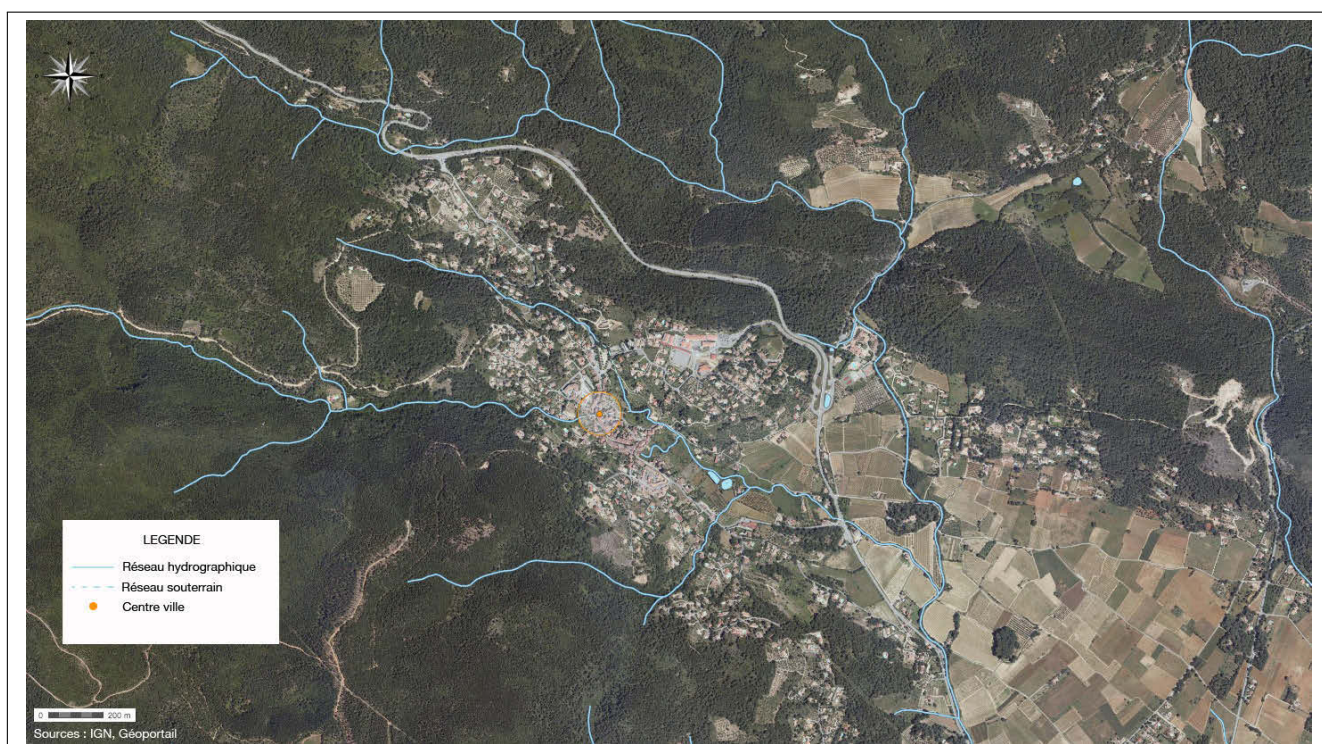


FIGURE IV.12 – Configuration topologique et hydrographique du village de Figanières (Var)
Source : Géoportail, IGN, BD Ortho, BD Carto, B.Aublet, 2013

Le monde lexical numéro 8 (ML8) se construit autour de trois termes au Khi2 élevé. Tout d'abord le terme « bassin versant », qui renvoie à deux réalités : géographique d'abord, et institutionnelle ensuite, le bassin versant étant considéré comme une entité administrative gérée par un syndicat. Lorsque les acteurs en parlent pour désigner une entité géographique, c'est souvent pour présenter une configuration particulière, notamment lorsqu'il s'agit de petits bassins versants dont la montée en charge est soudaine. Lorsqu'ils désignent une institution, c'est dans un registre de partenariat, en référence à un syndicat



FIGURE IV.13 – Configuration topologique et hydrographique du village des Arcs (Var)
Source : Géoportail, IGN, BD Ortho, BD Carto, B.Aublet, 2013

mixte. Le mot « données » quant à lui renvoie à une réalité de l'activité des observatoires d'analyse des risques : le besoin de chiffres, de données quantitatives, de suivi statistique, d'informations. Notons que le mot « communes » apparaît aussi logiquement, puisque la plupart des observatoires fournissent directement des données aux communes. Soulignons aussi que les données fournies à l'échelle communale sont les plus fréquentes en matière de risques naturels⁵⁹.

Le monde lexical 9 (ML9) s'articule autour des questions de « coordination » et de « gestion routière ». Il s'agit de l'unique classe dans laquelle la problématique routière est au coeur de la construction du discours. Les variables les plus représentatives sont des institutions autres que le Conseil général mais qui le citent régulièrement (DDTM

59. <http://orig.cg-gard.fr/> ou encore <http://www.noe.gard.fr/>

notamment) ou encore le CRIRC et la DIRMED. Ainsi, on note que la mention des problématiques routières fait automatiquement intervenir, dans le discours, le CG30.

Le monde lexical 10 (ML10) fait ressortir le discours des acteurs qui travaillent dans d'autres organisations concessionnaires de réseau, notamment le réseau « autoroutier ». Ici, la dimension « d'information » à destination des usagers est centrale : la mention des « panneaux à message variable » est en effet au coeur du dispositif d'alerte des usagers du réseau autoroutier. Notons que la mention du terme « péage » correspond moins à la fonctionnalité du lieu qu'à un repère géographique servant à la localisation d'une situation ou d'un événement particulier.

Enfin le monde lexical 11 (ML11) est représentatif des milieux journalistiques. Les mots qui ont les Khi2 les plus élevés sont aisément associables à l'univers journalistique, mais seul le terme « gens » paraît intéressant dans l'analyse de la construction du discours, les deux autres mots (« antenne », « journalisme ») faisant référence à une fonction et un lieu de travail. Le terme « gens » est en revanche intéressant, et nous y reviendrons plus loin, notamment parce qu'il apparaît ici comme présence significative, tandis qu'à l'inverse il est significativement absent des mondes lexicaux 8, 9, 10. Ces « gens » désignent tout à la fois des usagers en danger, mais aussi des informateurs radiophoniques précieux en temps de crise. La mission de service public imposée par l'Etat aux locales de Radio France transparait ici à travers cette préoccupation pour l'utilisateur, celui qui vient en aval de la diffusion d'une information.

Une nouvelle fois, la structuration du discours s'opère grâce à trois marqueurs principaux communs avec le premier corpus :

- la question de l'information demeure très présente notamment dans les mondes lexicaux 10 & 11, que ce soit à travers les « *panneaux à messages variables* » qui constituent un des moyens privilégiés des concessionnaires autoroutiers de *transmission* de messages d'information routière aux automobilistes ou dans les milieux journalistiques ;
- une nouvelle fois, l'espace est mobilisé par le biais du phénomène qui l'impacte (ML7) ainsi que par le biais de la gestion (ML8) qui pose avant tout cette question : *comment* et avec quels *outils* peut-on agir sur l'espace ?
- la temporalité est enfin une question transversale, qui s'exprime plus spécifiquement dans le ML9, où la « coordination » revêt une dimension temporelle forte, mais aussi dans le ML7, où le « phénomène inondation » est très lié, dans le discours, à sa

dimension temporelle.

Par la suite, les extraits d'entretiens cités seront systématiquement renvoyés aux mondes lexicaux auxquels ils font référence comme l'indique le tableau ci-après :

MONDE LEXICAL D'APPARTENANCE DE L'EXTRAIT	TYPE D'ACTEURS ÉVOQUÉS, FONCTION OU ORGANISATION	RÉFÉRENCIEMENT DANS LE TEXTE
Monde Lexical 1	PCE et UT	Cat.1
Monde Lexical 2	Unité Territoriale du Vigan	Cat.2
Monde Lexical 3	Responsables (directeurs de services, chefs d'UT)	Cat.3
Monde Lexical 4	Agents d'exécutions des Unités Territoriales	Cat.4
Monde Lexical 5	Direction (et direction-adjointe) du PCE	Cat.5
Monde Lexical 6	Chefs des Unités Territoriales	Cat.6
Monde Lexical 7	Communes du Var	Cat.8
Monde Lexical 8	Observatoires et Syndicats Mixtes	Cat.8
Monde Lexical 9	Collectivités Territoriales gardoises (DDA, DDTM...)	Cat.9
Monde Lexical 10	Concessionnaires autoroutiers	Cat.10
Monde Lexical 11	Milieux journalistiques	Cat.11

TABLEAU IV.3 – Tableau de correspondance entre mondes lexicaux et extraits d'entretiens s'y rattachant

Source : B.Aublet, 2013

Conclusion partielle

Dans ce chapitre, nous avons montré comment nos entretiens proposent certaines pistes de travail. Dans les prochains chapitres, nous reviendrons sur certains points déjà amorcés ici, à travers la lecture des nuages de mots et des premières interprétations que nous avons faites. Nous avons fait apparaître, par l'intermédiaire de ces analyses, trois éléments essentiels qui nous conduisent vers les trois prochains chapitres :

1. la question de l'information, qui pose ainsi la question de sa *fiabilité*, de sa *valeur*, de sa *nature* et de son *utilisation pour l'action* en situation de crise ;
2. la problématique spatiale que l'on a déjà entrevue et qui est corrélée à des marqueurs spécifiques comme « Aigoual », « antenne », « bassin versant », « vallon », « zone », etc. ;
3. enfin la convocation de la question temporelle apparaît ici de façon assez claire, notamment en raison de la profusion des marqueurs comme « moment », « urgence », « soir », « hiver », etc., qui sont autant de termes qui mettent des temporalités, des moments particuliers, au coeur de la gestion de crise.

Ce travail sur les mondes lexicaux nous a servi à identifier des catégories d'opérateurs et de discours. Comme nous l'avons dit précédemment, nous avons souhaité laisser aux acteurs une certaine liberté de parole : en choisissant une méthode compréhensive et peu directive, nous faisons aussi un pari de recherche, celui de l'émergence de nouvelles problématiques, de décalages possibles entre opérateurs scientifiques et techniques, d'apparition de nouveaux réseaux ou, pour reprendre une terminologie latourienne, *d'associations* insoupçonnées. Pour les besoins du mémoire et de la présentation des résultats, il a fallu par la suite opérer des regroupements (« *refaire des catégories* »), ce que nous avons fait sur la base des mondes lexicaux. Les acteurs, dans leurs discours, mêlent à la fois des registres techniques, opératoires, humains, relationnels, rendant ainsi compte des *imbroglios* à l'oeuvre en période de crise. Or, nous pensons qu'au niveau opérationnel, lorsqu'on propose des pistes renouvelées de gestion de crise ou lorsqu'on change les modalités de cette même gestion en introduisant un nouveau logiciel ou en proposant des modifications du plan de crise, nous devons le faire – nous autres chercheurs en sciences de la nature ou en sciences sociales – en prenant en compte la diversité du réseau de gestion de crise, dans toutes ses dimensions. Elles ne sont pas seulement techniques, elles ne sont

pas seulement humaines, elles reposent sur un équilibre précaire, instable, qui se construit en permanence grâce à l'évolution des outils juridiques, grâce à des retours d'expérience, grâce aux progrès techniques ou aux nouveaux outils de visualisation. En proposant du changement dans l'organisation, c'est le cas du projet Prediflood, il nous faut garder à l'esprit que ce sont tous ces équilibres de rapports (humains / non-humains, confiance / croyance, techniques / sensibles) qui vont se trouver modifiés ou *remis à plat*. Ce sont des arrangements formels ou informels qui vont se trouver bousculés. Comprendre le fonctionnement d'un système, ou plutôt d'un processus, avant de proposer un changement nous paraît important, ne serait-ce que pour essayer d'envisager un maximum de conséquences possibles, même si nous gardons en tête qu'il existe bel et bien une limite à ce fonctionnement argumentatif : les conséquences envisagées se trouvent toujours dépassées et débordées lorsqu'elles adviennent dans leur réalité, l'introduction d'un nouveau logiciel de gestion pouvant être considéré comme une forme *d'aménagement*⁶⁰.

Ces marqueurs caractérisent et différencient les acteurs, les hiérarchies, les territoires. Si nous venons d'effectuer un premier travail de catégorisation et de différenciation des discours, il faut maintenant comprendre comment il s'articule dans les entretiens, ce qu'il recouvre, et comment il peut nous aider à mieux saisir le rapport des acteurs à l'action en situation de crises et les pratiques qui se glissent derrière ces différents mondes lexicaux. Ainsi la suite du travail va consister à utiliser ces mondes lexicaux pour essayer de *déliier* ce qu'ils contiennent, à travers les résultats de l'étude manuelle des entretiens, ainsi qu'en explorant d'autres fonctionnalités d'Alceste (réseaux de mots et classifications ascendantes notamment), et en partant de trois éléments structurants : *l'information, l'espace, et les temporalités*.

60. *Aménagement* dans la mesure où il s'agit d'une action d'adaptation, de *modification d'un fonctionnement* en vue d'une *plus grande efficacité*. La rhétorique moderniste de l'aménagement consistait en effet, comme l'a montré Olivier Soubeyran, à « *faire perdurer le "si...alors" tellement important pour l'aménageur* ». En effet dans sa vision « *moderniste, la pensée aménagiste pouvait se résumer à sa capacité à répondre à deux "missions". D'une part, fonder en raison l'anticipation, d'autre part, contribuer à fabriquer des comportements attendus, par une manipulation sur l'espace* » (Soubeyran, 2007, p.133).

RÉSUMÉ DU QUATRIÈME CHAPITRE

Le quatrième chapitre a pour objectif d'établir des typologies et de faire apparaître un certain nombre de marqueurs de la gestion de crise tels qu'ils apparaissent dans les discours. Il consiste à analyser le corpus et à faire ressortir des typologies, des pistes pour l'analyse. C'est ainsi que nous avons vu apparaître un certain nombre de *marqueurs* de la gestion de crise, dans les discours.

1. Le premier marqueur concerne le *rapport à l'information*. En effet, cette question traverse le corpus étudié. Indépendamment des variables, elle est présente dans les discours sous des formes différentes : tantôt c'est la *valeur d'une information* météorologique qui est posée, tantôt c'est le *message* qui est interrogé. L'information est aussi évoquée par les acteurs dans sa dimension *circulatoire* : elle transite d'un service à un autre, d'une échelle à l'autre et passe ainsi par des opérations multiples de *traduction*.
2. Le second marqueur concerne les *spatialités*, où les dimensions spatiales qui sont contenues dans les discours. L'idée est de montrer comment les discours se réfèrent à plusieurs modalités de recours à la question spatiale : *spatialité du phénomène* lui-même pour les uns, *spatialité de la gestion* ou de lieux de gestion pour les autres, en passant aussi par ceux qui privilégient les logiques *réticulaires*.
3. Enfin le marqueur temporel, puisque tous les acteurs ne placent pas leur discours dans le même registre de *temporalités* : certains évoquent plutôt le *temps long* des procédures, des normes, des plans et de la prévention, alors que d'autres se situent dans la notion *d'urgence de la gestion*.

Ainsi les analyses effectuées par Alceste et qui sont exposées dans ce chapitre vont nous permettre par la suite d'étudier ces marqueurs de manière approfondie et détaillée.

Troisième partie

Analyse des marqueurs de l'action en situation à travers les discours

Introduction

Cette troisième et dernière partie de notre mémoire est consacrée aux résultats, interprétations et à l'analyse géographique que nous pouvons faire de notre travail à partir de ce que nous avons exposé précédemment.

Cette partie est constituée de trois chapitres :

1. dans le cinquième chapitre, nous rendrons compte de quelques résultats inattendus qui semblent être pourtant au coeur des dispositifs cognitifs, techniques, éthiques dont les acteurs se servent pour agir en situation de crise, notamment le principe de *fiabilité de l'information* et comment celui-ci participe de la *construction du sens* pour l'action.
2. le sixième chapitre s'inscrit dans la continuité du premier, en axant le propos *sur les spatialités et sur la façon dont l'espace est mobilisé dans les discours* et comment les acteurs le font intervenir dans les situations d'actions en temps de crise.
3. dans le septième chapitre, il s'agira de poursuivre la réflexion en nous focalisant cette fois sur les *temporalités de la gestion de crise*. Une nouvelle fois nous nous retrouverons confrontés à la question des *décalages*, notamment entre le prescrit en termes de délais et la praxis des acteurs, ou encore entre le rythme imposé par l'événement hydrométéorologique et la façon dont celui-ci est interprété par les acteurs. Ce sera l'occasion de saisir la question de *l'improvisation* et de voir dans quelle mesure elle peut être utile à notre travail.

Chapitre V

De l'information à la question de la fiabilité : l'action en situation entre confiance et adaptation

Introduction

Dans le chapitre précédent, nous avons abordé les entretiens à travers les mondes lexicaux proposés par Alceste. Les nuages de mots devaient permettre de se faire une idée des univers dessinés par nos différents groupes d'acteurs, et de dégager des *lieux d'énonciation* spécifiques à chacun d'eux. Ces opérations permettent une première lecture du corpus, et nous avons essayé de livrer, pour chaque monde lexical, certaines caractéristiques.

Dans ce premier chapitre, nous allons rendre compte de la façon dont sont construits les discours en abordant trois éléments principaux que nous avons découverts lors de nos analyses au chapitre précédent :

1. la question de *l'information* et du rapport des acteurs à la *fiabilité* de l'information.
2. la question de *l'adaptation*, dans la mesure où les acteurs eux-mêmes insistent, nous le démontrerons, sur la capacité de l'organisation à « *faire avec* » ces événements hydrométéorologiques récurrents. Nous discuterons brièvement de la notion afin de voir comment elle peut, en fonction de nos observations sur le terrain et de nos entretiens, entrer en résonance avec le concept de *résilience*.

1 Confiance et fiabilité : un gage d'efficacité de l'action en situation ?

D'après Chateauraynaud et Torny (1999), la catastrophe est ce « *menace la continuité de la vie quotidienne et, partant, la confiance dans les dispositifs chargés de garantir cette continuité* ». Notre objectif est donc de démontrer comment les acteurs, même en temps de crise, font confiance et considèrent qu'il existe encore des éléments auxquels on peut se fier. Pour le démontrer, nous partons de la question de l'information dont nous avons pu mesurer le poids dans les discours au chapitre précédent et faire le lien avec la question de la *fiabilité*. Ce qui nous intéresse ici, c'est moins la question de la décision *en tant que telle*⁶¹, et de la rapidité de la décision suite à l'obtention d'informations, que celle de la confiance accordée aux informations en fonction de leur *provenance* et de leur *nature*, et celle accordée aux agents qui semble être fonction de leur *expérience* et de leur *connaissance du terrain*. La confiance ou la fiabilité dans les informations (et donc les informateurs ?) ne serait-elle pas *in fine* un gage d'*efficacité de l'action* ?

61. Et encore moins d'un jugement sur son bien-fondé, ou non.

1.1 Confiance et informations : liens et influences réciproques

1.1.1 Problèmes soulevés par les acteurs

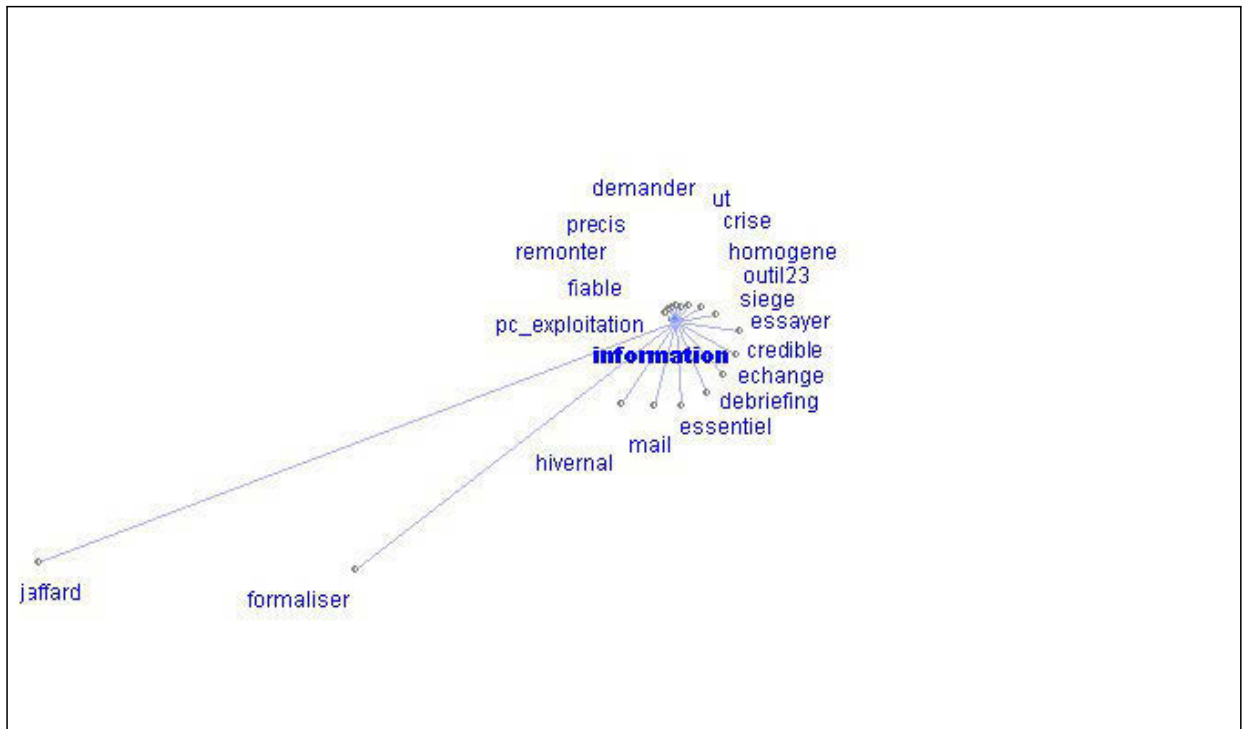


FIGURE V.1 – Mots pivots autour du terme « information ». Dans ce réseau, la question de la *confiance* est convoquée plus ou moins implicitement à travers les formes « fiable », « précis » et « crédible ».

Source : B.Aublet. Logiciel Alceste. *Khi2* = 200. Effectif : 99 occurrences. *Monde lexical 1*

Nous utilisons ici la fonction « réseau de formes » du logiciel Alceste pour mieux cerner les termes qui gravitent autour d'une forme principale⁶². Dans le monde lexical 1 (cf. figure IV.1 p. 172), nous avons vu que la forme principale était le terme « *information* ». Le logiciel nous permet de voir, dans les discours, les autres termes associés à la forme

62. Nous renvoyons au chapitre 2 pour ce qui concerne les possibilités offertes par le logiciel Alceste, et sur la manière d'analyser les réseaux de formes, cf.p. 90 & p. 96.

principale. Cette association est construite en fonction de la proximité, dans une phrase⁶³, entre la forme principale et les autres termes qui y sont associés.

On remarque que dans ce réseau apparaissent deux termes forts qui évoquent la confiance : « fiable », « crédible » et, dans une moindre mesure, « précis » (qui peut renvoyer au fait que plus une information est précise, plus elle est fiable, nous allons y revenir).

On constate qu'en fonction des acteurs et des territoires, les enjeux vis-à-vis de l'information sont différents, et que la hiérarchisation des contenus informatifs peut être très contrastée elle aussi. En premier lieu, on remarque que la totalité des unités territoriales admettent que le PCE a *besoin d'informations* :

« Le PC d'exploitation, il a besoin d'informations, ça fait partie de son patrimoine. Je dirais que centraliser et récupérer les informations sur les routes, c'est sa mission première. » (Cat.1)

En effet, les UT ont pour consigne de faire remonter les informations qui viennent du terrain et des patrouilleurs au PC d'exploitation, chargé de redistribuer les informations à ses partenaires institutionnels, notamment les autres concessionnaires de réseau, aux médias, et aux usagers du réseau routier via le dispositif « Inforoutes » qui permet de disposer des informations en temps réel. Si la question de la fiabilité des informations est posée, c'est parce que le flux d'informations reçues et échangées en temps de crise est important, et cela va croissant :

« C'est vrai que sur notre unité territoriale on a par rapport à ce qui vous intéresse quand même deux vice-présidents qui sont chargés à la fois des risques naturels et des routes. Il y a beaucoup d'échanges, on en parlait encore hier, et on remonte énormément d'informations au siège tel qu'on est organisés à ce jour. » (Cat.3)

Les agents nîmois en charge du PCE tiennent aussi ce discours :

63. Alceste propose des réseaux de 4 mots, 8, 20 et 35 mots.

« L'information c'est un vrai souci pour nous. Avec la réglementation et le numérique, tout va très vite... On doit échanger beaucoup d'informations en période de crise. Surtout, celles qui remontent des UT sont primordiales, ça nous permet d'avoir une idée globale de la situation sur le département. » (Cat.1)

La question de la fiabilité est donc à mettre en relation avec celle de la quantité d'informations reçues et échangées. Le besoin de *fiabilité* exprimé par les acteurs est la conséquence de l'accroissement de la quantité d'informations reçues. Cela renvoie directement au phénomène de « *prolifération des environnements d'actions* » (Creton-Cazanave, 2010) : les acteurs sont aujourd'hui pris dans de multiples réseaux d'informations et d'actions, ce qui complexifie leur tâche. Ainsi, plus le coût de gestion de ces entités est faible, plus la possibilité de continuer à les prendre en compte reste important. Et pour faire baisser ce coût, *faire confiance* apparaît comme un des moyens possibles.

« C'est vrai que depuis quelques temps on communique de plus en plus, et par des biais différents : on passe beaucoup par mail pour la remontée d'informations au PCE. Pour la réception d'alertes, je suis mis au courant par SMS. Et pour finir, on échange aussi sur les portables d'astreintes en cas de nécessité. Donc il y a une grande densité dans les échanges, pas toujours simple à gérer. » (Cat.6)

C'est donc bien la question de la quantité d'informations à gérer qui est posée ici, et cela doit nous interpeller à double titre. En premier lieu, elle pose la question de l'outil développé par le projet Prediflood, dans la mesure où celui-ci va apporter une *information supplémentaire* : qu'apporte-t-elle par rapport à ce qui existe déjà dans les services ? Dans ce passage d'entretien, on peut noter que le filtrage de l'information est relativement faible, lorsque qu'elle va des unités territoriales vers le PCE. Les remontées d'informations sont, pour l'heure, plutôt exhaustives. Dans ce cadre, il est intéressant de poser la question de l'apport d'un prototype de prévision des coupures : dans la mesure où nous savons que les informations qui remontent au PCE en temps de crise sont nombreuses et plutôt exhaustives puisqu'elles ne sont pas filtrées en amont, il faudrait donc, idéalement, que le prototype Prediflood puisse être un outil fiable, afin de permettre le tri et le filtrage, par le PCE, des informations essentielles en vue d'une diffusion institutionnelle. La question de l'action se trouve interrogée via l'injonction à prendre en compte

un maximum d'informations, ce qui n'est pourtant pas forcément une chose positive en elle-même, et peut même mener à une éventuelle tétanie, et c'est pour cette raison que s'opèrent des sélections en fonction des expériences mais aussi des croyances (Dobelli, 2013). Les acteurs expriment davantage des besoins de fiabilité de l'information que des *besoins d'informations supplémentaires* :

« Je dis que l'information, elle doit être fiabilisée au niveau de la coordination de l'UT. Ça veut dire qu'à mon avis, les informations au PC d'exploitation, elles doivent être remontées dans un cadre, voilà. Après moi je vois qu'il y a un problème pas seulement de volume mais aussi de fiabilité. On gagnerait à avoir un peu moins d'infos, mais des infos plus fiables. » (Cat.5)

Le difficulté d'obtenir une *information fiable* sur l'état des routes en temps de crue provient par ailleurs essentiellement de la *rapidité d'évolution des situations*, c'est ce que souligne ce chef d'unité :

« Ça passe sauf qu'aussi bien la route est fermée, mais ça passe et 5 minutes après, ça ne passe plus. Je crois qu'il y a intérêt, au bout d'un moment, à avoir une information fiabilisée. » (Cat.6)

Un autre chef d'UT tient un discours comparable, à cela près qu'il évoque une autre difficulté inhérente à l'harmonisation des informations, celui du *référencement*⁶⁴, sur lesquels nous reviendrons plus loin :

« Quand je dis fiabiliser l'information, c'est ça [*ndlr : il parle de l'harmonisation, de l'utilisation d'un vocabulaire commun à toute l'institution*]. Alors après, qu'on ait un tableau où il y ait les 3 items sous forme...je sais pas moi...de liste déroulante...pourquoi pas, parce qu'il y en a, ça fait 20 ans qu'ils ont entendu parler du pont de rivière, ils l'appelleront toujours pont de rivière. Donc il faut se préoccuper à la fois du fond et de la forme. » (Cat.2)

64. Sur la question du référencement et des *alignements*, voir notamment LATOUR, B., HERMANT, E., ET SHANNON, S., 1998, *Paris ville invisible*, La Découverte, Les empêcheurs de penser en rond, Paris, page 27-35.

Ce passage est révélateur, de notre point de vue, des multiples contraintes qui pèsent sur cette question de l'information : son contenu, et la question de l'expérience vécue, sur laquelle nous reviendrons, qu'il convient de saisir conjointement. Notre informateur dans le précédent extrait souligne que *l'efficacité* de la réponse à une situation de crise dépend en partie de la prise en compte de l'expérience dans l'établissement des processus techniques de constitution ou d'organisation de l'information, qu'il s'agisse de sa *fabrique*, ou de sa *circulation* entre les services.

1.1.2 Quelles sont les informations *fiabiles* ?

Essayons à présent d'en savoir davantage sur les sources de nos acteurs en matière d'informations (cf. figure V.2 p. 200), et sur la façon dont eux-mêmes définissent ce qui est *fiable* et *ce qui ne l'est pas*. Lorsqu'on évoque la question de l'information, c'est tout de même massivement que les acteurs en viennent à évoquer le statut particulier des informations qui renseignent sur la situation hydrologique et météorologique. Le premier rapport de nos informateurs avec la question de la confiance se fait par rapport à la nature même de l'information reçue. Avant d'essayer d'évaluer les degrés de confiance vis-à-vis des informations, nous avons cherché avant tout à connaître les sources d'informations des acteurs du Conseil général, en leur demandant à quelles sources informatives fiables ils se référaient habituellement lorsqu'ils y faisaient allusion au cours de l'entretien.

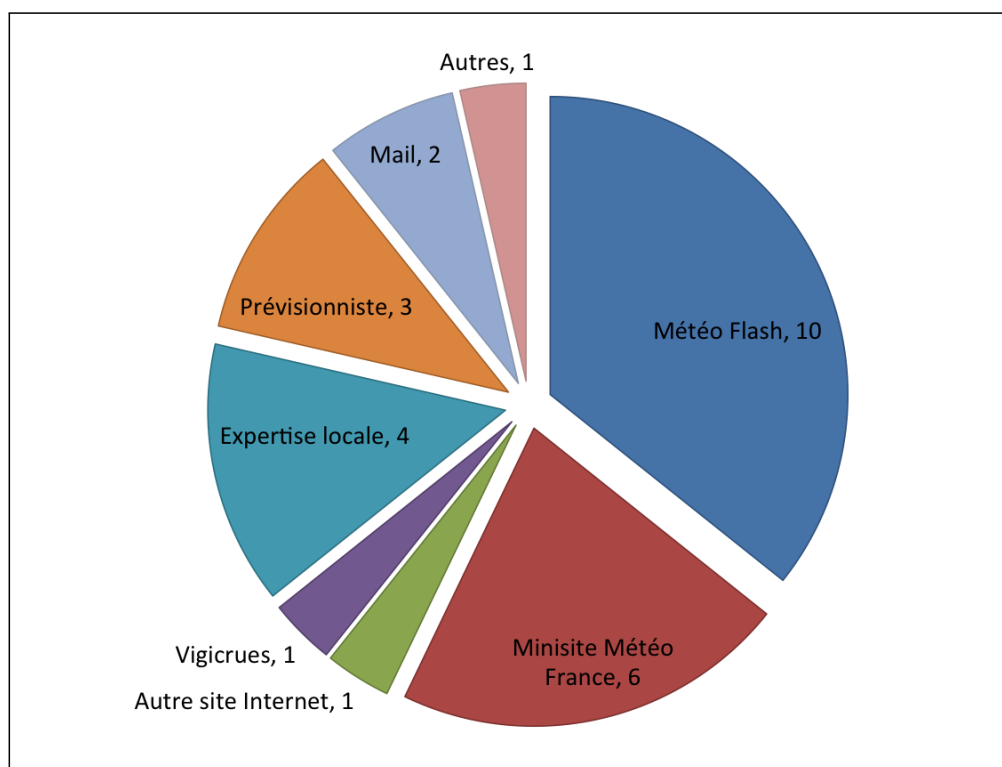


FIGURE V.2 – Les différentes sources d'informations *fiables* évoquées par les acteurs au sein du CG30

Source : B.Aublet, d'après les entretiens des agents du CG30

Nous constatons que la majeure partie des acteurs (plus de la moitié) se réfèrent aux informations émanant de Météo France soit par le biais des météo flashes reçus sur les portables professionnels, soit par le biais du minisite météo dédié au CG30 par l'intermédiaire d'un intranet et qui est consulté très régulièrement par les acteurs. La *confiance* semble alors tout d'abord une question d'institutions : Météo France reste ainsi, pour nos acteurs, une source à la fois *fiable* et régulièrement consultée :

« Et nous allons sur le site du Conseil général, le site météo de notre propre initiative. C'est pas un site du Conseil général, c'est un site de Météo France avec des codifications particulières, avec un code d'accès, avec un abonnement du CG, c'est une météo donnée toutes les 3 h avec pas mal de données notamment sur les crues. » (Cat.4)

Même constat pour l'UT de Vauvert :

« L'encadrement de l'UT, c'est-à-dire moi, les adjoints ont des informations météo oui. [...] Naturellement, je prends l'habitude de regarder la météo le matin en arrivant au travail, via l'intranet du CG. Et on peut dire que c'est plutôt fiable oui. »
(Cat.2)

Si l'hypothèse d'une fiabilité découlant de l'émetteur semble tout à fait plausible (nous ne constatons pas véritablement de défiance vis-à-vis de Météo France par exemple, pour ne citer que cette institution), nous faisons aussi l'hypothèse que cette « sensation » de fiabilité est probablement aussi *renforcée par la sécurisation du canal d'accès*. En ayant à disposition des informations météorologiques accessibles seulement grâce à des codes d'accès, il y a une *épreuve de franchissement* qui légitime encore davantage la confiance que l'on peut allouer à ces informations.

Malgré cela, on note aussi souvent un besoin de confirmation de cette information météorologique qui apparaît comme quelque peu désincarnée.

« Après, c'est au bout de tout ça qu'on dit "attention", il va y avoir beaucoup de perturbations, on s'active, on décide de diffuser l'info. Ça c'est systématique, on arrive le matin, on regarde la météo, le soir, quand il y a des mises à jour. Et puis aussi en complément, on appelle souvent le prévisionniste. » (Cat.5)

Ainsi, ce que le graphique V.2 indique, à savoir le côté fiable de l'« expertise locale » et du « prévisionniste » est confirmée dans les entretiens : en plus de l'information « reçue », on cherche à *confirmer* ou à *infirmer*, à avoir des compléments ou une interprétation extérieure de ces informations en procédant à des vérifications parallèles par le biais d'un réseau d'experts locaux ou d'un prévisionniste, qui vont contribuer à la *re-localisation*, à la remise en contexte de cette information :

« Un prévisionniste qui est alarmiste, on va l'écouter. Eux aussi sont bien obligés de dire quelque chose sachant que la météo c'est une science aléatoire. Donc, le gars, quand il nous annonce 300mm, bon ben on essaye de lui demander au mieux la localisation, il fait ce qu'il peut aussi. » (Cat.1)

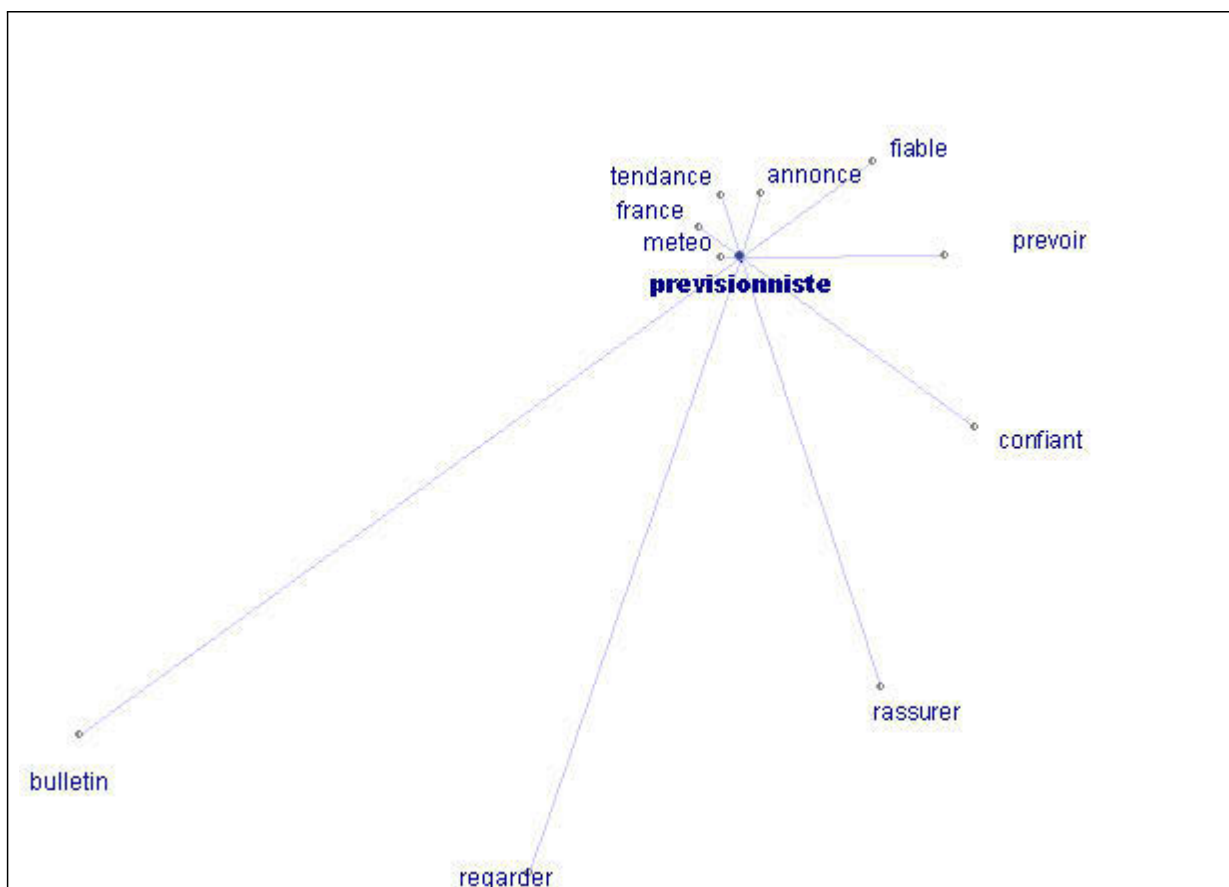


FIGURE V.3 – Mots pivots autour du terme « prévisionniste »

Source : B.Aublet. Logiciel Alceste. $Khi2 = 47$. Effectif : 11 occurrences. Monde lexical 4

Autre exemple, toujours au PCE :

« Le prévisionniste c'est plus pour avoir un avis concret et pour être sûr qu'on se plante pas sur les prévisions. Lui, il connaît ça mieux que nous non ? [...] Puis c'est quand même bien d'avoir quelqu'un directement au bout du fil des fois, ça rassure. » (Cat.5)

L'idée même de confiance, ainsi que de *rassurance*, semble liée à la fois à la *nature* de l'information fournie (le prévisionniste est à même de donner une information précise, la plupart d'entre eux tentent même des prévisions à l'échelle des acteurs sur les conditions à venir), mais aussi à l'émetteur : on note que le prévisionniste est un moyen de *confirmer*

une information qui, pourtant, la plupart du temps, est donnée sur un autre support, en amont. C'est aussi l'occasion d'essayer d'obtenir une information à la *bonne échelle*. Ainsi dans le réseau de mots associés au terme « prévisionniste » (figure V.3), on note un vocabulaire très lié à la question de la confiance : « confiant », « prévoir », « rassurer », « fiable ».

1.1.3 Validations successives d'objectivations

Cela dit, nous n'éluons pas encore la question de savoir quelles sont les caractéristiques pour qu'une information se suffise à elle-même, c'est-à-dire pour qu'elle soit suffisamment digne de confiance au point que les acteurs ne puissent compter que sur elle. D'après nos entretiens, très rares sont ces cas où les acteurs se contentent d'une seule information pour agir. Le seul cas qui pourrait s'en rapprocher provient du territoire du Vigan, où les informations données par la station météorologique de l'Aigoual semblent être, pour au moins trois de nos informateurs sur ce territoire, une source fiable et sur laquelle on peut compter absolument. Néanmoins, dans la majeure partie des cas, nous avons affaire à un processus de *validations successives d'objectivations* : le but est de recouper le maximum d'informations, de les confronter et d'en tirer logiquement une nouvelle information, celle qui synthétise les précédentes pour pouvoir *rationaliser* l'action.

L'action de *recouper l'information* a une dimension importante ici en raison des temporalités des crises liées aux crues rapides, à savoir des délais d'action restreints à cause d'une montée en charge très rapide. Pourtant, ce passage des *épreuves de vérification*, demeure très courant :

« La plupart du temps on essaie de recouper. Moi c'est principalement le visuel⁶⁵, je demande aux équipes d'aller faire un tour sur les points sensibles, ceux qu'on connaît. Ensuite, je vois ce que me dit Météo France, Vigicrues, à la rigueur j'appelle le PCE pour en savoir plus. Et après, on voit comment on s'y prend. » (Cat.2)

Un autre exemple de l'importance de la vérification :

65. L'importance de *faire concorder*, et de rassembler *sous ses yeux* les différents mobiles est ce qui légitime la décision. Sur ce sujet, voir notamment LATOUR, B., 1985, « Les "vues" de l'esprit. une introduction à l'anthropologie des sciences et des techniques », *Culture technique*, vol. 14, p. 5-29.

« Parce que c'est vrai que moi j'étais un peu réservé sur le, sur la convention avec France Bleu. Parce que c'est vrai que quand il y a eu les inondations de Nîmes et tout ça c'est vrai que France Bleu donne beaucoup d'infos et c'est très utile mais par contre ils peuvent pas vérifier l'info et ça c'est quand même problématique. »
(Cat.1)

Autrement dit, c'est la fiabilité des auditeurs donnant une information sur ce qui se déroule devant leur porte qui est ici interrogée par cet acteur : comment *fiabiliser*, rendre *crédible* cette information donnée par un « simple observateur » ? Pour cet acteur, il semblerait que le visu d'un auditeur lambda ne soit pas suffisant, et qu'une validation institutionnelle soit nécessaire pour fiabiliser l'information. Il y a donc bien une dimension de *canal émetteur* auquel on va accorder une confiance plus ou moins importante. Pourtant, il semblerait que les acteurs de France Bleu Gard Lozère aient un regard quelque peu différent sur la question de la confiance faite aux auditeurs :

« En situation de crise on a pas le temps. En situation de crise, on fait vraiment confiance... On fait vraiment confiance aux auditeurs et je dirais qu'on a raison. Parce que... il y a jamais eu de problème. Il y en a eu un, une fois, c'est tout je crois, l'année dernière, enfin je sais plus quand, à quelle occasion de grosses pluies, où un auditeur de Sommières nous a dit « il y a trois mètres d'eau à Sommières, c'est une catastrophe ». Bon, Sommières a été durement touchée dans les inondations des années 2000... Je sais plus exactement à quelle... C'était 2003 ou 2005. Sommières a été gravement touchée, c'était un drame. Et donc on est... il y a des endroits sur lesquels nous sommes plus sensibles, hein, plus sensibilisés, sur certaines villes, et là on a trois mètres d'eau, alors qu'il pleuvait mais enfin, des autres endroits où... dont nous arrivaient les informations, qui étaient quand même pas autant... aussi dramatiques et donc là on a vérifié. On a vérifié en chemin... Les journalistes ont vérifié, mais est-ce qu'ils ont appelé la gendarmerie, est-ce qu'ils ont appelé quelqu'un à Sommières ? Je ne sais plus. Ça, je crois que nous ne l'avons pas passé à l'antenne parce que... Ça paraissait un peu gros. Mais c'est rare, hein. Vous savez les gens ils sont... je dirais qu'ils sont paniqués, hein, bien sûr, mais bon, ils... l'exagération n'est pas nécessairement de mise, quoi. » (Cat.11)

Ainsi un même émetteur, un citoyen lambda, sera digne d'être entendu par une organisation alors que dans une autre, l'information qu'il donne sera considérée comme non

fiable et devra être passée au crible d'une succession de vérifications. Il y a donc des critères de fiabilité, de vérification de l'information qui diffèrent en fonction des organisations, principalement parce que les *moyens* de pouvoir vérifier diffèrent eux aussi. Cela dit, on se retrouve là dans une situation inhabituelle où ce sont les journalistes sensés objectiver un fait qui se retrouvent en incapacité de faire le « tri ».

Partant, c'est la multiplication des sources ainsi que le flux d'informations qui peut aussi poser quelques problèmes, notamment dans le tri qui est en fait. Ce tri peut cependant être facilité par des opérateurs techniques ou des capteurs :

« C'est vrai que là je regarde et bon...je ne m'inquiète pas trop. Par contre si avant de partir je vois que le ciel est bien blanc, je jette un oeil à la météo, oui. On a un partenariat avec Météo France, je vous montrerai tout à l'heure le minisite du CG si vous voulez. Généralement je commence par regarder ça pour savoir ce qui pourrait me tomber. Bon après, chacun se fait ses idées par rapport à la météo. Et quand l'aléa a commencé, je consulte beaucoup Vigicrues, tout en prenant des nouvelles du terrain grâce aux patrouilleurs. [...] Vigicrues, oui, c'est l'outil dont je me sers le plus [*ndlr : pendant les crises*], ça me permet d'avoir un oeil sur le niveau d'eau et le débit de la rivière au pont de Tharoux, à 20 bornes de là. » (Cat.6)

Cet informateur ne croit pas si bien dire : lorsqu'il dit que Vigicrues lui permet « d'avoir un oeil sur le niveau d'eau », il a « littéralement » raison, dans la mesure où un oeil veille effectivement à cet endroit (cf. figure V.4 p. 206), au pont de Tharoux, sur la Cèze, un oeil technique, un opérateur chargé d'une traduction. Dispositif ô combien important, puisque mis en symétrie avec l'un des cinq sens humains, à savoir la vue⁶⁶. Ici, ce dispositif permet de *ramener le monde en un point*, sous les yeux de l'opérateur. Nous verrons que dans d'autres configurations, l'opérateur de surveillance du cours d'eau peut aussi être un agent, un patrouilleur, voire un chef d'UT qui lui-même se rend à pied sur le pont le plus proche pour « *se faire une idée de ce qui va arriver* ».

Par ailleurs, le discours de ce chef d'UT (Cat.6) est très intéressant dans la mesure où l'on comprend mieux le processus dans lequel la recherche d'information s'inscrit. Il n'y a pas de *modus operandi* global ni généralisable, mais bien souvent cette recherche s'inscrit

66. Le verbe « voir » est d'ailleurs très présent dans le monde lexical 4, cf.p.167.



FIGURE V.4 – « Un oeil sur la rivière » : dispositif de vidéosurveillance au pont de Tharoux
Source : Google Image, capturé par B.Aublet, 2013

dans un contexte local, institutionnel, et elle caractérise aussi des hommes avec leurs expériences du terrain, leur ancienneté dans l'organisation, les savoirs et les expertises qu'ils mobilisent. Dixit cet autre chef d'UT :

« Moi je suis assez nouveau ici, je veux dire dans l'UT et dans la région. Je savais avant de venir que le territoire était soumis aux risques d'inondations mais je n'en savais pas davantage sur la gestion opérationnelle de ce genre d'événements. Mon adjoint pourra vous en dire plus à ce sujet si vous voulez. Du coup...bref...à mon arrivée, je me suis tourné vers les agents qui connaissent le terrain pour en savoir un peu plus. [...] J'ai pris l'habitude de regarder surtout le minisite météo du CG, mais surtout je me fie aux habitués et aux gens du coin ! » (Cat.3)

On voit bien ici comment le fait de *s'informer* est un mécanisme complexe qui fait appel à de multiples facteurs : ancienneté, connaissances personnelles sur le sujet, expérience du problème, et interrelations avec humains... et non-humains. Le facteur humain et personnel se conjugue ainsi avec l'expertise, les outils techniques, de la traduction scientifique. On

se retrouve ici dans des imbroglios techniques (quels outils possède-t-on pour s'informer, se renseigner, gérer ?) et humains (qui est le mieux placé pour donner des informations fiables ? A qui ?). Pour conclure sur la question des vérifications, il faut mentionner le fait que les agents dans les UT utilisent très majoritairement *plus d'une source d'information* en période de crues, avant d'enclencher une action, comme en témoigne le tableau V.1. Ici, nous avons utilisé seulement les entretiens effectués en UT avec les agents (chefs, chefs de centre).

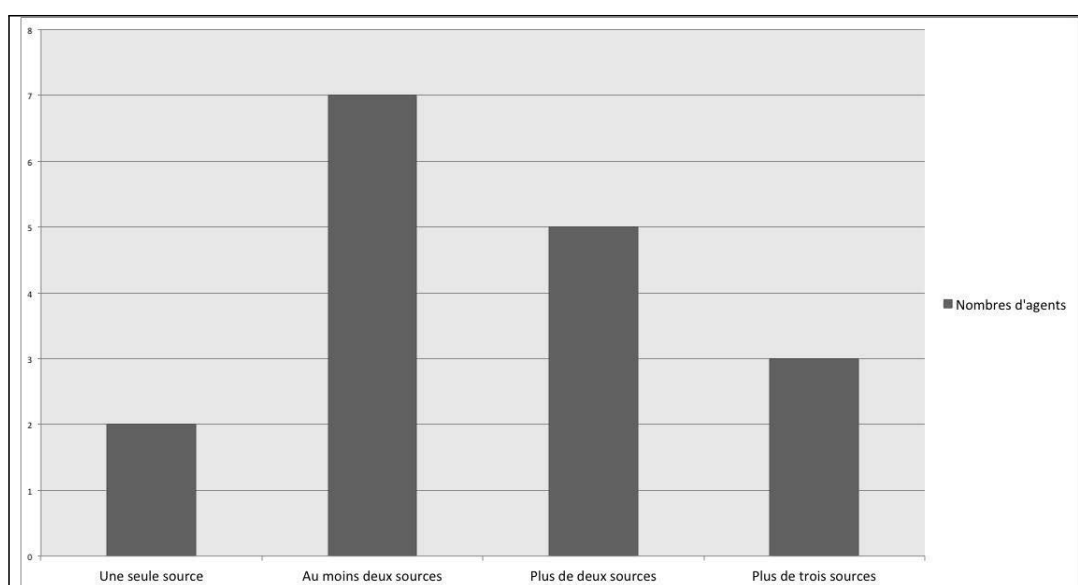


TABLEAU V.1 – Nombre de sources utilisées en période de crise par les agents des UT (amont)
Source : B.Aublet, 2011

En plus de la multiplicité des sources citées (cf. figure V.2 p. 200), il y a donc un deuxième phénomène qui s'y ajoute, celui des *vérifications successives* : une seule information ne suffit généralement pas à « se faire une idée » de ce qui va arriver.

1.2 Confiance et agents

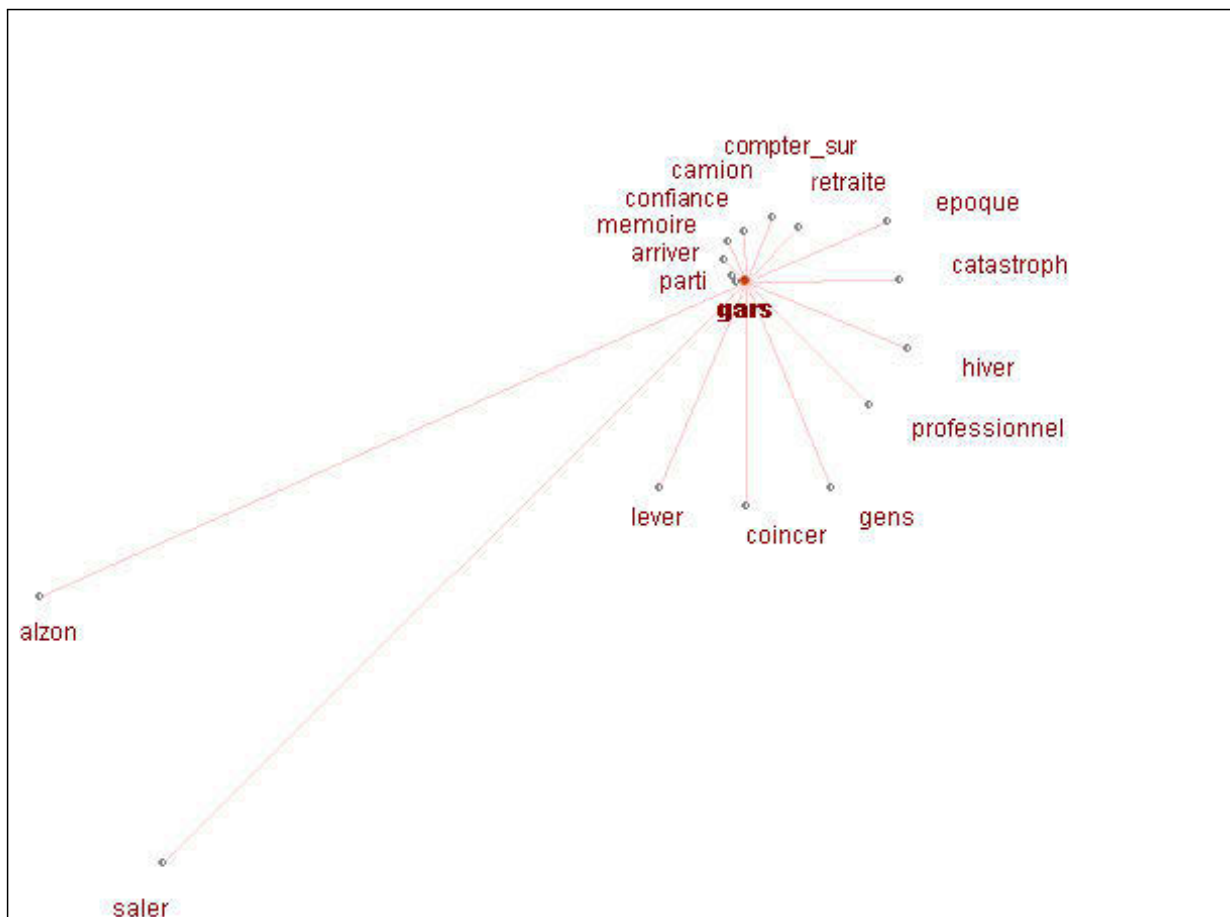


FIGURE V.5 – Mots pivots autour du terme « gars ». On remarque la présence des mots « confiance » et « compter sur » dans le réseau proche. La question de la « mémoire » et de « l’expérience » renvoie dans le discours à la connaissance accumulée sur le terrain et qui apparaît comme un gage d’efficacité de l’action en temps de crise.

Source : B.Aublet. Logiciel Alceste. $Khi2 = 34$. Effectif : 34 occurrences. Monde lexical 4

Un autre registre de la confiance que l’on trouve dans nos entretiens concerne cette fois les humains : on fait confiance à quelqu’un pour donner la bonne information dans une situation donnée. Le réseau de formes autour du terme « prévisionniste » déjà cité plus haut a notamment contribué à faire émerger cette question du rapport à la confiance et à la fiabilité concernant les rapports humains. Nous trouvons dans le réseau de mots autour

du terme « gars » (cf. figure V.5 p. 208) une double preuve de cela, puisque les termes « *compter sur* » et « *confiance* » apparaissent comme des mots pivots. Précisons ici que le mot « gars » a abondamment été utilisé dans les entretiens : il ne s'agit jamais d'un terme dévalorisant mais plutôt, *a contrario*, d'un mot bienveillant des supérieurs hiérarchiques envers leurs équipes.

Ainsi les patrouilleurs, les « *gars* », sont avant tout des équipiers qui prennent des risques en « *partant* » dans leurs « *camions* », mais en qui on a « *confiance* », sur qui on peut « *compter* ». On comprend ici que la nature du dispositif d'action n'a pas seulement une dimension opératoire ou technique, mais qu'elle contient aussi une part importante de *délégation*, au sens où l'on « s'en remet » à une tierce personne, chargée de prendre la décision la plus juste possible en fonction de l'évaluation de la situation :

« Depuis l'UT, nous on est surtout chargés de noter les informations qui remontent du terrain. Si les gars m'appellent et me disent "on a barré la route à tel endroit", je prends note pour en informer par la suite le PCE. [...] Ce sont eux qui sont sur le terrain, donc la réalité c'est qu'ils sont plus au courant de la situation que moi. »
(Cat.6)

La confiance peut donc apparaître, selon les cas, comme un élément qui tend à raccourcir le temps passé à *faire des vérifications successives*. C'est ce dont témoigne l'extrait ci-avant : le chef d'UT en question n'a pas besoin de vérifier lui-même l'information sur l'état des routes donnée par les patrouilleurs. Il fait confiance, donc il note l'information sans vérifier par ailleurs et par d'autres moyens si, à l'endroit indiqué, la route est encore praticable dans les minutes qui suivent la mise en place du barrage routier. En revanche, depuis son bureau, il va chercher à obtenir, recouper des informations sur la situation à venir. Un deuxième extrait confirme aussi cela :

« Les gars sur le terrain, c'est eux qui ont l'info en direct, donc je vais pas leur dire "faites ceci ou faites cela", s'ils décident de barrer à tel endroit parce qu'ils voient la flotte monter, la rivière déborder, c'est qu'ils ont raison et puis parfois aussi y'a l'anticipation. Si le gars il est là depuis un moment, il sait qu'à tel endroit, en fonction de ce qui tombe, ça va couper.

– ***Donc jamais vous ne leur dites là où ils doivent se rendre en fonction de vos informations ?***

Non, ça ils savent par eux-mêmes en général. » (Cat.4)

Ce raisonnement que l'on retrouve de façon quasi-systématique tend par ailleurs à comprimer (grâce au fait de faire confiance) à la fois les délais, mais aussi des vérifications incessantes : généralement on ne cherche pas à savoir si les patrouilleurs ont barré la route au bon endroit, au bon moment, et ceci n'est jamais discuté. En revanche, ce qui est discuté est davantage la phase amont : « où est-ce qu'il faut aller voir » ? « Quels sont les *seuils* à partir desquels j'envoie mes hommes patrouiller sur le terrain ? » On voit ainsi apparaître une nouvelle condition de la confiance qui est liée au terrain : on fait confiance à ceux qui ont *l'expérience*, qui se sont déjà *confrontés* à des situations de gestion opérationnelle sur le terrain, nous y reviendrons très largement dans le prochain chapitre.

1.3 Confiance et rapport aux seuils

Nous avons aussi rencontré, dans nos entretiens, la question du rapport de nos acteurs à la question de la *discontinuité* des *seuils*. La question que nous nous posons est ici la suivante : quels sont les *seuils* qui fondent le recours à l'action ? A partir de quand une action se déclenche-t-elle ?

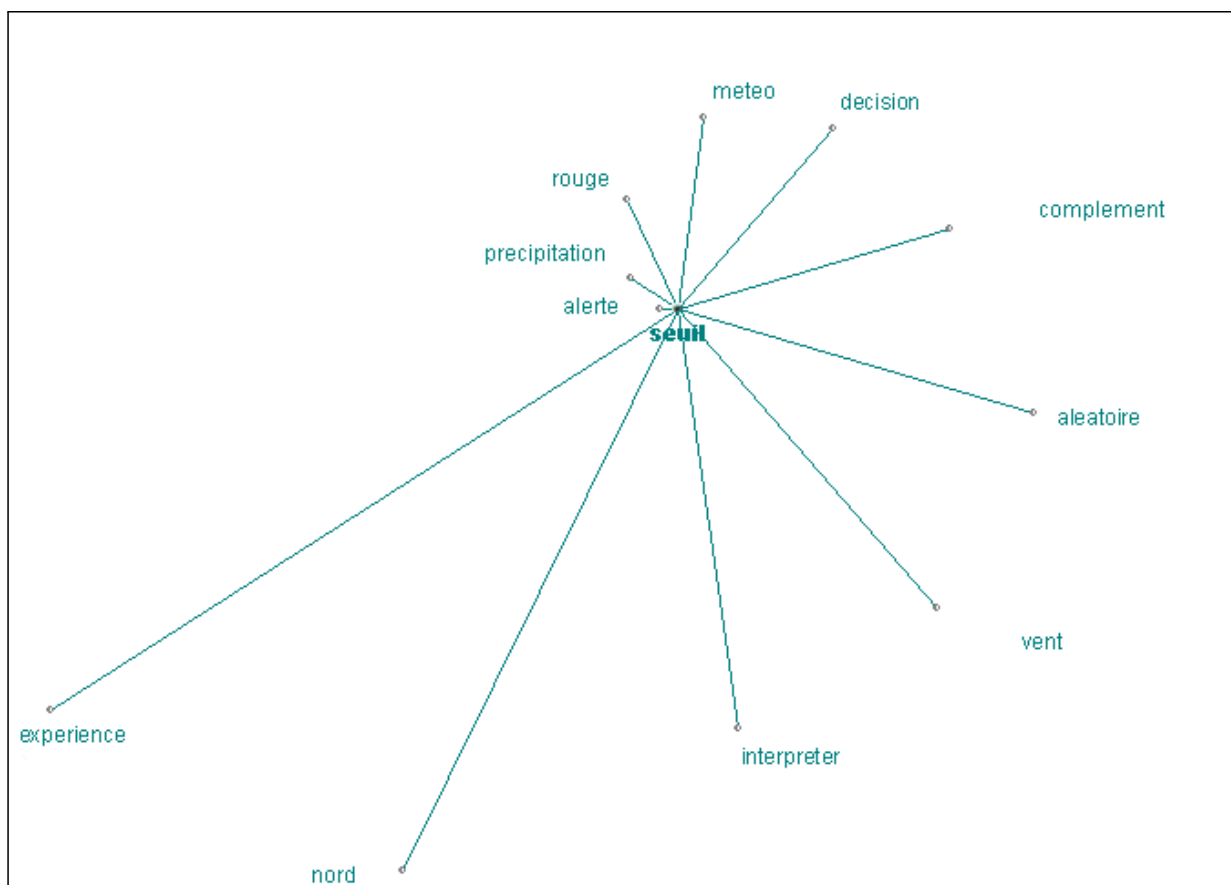


FIGURE V.6 – Mots pivots autour du terme « seuil »

Source : B.Aublet. Logiciel Alceste. $Khi2 = 47$. Effectif : 19 occurrences. Monde lexical 6

Le réseau de formes autour du terme « seuil » (cf. figure V.6 p. 211) est intéressant à double titre :

- il permet tout d’abord de se rendre compte du fait que le terme « seuil » est associé directement à « l’alerte », « la météo », aux « précipitations » et à une couleur, le « rouge ». Les différents niveaux de vigilance émis par Météo France sont donc la première référence exprimée par les acteurs lorsqu’on évoque la question des « seuils » ;
- ensuite, un élément plus inattendu et plus intéressant se dégage de ce réseau : les seuils sont aussi associés à des éléments environnementaux et des situations géographiques : les termes « vent » et « nord » en témoignent, d’autant qu’on retrouve les

termes « interpréter » et « expérience ». Cela vient corroborer le fait que le seuil est aussi ce qui, à partir des *interprétations* que l'on fait des *signes environnementaux* et de l'expérience des agents, permet d'engager une décision. Ces seuils sont mobilisés comme des compléments informationnels et sont aléatoires. Autrement dit, ils sont contingents à chaque situation :

« Ici, on a des seuils qui font qu'on sait si on va rentrer en crise ou pas. On sait que pour le vent par exemple 100 km/h ça nous fait pas peur. Par contre, dès lors qu'on est au-delà de 140. Au-delà de 140 on va commencer à s'inquiéter. C'est un peu pareil pour les phénomènes... : la pluie, 80 mm c'est encore le seuil acceptable, au-delà de 100 mm, on sait qu'on risque d'avoir des crues. Sauf si on a eu beaucoup de pluies avant, avec le cumul. Si on reçoit à ce moment-là 50 ou 60 [mm] on va s'inquiéter parce qu'il y aurait eu énormément de pluie avant. C'est surtout une connaissance du terrain. » (Cat.4)

Ainsi, contrairement à l'institution qui incite à l'action en fonction du *franchissement de seuils* (Cf.les différents scénarios du plan de crise, p.134.), les UT et leurs agents ont leurs propres seuils et établissent eux-mêmes les discontinuités à partir desquels des décisions s'imposent. Ils opèrent ainsi la mise à l'échelle des informations dont ils disposent. La « *bonne échelle* », la leur, est celle qui leur permet d'agir, celle qui fait « sens ».

Le projet Prediflood nous a aussi permis d'examiner les rapports des acteurs à une information météorologique supplémentaire qui serait donnée par le prototype de prévision de coupures de routes. Comment les acteurs réagissent-ils à la proposition d'une nouvelle information sur les probabilités de coupures ?

1.4 Le projet Prediflood comme interface privilégiée pour penser les apports et les limites d'une information météorologique

Nous ne revenons pas sur les ambitions et les objectifs initiaux du projet que nous avons décrit dans l'introduction de ce mémoire. L'objectif de cette sous-section est de cerner comment le logiciel de prévision de coupures de routes par inondation qui devrait voir le jour à la suite du projet peut s'intégrer aux dispositifs de gestion de crise déjà en

place au Conseil général, et de voir comment les acteurs réagissent – dans les entretiens – à cette proposition.

Préalablement à l'exposition des résultats, il convient de mentionner que dans cette section seuls les acteurs concernés par le projet seront invoqués. Cela concerne donc exclusivement les acteurs du CG30. Nous abordons cette question de « *l'outil* » par le biais d'un visuel de présentation, comme celui-ci :

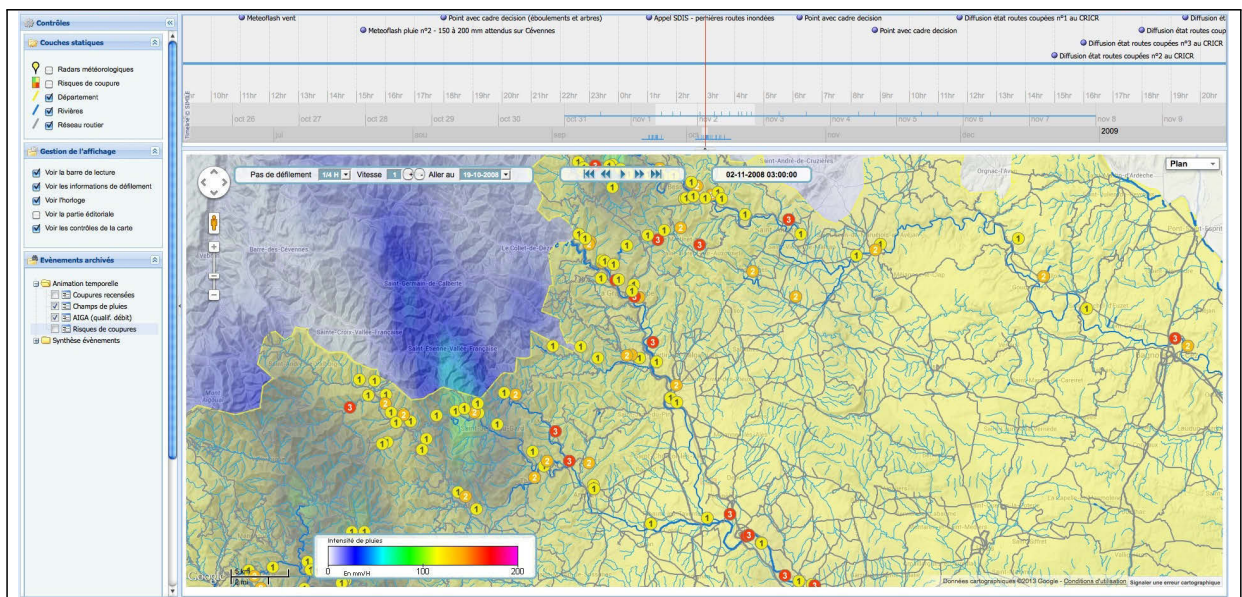


FIGURE V.7 – Exemple de carte de risque donnée par le prototype Prediflood pour l'événement d'octobre 2008 qui a affecté le département du Gard. Les points rouges indiquent un débit supérieur au débit cinquantennal, les points oranges un débit supérieur au débit décennal et les jaunes un débit supérieur au débit biennal.

Source : <http://prediflood.lthe.fr/carto.php>

Cela permettait aux acteurs de se rendre compte à la fois du fond et de la forme supposés – car encore en construction au moment des entretiens – du futur prototype. Les premières réactions sont à la fois curieuses, et dubitatives vis-à-vis de l'information ainsi produite :

« Est-ce que vous avez pris en compte d'autres données que la météo ? Oui, parce que j'ai à l'esprit là, certaines communes qui n'entretiennent pas et ne curent pas

leurs fossés correctement. Il y a de plus en plus de busages qui sont réalisés. Les busages, ça se bouche beaucoup plus facilement et là, intégrer ça dans votre logiciel, j'imagine que c'est pratiquement mission impossible ». (Cat.4)

Ainsi, il y a là une question de nature de l'information donnée par le prototype Prediflood, et il n'est pas encore question de confiance mais seulement de validité. Les acteurs s'interrogent sur la capacité du logiciel à prendre en compte les particularités du phénomène inondation propre à leur territoire. Il y a aussi une interrogation sur la commande :

« C'est vrai qu'on se pose des questions sur ce que vous allez nous donner. D'avoir un outil d'aide, ça c'est quelque chose qui paraît évident chez nous, enfin je ne sais pas. Parce que nous, je ne dis pas qu'on est des apprentis sorciers pour certaines routes mais presque quand même. Maintenant, ce qui est important, c'est de savoir ce que nos patrons à Nîmes vous ont commandés, ce qu'ils veulent. Parce qu'en fin de compte, c'est ça aussi quoi. Ils vous ont demandé quoi, un logiciel qui dise, qui traite je dirais les routes indifféremment, que ce soit une route à 15 000 véhicules/jour ou une route à 50 000 véhicules/jour, ou est-ce qu'il y a une hiérarchisation entre d'une part le réseau routier, d'autre part le réseau hydraulique ?... voilà. Sachant que chez nous, enfin, moi je parle pour le secteur que j'ai, j'ai un terrain qui a presque autant de types de coupures que de coupures quoi. Je veux dire, chaque fois, c'est différent. Moi, je veux bien, mais il y a du boulot. Si vous réussissez, tant mieux. Alors, on a recensé les points, les coupures et tout, je dirais, on a tout remis à plat avec 2002. » (Cat.6)

Il y a deux choses assez intéressantes à noter suite à cet extrait d'entretien. D'une part la confusion faite sur le/les commanditaire(s), ou le rapport entre chercheurs et acteurs, puisqu'il n'y a pas de « commande » de la part des gestionnaires de la DGADIF à Nîmes. D'autre part, on voit apparaître la question de la complexité du phénomène : « *j'ai un terrain qui a presque autant de types de coupures que de coupures* ». Autrement dit, on a affaire à des situations singulières : *d'un épisode pluvieux à un autre, les coupures de routes ne sont pas toutes de même nature*. C'est ici un point important soulevé par notre informateur, qui n'est pas sans rappeler ce que dit François Jullien (1996) à propos de la modélisation : comment peut-il y avoir une possibilité de *modèle* dans le cas des situations *contingentes* telles que décrites par les acteurs ?

Cela étant dit, ne pouvons-nous pas considérer qu'il y a un intérêt à prévoir, même si les délais sont restreints, les coupures de routes basées sur les intersections des réseaux hydrographiques et routiers ? Nous avons aussi interrogé les acteurs sur la validité de cette information-là, celle qui concerne les intersections entre le réseau hydrographique et le réseau routier :

« Des données sur ces coupures, oui ça c'est intéressant. Après je vais vous dire moi sur ces points là, je suis opérationnel en règle générale. Je veux dire que c'est pas ça qui nous pose trop de problème, ça c'est bien identifié. Donc peut-être que ça pourrait me servir pour avoir des confirmations. » (Cat.4)

L'expérience gardoise en matière d'inondations et de gestion des crues permet effectivement une certaine accumulation d'expérience qui produit un savoir et savoir-faire en matière de coupures de routes, notamment en matière de connaissance des points vulnérables qui sont régulièrement impactés par les crues :

« Alors, moi, je ne sais pas comment vous allez faire au niveau du logiciel pour intégrer toutes ces données. Je sais qu'on fait beaucoup de choses en informatique, mais, je ne sais pas comment vous allez faire. Vraiment, si vous sortez un modèle mathématique et informatique qui puisse intégrer tous ces éléments-là, vraiment vous aurez bien travaillé. Parce que nous, sur le terrain, c'est vrai qu'on l'intègre ça. Nous, sur le terrain, on l'intègre parce qu'on a des équipes qui connaissent bien leur secteur, ça c'est une chance que l'on a parce qu'on a des gens qui sont ici depuis, il y en a certains qui sont là depuis 25-30 ans, donc le régime des cours d'eau, ils le connaissent bien. Il y en a certains qui connaissent bien le régime du Rhône, donc c'est très intéressant. On a de plus en plus d'informations de Météo France, alors ça, c'est très important. Moi, je sais que, tant qu'on est à 40 mm de pluie, je sais qu'il ne se passera pas grand chose, on ira voir ce qui se passe quand même un peu sur Bagnols parce qu'on a des zones qui sont de toute façon inondables automatiquement à partir du moment où on dépassera 40 mm. Quand on arrive à 80 mm, on sait que là, on va commencer à avoir des problèmes un peu partout. Par contre, si on est à 160 mm, on sait que là, c'est la cata. » (Cat.9)

On rejoint ici la question de la détermination des seuils évoqués dans la section précédente, construits en partie grâce à l'expérience du terrain et à la confiance faite aux agents qui ont vécu ces situations. C'est aussi un résultat probant de notre enquête que de constater qu'*in fine* ce n'est pas tant la question des coupures de réseaux par le fait de la proximité du réseau hydrographique qui pose problème à nos acteurs, mais d'autres types de phénomènes. Le problème des coupures liées au phénomène de ruissellement semble être particulièrement problématique (cf. figure V.8 p. 217) :

« C'est-à-dire sur un territoire donné, donc, il y a des points de mesure de la pluie, je suppose qu'il y a des pluviographes on en discutera, mais donc, à partir de ces points de mesure, et en fonction de l'intensité de la pluie, le logiciel nous dira, bon, il y a un risque de débordement de tel cours d'eau, c'est ça ? Ou d'inondation de la route ? J'ai du mal à comprendre comment il va fonctionner ce logiciel ? Vous voyez ? Pour revenir un petit peu aux phénomènes, puisque c'est le phénomène disons d'actions des routes que l'on veut traiter, nous, on a deux problèmes. On a effectivement le phénomène d'inondations par les cours d'eau, débordements des cours d'eau et quelquefois ces cours d'eau, si vous voulez, en fait quelquefois, il y a débordement du cours d'eau sur notre secteur, sans pour autant qu'il y ait de la pluie sur notre secteur, parce que ça a plu bien en amont, et il se trouve que le cours d'eau déborde quand même, bon, ça c'est une première chose. Deuxième chose, on a des débordements par ruissellement, donc là, c'est vraiment lié directement au relief et là, je ne pense pas que, enfin, je ne sais pas si le logiciel traitera ce type de problème. D'ailleurs, est-ce que vous avez pris en compte le type de culture ? Parce qu'en fonction du vignoble ou en fonction de la culture de céréales, vous n'avez pas le même taux de ruissellement. ». (Cat.3)

D'autres acteurs se montrent quelque peu sceptiques vis-à-vis d'un tel outil, toujours en raison du fait que les coupures problématiques et difficiles à prévoir (et donc à gérer) ne sont pas celles qui concernent les intersections entre réseau hydrographique et réseau routier :

« Moi je crois pas trop à votre modèle, je vous le dis franchement. Je vois pas l'intérêt parce que notre réseau est tellement vulnérable pour d'autres raisons que

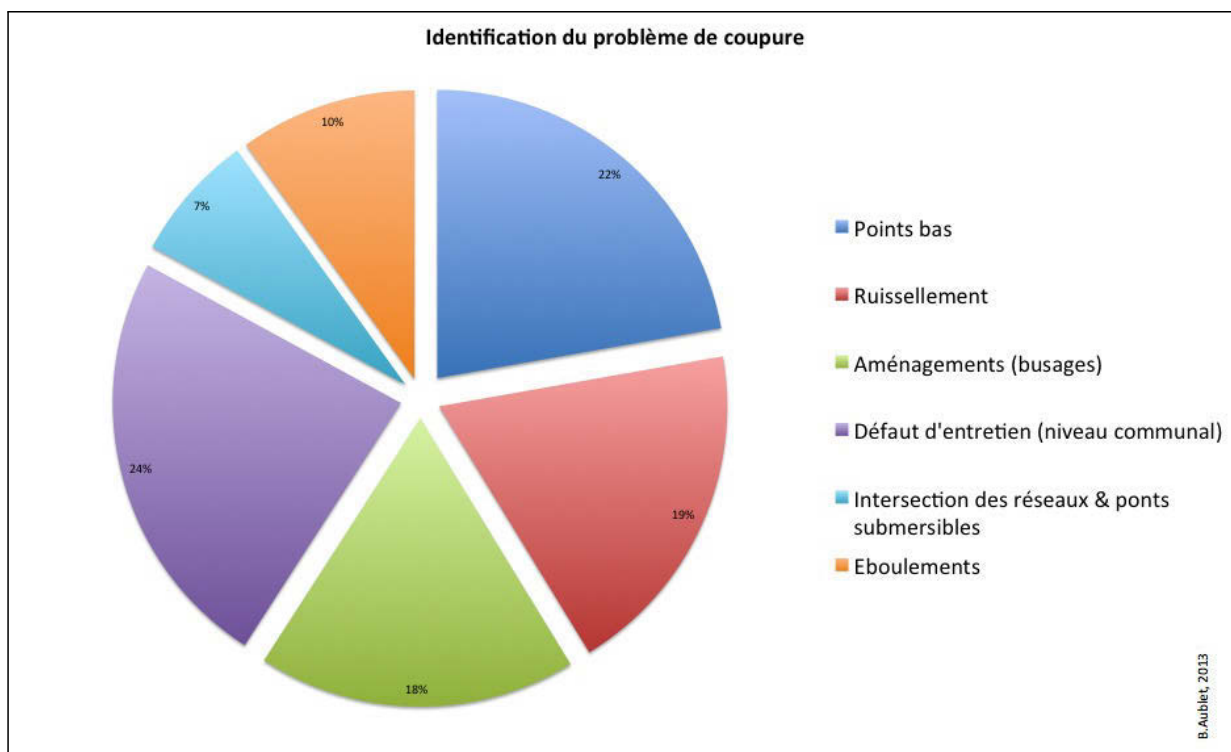


FIGURE V.8 – Identification et préoccupations liées aux coupures

Source : B.Aublet, 2013

l'évolution et les montées des niveaux des ruisseaux et des rivières, qu'il y a pas... Et j'ai pas d'enjeu route. J'ai des routes qui seraient vraiment avec un risque de responsabilité juridique du Département, c'est ça qu'il faut voir aussi, il y a des problèmes juridiques. J'aurais des routes très importantes où il est important d'être à l'heure près sur la prévision, oui. Aujourd'hui le patrouilleur suffit par rapport à l'enjeu des routes. Souvent ça déborde plus parce qu'il y a un défaut d'entretien à gauche, à droite ou une commune qui n'a pas curé le ruisseau, un arbre qui est tombé. Mais ça ça se modélise pas. Je pense que quand on a du ruissellement torrentiel, la modélisation... Moi c'est que la prévision. Mais après peut-être que nous on devrait plus travailler sur l'info qu'on a chez nous pour la donner à ceux qui vont recevoir l'eau, ceux qui sont beaucoup plus en aval. Mais normalement les outils météo, les outils de relevés suffisent pour eux. Je pense que les gens de Vauvert, le suivi de la crue du Vidourle, je pense que ça leur suffit. Ils arrivent à

avoir suffisamment d'infos sur la montée ou la descente du Vidourle par exemple. »
(Cat.2)

C'est ici non seulement la validité mais la pertinence de l'information qui se trouve interrogée par les acteurs, pour répondre à des situations complexes et dont les causes sont liées à une concentration de critères à la fois anthropiques et naturels. Cela apparaît par ailleurs dans la classification ascendante élaborée par Alceste autour du mot « outil » :

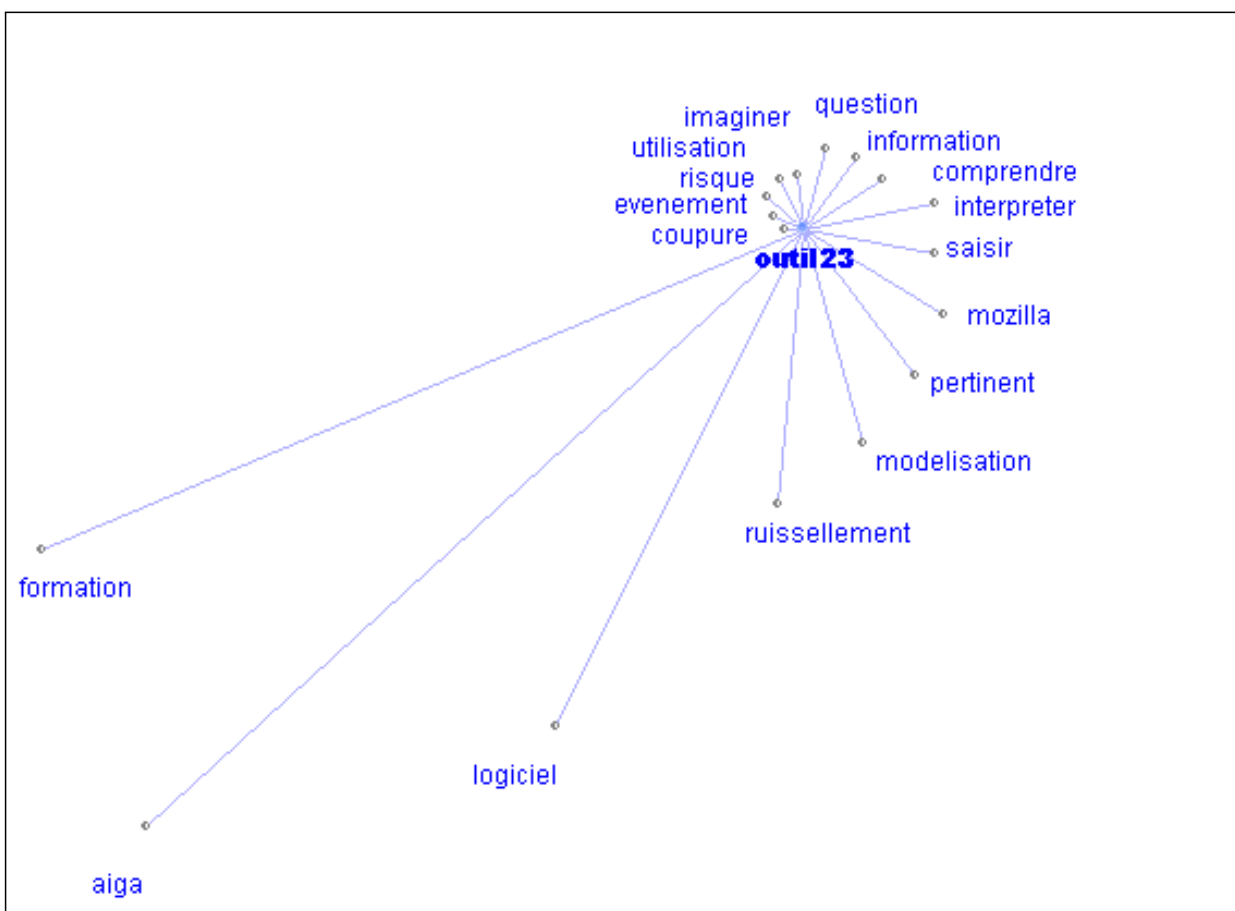


FIGURE V.9 – Réseau de mots autour du terme « outil »

Source : B.Aublet. Logiciel Alceste. $Khi2 = 45$. Effectif : 23 occurrences. Monde lexical 1

Ce réseau nous renseigne sur deux éléments importants, partant du rapport entre acteurs, informations et vérifications :

- on constate premièrement que la pertinence de l'outil est interrogée par une suite de termes : « pertinent », « modélisation », « ruissellement », « logiciel ». Ce réseau contient l'interrogation déjà mentionnée plus haut : le logiciel est-il capable de modéliser les coupures de routes dont la cause est le ruissellement ? On peut aussi y voir la dimension de la complexité : non seulement les routes ne sont pas uniquement submergées pour des raisons d'intersection entre le réseau routier et le réseau hydrographique, mais en plus ce problème de coupures par inondation n'est qu'un phénomène qui coupe la route au milieu de beaucoup d'autres (accidents, glissement de terrain).
- deuxièmement, on constate que la dimension « d'interprétation » est très présente : « saisir », « comprendre », « imaginer ». En somme les acteurs ne considèrent pas seulement l'information de l'outil qu'on va mettre entre leurs mains mais *envisagent déjà son dépassement potentiel* dans l'utilisation qui en sera faite.

Conclusion partielle

Cette partie a contribué à faire émerger le lien entre information et fiabilité ainsi que le rapport à la confiance qui semble être un élément important pour nos informateurs. La confiance est, comme le rappelle Louis Quéré en 2006, « *un phénomène social sans lequel nous ne pourrions ni agir ni interagir* » (Quéré et Ogien, 2006). Le sociologue Georg Simmel disait de la confiance qu'elle est « *de toute évidence l'une des forces de synthèse les plus importantes au sein de la société* ». Quéré et Ogien notent que ce jugement n'a pas été démenti par les travaux des sciences sociales contemporaines qui, à la suite de Luhmann (Luhmann, 1979) ou de Giddens (Giddens et Meyer, 1994), considèrent la confiance comme un mécanisme de *réduction du risque et de la complexité*, qui instillent un *sentiment de sécurité propice au développement de la sociabilité*. Mais c'est principalement la littérature économique qui nous a éclairé sur cette question et qui a mis à jour pour notre travail ce que nous avions alors du mal à formuler. En effet, un certain nombre d'économistes, comme André Orléan (Orléan, 1993), considèrent que la confiance est un *mécanisme qui présente l'avantage de réduire les coûts de transaction liés à la recherche d'informations*. Transposé à nos acteurs et à notre terrain, cela a contribué à préciser la nature de la confiance que nous souhaitons évoquer : elle ne relève pas seulement, chez nos acteurs, d'un processus émotionnel, mais aussi d'un processus rationnel. En

faisant confiance (aux hommes, aux informations), on gagne du temps sur le processus de validation successive d'objectivations, qui consiste pour les acteurs à accumuler des informations tout en les passant au crible de la vérification (par la comparaison et le recoupage) afin de prendre une décision⁶⁷. Pourtant, s'intéresser à la confiance à une époque où se multiplient les modes formels de régulation des transactions sociales à travers des lois, des codes, des règlements, des protocoles, des plans des normes et des classements peut étonner. On retrouve cette interrogation chez Quéré : « *si l'action est si étroitement encadrée par des dispositifs techniques de mesure et de contrôle, comment laisserait-elle encore place à l'ambiguïté et à l'incertain ?* » Ce paradoxe est d'autant plus important puisque ce mécanisme semble être réintroduit au moment même où l'institution aimerait évacuer l'incertain. Les plans de crise existent pour contrer une situation de risque qui, précisément, nous place dans une situation de non maîtrise et d'incertitude. Et que voit-on ? Le retour d'une forme d'incertitude dans la gestion même de la crise ! Si l'on regarde de plus près les travaux de Simmel, force est de constater que cela semble plutôt logique : la confiance semble être un état intermédiaire entre le savoir et le non-savoir. En effet celui qui *sait tout* n'a pas besoin de faire confiance, et celui qui ne *sait rien* ne peut raisonnablement (ou rationnellement) pas faire confiance. La question de la confiance se trouve ici convoquée probablement parce que les périodes de crises sont précisément des moments d'oscillation entre le savoir et le non-savoir, c'est-à-dire un temps d'incertitude relative. Relative car il existe des données qui s'emploient à objectiver la situation, mais qui demeurent prédictives, donc avec une dose de non-savoir et d'absence de certitudes. La confiance semble être ce moyen de palier à ces incertitudes en misant sur la connaissance de terrain des agents et leur expérience. Une seconde caractéristique de la confiance, pour le même auteur, est qu'elle est une « *hypothèse sur une conduite future, assez sûre pour qu'on fonde sur elle une action pratique* » (Simmel, 1999). Ainsi la confiance serait un mélange de rationalité et de sentiment : elle est rationnelle en ce qu'elle demande une évaluation préalable de celui à qui on accorde sa confiance (on se base sur l'expérience, les compétences), mais elle implique aussi ce que Simmel a nommé le « *moment autre* » qui ne relève pas « *du savoir inductif* ». Simmel la compare à un acte de foi excédant toute justification inscrite dans une rationalité cognitive. Le problème de la confiance

67. Délibérément, nous nous garderons d'émettre un qualificatif sur la nature de la décision. De notre point de vue, il n'est pas utile d'exprimer un jugement sur la qualité (bonne/mauvaise) de la décision, nous nous contentons de décrire le processus qui y mène et dont les acteurs relatent l'efficacité.

soulève ainsi la question du rapport au temps : pour exercer cette rationalité, il faut inscrire le processus dans du temps long, ce qui peut parfois entrer en contradiction avec les processus de planification de l'action située, plus focalisés sur *l'événement* en lui-même et les moyens de sa résolution, comme par exemple dans les plans de crise.

En examinant la question de « l'information », nous nous sommes donc rendu compte que la confiance jouait un rôle primordial en temps de crise, dans la mesure où elle peut permettre de comprimer le temps de la décision en amont de l'action, notamment en faisant confiance dans l'expérience des agents de terrain. Nous pouvons néanmoins distinguer deux « types » de confiance : celle accordée aux *informations* (dans ce cas, nous avons parlé de *fiabilité*), et celle accordée aux personnes (dans ce cas, c'est plus le principe de confiance qui a été évoqué) qui participe de l'efficacité de l'action telle qu'évoquée dans nos entretiens par les acteurs interrogés. Cela dit, l'efficacité d'une action ne se limite pas à la durée de la décision qu'il faut pour la prendre : *adapter*, aligner *l'action* sur la situation est aussi une source d'efficacité, « décider vite » ne suffisant pas. Ainsi nous avons vu que la confiance se déclinait à travers plusieurs registres : à la fois celui de l'information, mais aussi celui des rapports sociaux entre les personnes. Celle-ci est aussi fortement corrélée à la question de la *construction de sens*, comme nous venons de le voir : elle se construit sur des *seuils élaborés et stabilisés grâce à l'expérience* et à la récurrence des événements.

La construction de ce qui fait *sens collectivement* a été travaillé notamment par Karl E. Weick, dans un registre orienté vers les sciences de gestion. Nous nous sommes interrogés sur la façon dont on pouvait qualifier ce degré d'interprétation, de mise à niveau de la réalité pour mieux agir dessus, d'adaptation aux situations exceptionnelles. En effet, la question de *l'adaptation*, dans nos entretiens, est apparue conjointement à celle de *confiance* comme une modalité incontournable de l'action en situation de crise. Nous l'avons vu de manière sous-jacente : qu'il s'agisse de la mise en contexte ou à l'échelle, du degré de validations successives d'objectivations, autrement dit du temps passé à hiérarchiser l'information et/ou à la chercher, il y a souvent une dose d'adaptation qui fait partie intégrante du processus.

2 L'action en situation : une question d'adaptation ?

Le traitement de la question de la fiabilité laisse apparaître une question jointe, qui apparaît aussi dans les entretiens : celle de l'adaptation nécessaire dans des situations de crise. En effet, dans les moments d'incertitude, la fiabilité et la confiance placée dans des outils, des mécanismes, des hommes, des processus, des informations, peuvent s'avérer utiles et renforcer la capacité « *d'absorption* » du choc provoqué par la crise. Bien entendu, cela nécessite du temps, de l'apprentissage et un besoin de stabilité de l'institution et des équipes, ce qui est de moins en moins le cas dans les conseils généraux, pris en étau entre la nécessaire réduction des dépenses publiques d'un côté et leur disparition programmée de l'autre (Laurent, 2002; Marcou, 2012; Pissaloux et Supplisson, 2011)⁶⁸.

Dans cette section, nous souhaitons donc examiner la question de *l'adaptation* à partir de notre terrain et de nos entretiens. Nous avons conscience de la difficulté d'aborder cette notion tant les résonances sont importantes avec la notion de résilience qui fait l'objet de débats foisonnants dans le champ des risques actuellement. Mais nous n'avons pas souhaité ici discuter de la notion de résilience sur un plan théorique ou la tester au regard de nos entretiens. Nous prenons le parti de montrer pourquoi et en quoi l'adaptation semble être une modalité incontournable en période de crise en partant du discours autour de l'adaptation, sachant qu'il s'agit là du terme employé par les acteurs, qui ne font par

68. Le projet de loi de réforme des collectivités territoriales, disponible en ligne à l'adresse <http://www.interieur.gouv.fr/Archives/Reforme-des-collectivites-territoriales/Projets-de-loi> précise, au chapitre IV, article 12 intitulé « regroupement de départements de régions » : « Au titre Ier du livre Ier de la troisième partie du code général des collectivités territoriales, il est créé un chapitre IV intitulé : « Regroupement de départements » ainsi rédigé : « Chapitre IV, regroupement de départements. Art. L. 3114-1. I. A la demande d'un ou plusieurs conseils généraux, des départements peuvent être regroupés en un seul. Lorsque la demande n'émane pas de l'ensemble des conseils généraux intéressés, celui ou ceux ne s'étant pas prononcés disposent pour le faire d'un délai de six mois à compter de la notification par le représentant de l'Etat dans le département du projet de regroupement. A défaut de délibération dans ce délai, la décision est réputée favorable. II. Si le Gouvernement décide de donner suite à la demande : 1. En cas de délibérations concordantes de l'ensemble des conseils généraux intéressés, il peut consulter les personnes inscrites sur les listes électorales des communes appartenant à ces départements sur l'opportunité de ce regroupement ; 2. En l'absence de délibérations concordantes de l'ensemble des conseils généraux, la consultation mentionnée au 1° est obligatoire. Les dépenses résultant de la consultation sont à la charge de l'Etat. Un décret fixe les modalités applicables à l'organisation des consultations précitées. III. - Le regroupement est décidé par décret en Conseil d'Etat. Lorsqu'une consultation a été organisée suivant la procédure définie au II, le regroupement ne peut être décidé que si le projet recueille l'accord de la majorité absolue des suffrages exprimés correspondant à un nombre de voix au moins égal au quart des électeurs inscrits dans l'ensemble des communes intéressées. »

ailleurs jamais référence directement à la résilience. Cela devrait permettre d'ouvrir, en fin de section et sous forme conclusive, une discussion plus générale sur la façon dont nos travaux peuvent questionner, ou apporter quelques éléments de débat dans ce champ spécifique, sans prétention d'exhaustivité théorique.

2.1 La question de l'adaptation en situation de crise telle qu'elle se pose pour nos acteurs

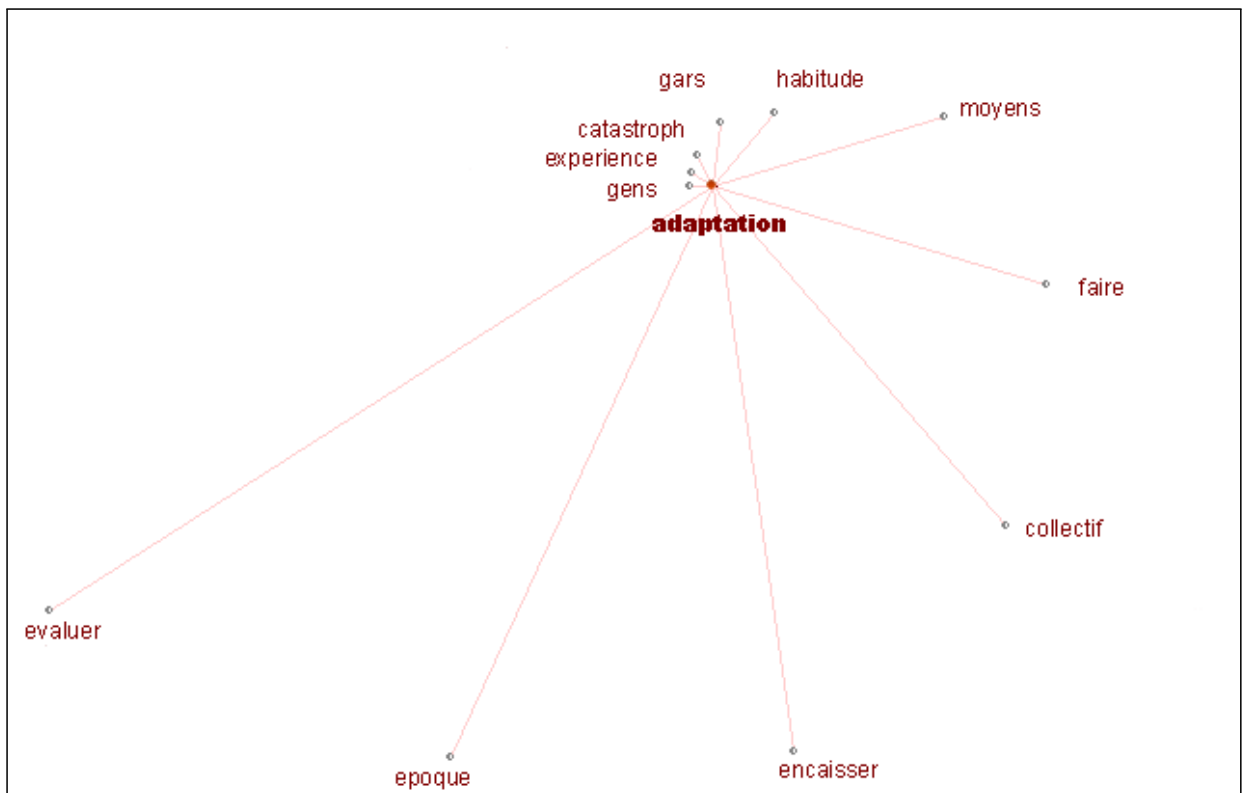


FIGURE V.10 – Réseau de forme autour du mot pivot « adaptation »
Source : B.Aublet. Logiciel Alceste. *Khi2* = 25. Effectif : 15 occurrences. *Monde lexical 4*

Si nous parlons d'*adaptation* ici, et non de *résilience*, de *capacités* ou de *vulnérabilité*, c'est parce que c'est ce terme d'adaptation qu'ont employé les acteurs lors des entretiens que nous avons conduits. Le terme « adaptation » entre dans les termes les plus représen-

tatifs du monde lexical numéro 4, issu des discours d'agents d'UT principalement (figure V.10).

On retrouve ici les ressorts de l'expérience et de l'habitude, termes associés directement au mot « adaptation ». On note aussi la forte relation aux enjeux humains : ce sont les « gens », les « gars » qui sont associés à la question de l'adaptation. Ensuite, le terme « *collectif* » vient nous interpeller quant à la relation entre l'adaptation au niveau individuel et son retentissement au niveau collectif : dans quelle mesure une succession d'adaptations individuelles – par exemple celle des agents de terrain – peut conduire à parler d'une adaptation « collective », qui caractériserait un mouvement de l'institution dans son ensemble ? Enfin, dans ce réseau, le terme « encaisser » traduit bien l'idée d'*absorption* du choc provoqué par l'événement, notion qui entre dans la définition de ce qu'on appelle aujourd'hui la « résilience ».

2.1.1 Le prisme de la question du sens

Dans les travaux de Weick, ce qui relève d'une forme d'adaptation aux contingences est fortement lié à la question de la construction du sens. D'ores et déjà, nous pouvons évoquer la manière dont la question du sens est évoquée par les acteurs dans nos entretiens, et comment celle-ci se « combine » à la question de l'adaptation. Tout d'abord, la question de l'adaptation peut être abordée sous l'angle du constat. Elle prend alors la forme d'un *état de fait* : on *s'adapte* parce que la situation ne laisse pas d'autres alternatives.

« Disons que dans le Gard, on commence à être habitués à ce genre d'événements [*ndlr : inondations*]. Je dis pas que ça nous surprend pas, on fait avec, et que depuis quelques années on se trompe quand même pas beaucoup. [...] Après sur des très gros événements, bon...là...c'est très compliqué, car plus rien ne fonctionne comme prévu, comme en 2002 où on avait plus rien : ni électricité, ni téléphone, rien. Et là on fait avec les moyens du bord, on fait ce qu'on peut.

– *c'est-à-dire ?...*

c'est-à-dire qu'on s'adapte... En 2002 on encaisse un truc sévère, jamais j'aurais imaginé, mais finalement même dans la débrouille hein, le système D, on n'a pas été si mauvais. Et là je dis que l'habitude par rapport aux crues, elle compte. »
(Cat.4)

Un autre agent, à l'époque à la DDE, souligne à peu près la même chose :

« Le problème c'est que maintenant, il y a beaucoup de, de, de tâches qui sont parties au privé et que le privé n'a pas forcément la culture route comme on l'a eu depuis 200 ans, depuis que la DDE a été créée, à l'époque de Napoléon quand il avait mis la dose sur les routes. Et c'est vrai que tout ce qui était équipement, on avait des plans, les plans d'exploitation que ce soit pour la neige ou les inondations. On a toujours eu des plans d'exploitation. Donc, partant de là, ben on était toujours, toujours à peu près calés. Après on n'est pas à l'abri non plus d'une mauvaise surprise comme en 2002. Là, il a fallu s'adapter dans des conditions extrêmes.

– *Quand vous parlez d'adaptation, c'est quoi ? Je veux dire c'est quoi pour vous s'adapter dans un contexte de crise ?*

Ca veut dire qu'on essaye d'encaisser au mieux au plus fort de l'événement. Après bien sûr on joue aussi sur, comment dire, les précédentes expériences collectives, voilà. Pour essayer de répondre présent malgré les conditions et avec les moyens qu'on a. [...] Moi j'ai fonctionné avec la radio parce que dans le véhicule d'astreinte chez moi j'avais une radio. Donc, on peut appeler les gars. Là où en 2002 on a été vraiment embêtés, c'est que les relais sur les points les plus hauts du département sont alimentés électriquement bien entendu. Donc quand l'électricité a sauté eh ben on a beaucoup de radios, de relais qui ont sauté avec quoi. Donc voilà. Alors, il est vrai que, allez on va dire pendant une grosse journée, on a été coupés du monde oui. Au PC, on avait pas de nouvelles, c'était vraiment, donc tout le monde s'est débrouillé un peu à son niveau à lui quoi, à son niveau local à lui. Et notamment à Anduze puisqu'Anduze avait été fortement impactée. Donc voilà. On n'a pas de moyen de communiquer avec tout le reste du département, à la seule différence c'est que ben c'est un peu le, c'est un peu le système démerde comme on dit. Les pompiers avaient aussi des réseaux, alors réseau qui s'appelle encore maintenant, l'équivalent du réseau ANTARES⁶⁹. Donc eux avaient des infos, on les appelait, ils nous en donnaient, la prèf nous en donnait aussi. Les militaires pouvaient nous donner aussi des informations. Là, c'était le premier qui avait les infos qui informait

69. Adaptation Nationale des Transmissions Aux Risques Et aux Secours.

tous les autres. Donc voilà comment ça a fonctionné. Après l'électricité aidant, bon c'est, quand c'est revenu, c'est vrai qu'à partir du mardi, on a quand même été plus à l'aise puisque là on était en contact avec tout le monde. » (Cat.4)

Dans les deux extraits ci-avant, on voit se dessiner quelques contours de ce qui relève d'une forme d'adaptation aux situations de crise, d'un point de vue individuel : « *faire avec les moyens du bord* », « *il a fallu s'adapter* », « *on encaisse* ». Mais si les agents nous ont souvent relaté cette faculté à composer dans ces moments là, c'est bien souvent en raison d'une culture d'organisation locale et d'une construction collective de ce qui fait sens, de ce qui fonde l'action du point de vue du collectif. Or, ce que nous constatons à travers ces deux premiers extraits de discours, c'est que cette construction collective du sens qui permet l'adaptation est surtout liée à la question de *l'expérience*⁷⁰. Pour le dire autrement, l'adaptation aux crises est avant tout liée, pour les acteurs, à la question de « *l'habitude* », de « *l'expérience* » de ces événements. Suivons encore leur raisonnement avec deux autres extraits de discours.

« Nous, on a l'habitude des événements cévenols. [...] Vous me direz, on n'est jamais à l'abri d'une catastrophe qu'on aurait jamais vu avant...mais par contre ce que je peux vous dire c'est que si c'est un événement normal, on sait faire, disons qu'on a de l'expérience et du coup on sait comment faire...on sait s'adapter à ce genre d'événements maintenant. » (Cat.2)

Avant un commentaire global, regardons ce qu'en dit, cette fois, un chef d'UT :

« Dans l'idéal, oui ici on doit suivre le plan de gestion de crise...

– ***Celui du CG, du PCE ?... Ces documents-là ? [Je lui montre quelques uns des papiers du plan récupérés au PCE]***

70. Notons que le terme « *expérience* » est fortement lié, dans le discours, au terme « *adaptation* » comme le prouve la figure V.10 p. 223. Un approfondissement de la question de l'expérience des agents dans le fonctionnement de la gestion de crise sera abordé dans le prochain chapitre, voir p. 262 où nous insisterons sur la dimension spatiale de l'expérience.

Oui ça doit être ça. Après comme je dis un plan ça reste un plan. J'ai envie de vous dire comme les parpaillots, y'a la lettre et l'esprit de la lettre⁷¹ ! [...] La plupart des gars de terrain sont du coin, ils connaissent bien les points sensibles...et les...les endroits dangereux quoi. Je crois qu'on a suffisamment d'expérience dans ce domaine pour être en capacité d'y faire face la plupart du temps sans trop trop de problèmes je dirais. [...] On fait des "debriefings" généralement pour faire le point un peu avec les équipes et voir si tout va bien, et ensuite c'est reparti comme en 40 ! » (Cat.6)

Comme en témoigne ce dernier extrait, la question du « rebond » (« *c'est reparti* » est significatif de cette capacité de l'organisation à continuer à aller de l'avant) existe mais dans le même temps, elle paraît presque *aller de soi*. D'un certain point de vue, cela semble presque « normal » que l'institution ne soit plus déstabilisée par ces périodes de crise « classiques ». Ici, et avec le matériau que nous avons, nous pourrions probablement – même s'il y a matière à discuter sur ce sujet – parler de la capacité d'adaptation comme d'une *composante* inhérente de la gestion de crise. Elle n'est pas vraiment discutée en tant que problème, en tant que processus ou résultat, mais elle devient un facteur intégré, stabilisé par les hommes et l'organisation dans son ensemble. Dans notre cas, le facteur déterminant qui contribue à *stabiliser* l'adaptation comme faisant partie intégrante du processus de gestion de crise est probablement l'expérience, ou l'habitude de ces phases de gestion.

2.1.2 Efficacité de gestion et adaptation

« *Le plan se heurte à la variable.* »

JULLIEN, F., 1996, *Traité de l'efficacité*, B. Grasset, p.28

A ce stade de notre démonstration, il est possible de revenir à la question de *l'efficacité*. Entendons nous : la capacité d'absorption d'un choc serait une condition d'efficacité. En effet, rappelons nous de ce que disait un des informateurs : « *un plan, ça reste un plan* ».

71. Le terme « parpaillot » – désormais vieilli – désignait auparavant les protestants et calvinistes. Il n'est pas étonnant de trouver cette référence dans le Gard, les Cévennes ayant été le berceau de la Réforme protestante au XVI^e siècle. Aussi, la question de « la lettre et l'esprit de la lettre » fait référence à la tradition protestante d'interprétation des textes bibliques, d'herméneutique. Il s'agit donc d'accorder une plus grande importance à l'interprétation d'un texte qu'au texte lui-même.

Attardons-nous quelques instants sur cette idée. Derrière cette formule un peu rapide, on retrouve une idée importante pour notre travail : l'essentiel n'est pas le *plan* mais la *visée*. Ce qui compte, c'est l'efficacité de l'action, c'est-à-dire sortir d'une période de crise en limitant au maximum les conséquences potentiellement néfastes sur l'organisation. Or, l'efficacité de l'action, d'après les acteurs, ne réside pas nécessairement dans la *prescription* ou dans la *planification*, mais plutôt dans les *opportunités d'action* qui se présentent au fur et à mesure du déroulement de l'événement :

« Pour nous l'idée c'est de s'adapter en fonction des moyens qu'on a, en fonction de ce qui va arriver...en prévision quoi. On n'est pas figés. Ça signifie qu'en fonction de ce qui va venir, je peux mettre en place un fonctionnement, dire aux gars de vérifier tel ou tel point. Après si j'apprends qu'à tel ou tel endroit ça craint vraiment, alors là je vais voir comment faire pour aller voir. [...] On va dire qu'on suit l'événement avec les infos qu'on a, pour réagir en fonction de ça. » (Cat.4)

On retrouve ici une configuration d'action évoquée par François Jullien : les yeux de nos acteurs *ne sont pas fixés sur le modèle* (Jullien, 1996). Force est de constater que sur notre terrain, *le plan se heurte aussi à la variable*. Comme l'exprime Jullien, « *s'impose à nous ce couplage – théorie-pratique – dont nous ne songerions même plus à contester le bien-fondé, et nous aurons beau retravailler l'articulation de ces termes, c'est sans en sortir. J'y vois même un des gestes les plus caractéristiques de l'Occident moderne (ou du monde – si c'est d'après l'Occident qu'il se standardise) : tous en chambre, et quels que soient les rôles, le révolutionnaire trace le modèle de la cité à construire, ou le militaire le plan de la guerre à conduire, ou l'économiste la courbe de croissance à réaliser[...] Autant de schémas projetés sur le monde, et marqués d'idéalités, qu'il faudra bien ensuite, comme on dit, faire entrer dans les faits. Mais qu'est-ce ici que "faire entrer", quand c'est dans le réel qu'on prétend le faire ? D'abord, l'entendement concevrait "en vue du meilleur" ; puis s'investit la volonté pour imposer ce modèle à la réalité. Imposer, c'est-à-dire placer sur, comme pour décalquer, mais aussi y soumettre de force* » (Jullien, p.17, *op.cit*).

Si dans son ouvrage Jullien prend comme exemple le *plan de guerre* en faisant référence à Clausewitz⁷², ces plans ne sont pas tout à fait sans rappeler le schéma des situations de

72. Jullien s'appuie sur les théorisations de Clausewitz à propos des stratégies et des plans de guerre, développées notamment dans VON CLAUSEWITZ, C., 1955, *De la guerre*, Trad.D. Naville, Paris, Éd. de Minuit.

crise et/ou de planification stratégiques à un niveau plus général. En effet, d'un point de vue théorique, la manière dont les gestionnaires s'y prennent, en occident, pour « gérer une crise » est peu ou prou la même que celle qu'évoque Clausewitz à propos de la guerre : on conçoit tout d'abord une *forme idéale*, on y investit ensuite une *volonté sans faille*, pour faire *entrer le projet dans les faits*.

Ce qui permet ces différentes adaptations en temps de crise, ces *flexions* par rapport au plan, c'est sans nul doute une opération de construction du sens – ou *sensemaking* – que ce soit au niveau individuel ou organisationnel. Cette opération de construction résulte de multiples facteurs : temps long, acculturation, territorialités des hommes et des processus, pour ne citer que ces éléments. Ce partage du sens – dans notre cas, il s'agit de comprendre ce qui est partagé par les différents acteurs au moment où une crise survient, c'est-à-dire la manière dont chacun *comprend ce qu'il a à faire, interprète les phénomènes et les informations* – semble être lui aussi un facteur d'adaptation important.

2.2 Sensemaking et collective sensemaking

La construction collective qui donne du sens à l'action a donc été largement abordée par Karl Weick, dont les travaux ont bien montré que le lien et l'interaction occupent une place prioritaire dans la construction du sens (Weick *et al.*, 2005). Dans « le sens de l'action », un ouvrage consacré à K.E.Weick, Bénédicte Vidaillet résume sa pensée en décrivant la façon dont s'élabore le sens, partant ainsi du *sensemaking* (individus) pour en venir au *collective sensemaking* (collectif) :

- Par ***sensemaking***, Weick désigne « *le processus par lequel chaque individu essaie de construire sa zone de sens, sa "réalité", en extrayant des configurations significatives à partir des expériences et des situations vécues. En raison à la fois du volume des données mises en oeuvre par le flux expérientiel et du caractère dynamique de ce dernier, le processus de construction de sens conduit à ne se préoccuper que d'une faible partie de ce flux et à en ignorer la plus large partie* » (Vidaillet *et al.*, 2003, p.177).
- Par ***collective sensemaking***, « *on entend le processus prenant place dans les interactions entre les membres de l'organisation visant à réduire collectivement l'équivocité perçue d'une situation (Weick, 1995, p.27-28) : une activité permettant aux membres de l'organisation d'établir des priorités et préférences quant aux actions à*

entreprendre et, par là, de constituer un système d'actions organisées » (Vidaillet *et al.*, p.178, *op.cit.*).

Avec les travaux de Weick, nous trouvons une résonance plus qu'intéressante pour notre travail. Ce qui fait sens pour nos acteurs, c'est effectivement lorsqu'ils arrivent à réduire une réalité turbulente où le flux d'informations et de procédures s'accumule subitement, à leur réalité d'action, celle-ci étant effectivement extraite de configurations signifiantes à partir des expériences et des situations vécues. Le poids de l'expérience des agents et de la connaissance du terrain est intervenu dans nos entretiens comme une source de confiance incontournable, un gage de raccourcissement des délais d'action, nous y reviendrons plus précisément dans le sixième chapitre (p. 251), où nous verrons plus en détail le rôle accordé à l'expérience et à la mémoire par nos informateurs.

2.2.1 La notion d'« *enactment* »

En analysant nos entretiens, une autre idée soulevée par les travaux de Weick trouve un écho avec notre travail : la question de la *nuance* qui rejoint ce que nous pensons être de possibles *interprétations* conduisant à ce qui peut s'apparenter à une stratégie *d'improvisation* : « *la pensée et l'action humaines doivent être très variées pour saisir les variations dans un flux incessant d'événements. [...] L'idée de variété requise s'applique donc autant à la pensée qu'à l'action : il faut de la nuance pour comprendre les nuances du monde et cette capacité permet également d'agir de manière complexe et nuancée, donc "d'enact" un environnement complexe et nuancé* » (Vidaillet *et al.*, p.38, *op.cit.*). Par *enactment*, Weick suppose un double processus : « *d'une part, il désigne le fait que les individus contribuent à créer l'environnement dans lequel ils se trouvent, puisque, par le processus de sensemaking, ils contribuent à créer l'objet de leur observation. D'autre part, en retour, par les actions qu'ils initient dans cette réalité "décrétée", les individus reçoivent des stimuli comme "résultat de leur propre activité" (Weick, 1995, p.32). Ce processus est susceptible de leur faire oublier le caractère construit de cette réalité, qui, par les signes tangibles et concrets⁷³ qu'il est possible de lui associer, se met à exister de manière propre* » (Vidaillet *et al.*, p.178, *op.cit.*).

73. Voir notamment CHATEAURAYNAUD, F., 1996, « Essai sur le tangible. entre expérience et jugement: la dynamique du sens commun et de la preuve ».

Ainsi « *l'enactment* » nous paraît résonner comme une modalité de l'adaptation. La capacité à *nuancer* un environnement, à en saisir les *variations* – idée que nous retrouvons par ailleurs chez Jullien – en fonction des situations semble être une caractéristique de la gestion de crise. Dans notre cas, cette capacité « *d'enacter* » est particulièrement remarquable lorsqu'elle prend la forme d'une interprétation des signes environnementaux, et cela nous permet de faire le lien avec l'objet du prochain chapitre.

Conclusion sous forme de discussion

Lorsqu'on regarde le monde à travers le cadre de la *construction de sens*, il se passe une chose, comme l'indique (Vidaillet *et al.*, 2003) : « *cela équilibre le penchant pour la planification, la prospective et l'anticipation par une attention contraire et aussi grande pour la réaction, la rétrospection et la résilience, entendue comme la compréhension tardive de ce à quoi l'on a fait face antérieurement et que l'on ne réalisait pas sur le moment* ». A travers nos enquêtes de terrain et en partant de « l'adaptation », nous avons essayé, comme le dit Vidaillet, de mettre l'accent précisément sur la capacité de *réaction*, de *rétrospection* et de *résilience* des acteurs, en montrant comment ces dimensions de gestion prennent aussi tout leur sens lorsqu'elles sont mises en regard avec d'autres aspects comme la planification, la prospective ou l'anticipation.

Les études sur les risques n'échappent pas au constat de Vidaillet : elles ont très largement porté ces dernières années, et encore aujourd'hui, sur les mécanismes *d'anticipation* et de mise en place *d'actions préventives* en amont des crises, plus que sur les mécanismes de *résilience*, comme l'indique Damienne Provitolo en 2007 : « *pour réduire les dommages des catastrophes, les ingénieurs proposent depuis plusieurs siècles une stratégie qui vise à améliorer la résistance des sociétés face à un aléa. Ils calculent les magnitudes prévisibles de plus en plus précises de l'aléa, puis ils persuadent les responsables d'édifier un équipement de défense pour protéger la société. En suivant cette stratégie, ils ont fait construire des digues le long des fleuves, puis des barrages en amont, pour s'opposer aux inondations. Les mesures antisismiques relèvent aussi de cette approche, efficace quand il est possible de prédire l'impact précis de l'aléa. Mais, cette situation est exceptionnelle. De multiples raisons anéantissent souvent l'espoir de disposer de résultats précis, et donc de bien calibrer les ouvrages. Il est alors envisageable d'adopter une autre stratégie fondée sur le concept de résilience* » (Provitolo et Dauphiné, 2007, p.115).

Ainsi, l'apparition du concept de résilience et ses derniers développements pourraient nous inciter à décaler le point de vue, notamment pour la géographie des risques qui se trouve ici ré-interrogée. Si l'approche aléa-centrée n'est effectivement plus satisfaisante (Pigeon, 2005) – nous l'avons déjà exposé dans la première partie – tant les incertitudes se font nombreuses et les contingences nouvelles, le basculement vers la notion de vulnérabilité n'a pas forcément permis non plus de mettre au jour ce qu'il se passe au moment des crises, et ce qui permet, par rétroaction et reconsidération de l'action *a posteriori* notamment à travers les discours, de qualifier la résilience des organisations, ou plutôt la capacité de celles-ci à *s'adapter* continuellement.

Si nous avons préféré nous en remettre à ce qu'évoquaient les acteurs pour aborder le problème – à savoir la capacité d'adaptation – c'est parce que la multiplication des travaux liés à la résilience et son utilisation croissante dans le champ géographique des risques soulève aussi quelques débats théoriques complexes, et qui renvoient par ailleurs à de multiples définitions. On peut ainsi faire un constat : depuis quelques temps, on observe une large diffusion en sciences sociales du triptyque *aléa, vulnérabilité et résilience*, sans nécessairement que les différences (opérationnelles, théoriques) entre ces termes soient tracées avec suffisamment de clarté. La plupart des travaux insistent en effet sur le fait que le *flou* qui règne autour de ces notions peut devenir problématique, ce que soulignent Reghezza *et al* en 2012 : « *the polysemy of the concept resilience is not a problem per se ; it is even productive in terms of heuristic and methodological issues (Folke, 2006). The difficulties arise when, little by little, the polysemy seems to legitimize a semantic blur that creates theoretical and operational dead ends*⁷⁴ » (Reghezza *et al.*, 2012). Les auteurs mettent par ailleurs en avant le fait que les scientifiques s'accordent tout de même sur une définition première de la résilience : « *a crisis doesn't necessarily bring about disaster and even if it does, a disaster rarely is an irreversible state of destruction. Most of the time, there is recovery, reconstruction, renewal, a return to equilibrium, to normality, etc., all situations that can be linked to the concept of resilience that, etymologically, refers to*

74. « Le fait que le terme de résilience soit polysémique n'est pas un problème en soi : il peut être productif tant sur un plan heuristique que méthodologique. Les difficultés apparaissent lorsque, petit à petit, le côté polysémique tend à légitimer un flou sémantique qui crée des impasses théoriques et opérationnelles » (traduction personnelle).

the idea of rebound »⁷⁵. Nous gardons ceci à l'esprit : la résilience est avant tout liée à cette capacité non pas seulement à « *faire face* », mais aussi à « *faire avec* », et c'est d'ailleurs une chose que nous retrouvons dans nos entretiens. Ce concept permet de décrire en partie la *capacité d'ajustement* à la crise. Nous avons ainsi essayé de déceler ce qui, dans les discours des acteurs, relevait de cette capacité d'ajustement. La question était de savoir comment cette capacité se *dévoile*, comment elle prend place dans les discours, comment et par quoi elle se *traduit*. Dans notre cas, elle s'est traduite par l'intermédiaire du vocable « adaptation » qui, nous l'avons analysé, est lié à des questions d'échelle entre individu et collectif, et qui demeure en lien étroit avec la question de l'expérience : plus l'expérience accumulée est importante et digne de confiance, plus la capacité d'adaptation aux chocs paraît importante elle aussi. C'est alors que naît une nouvelle question épineuse concernant la définition de la résilience, en ce qui concerne la façon dont elle apparaît d'une part, et sur la façon dont elle est mobilisée d'autre part. Pour le dire autrement, toute la question est de savoir si la résilience est une propriété (une caractéristique), un état, un processus ou un résultat : « *if scientists generally agree on this first analysis, the use of resilience as an outcome, a state, a property or a process has been distinguishing different research communities. However, determining whether resilience is an outcome, a property or a process is a critical step toward its application. At this point, resilience's exact definition and uses are far from being unanimous* »⁷⁶.

Enfin, il serait aussi judicieux de regarder de plus près comment s'opère le passage de la résilience au niveau individuel à ce que l'on nomme « *résilience organisationnelle* ». Notre terrain nous interpelle de ce point de vue : si nous constatons des facteurs de résilience chez les acteurs rencontrés, peut-on dire pour autant que c'est l'institution dans son ensemble qui est « résiliente » ? « *La résilience organisationnelle, c'est la capacité d'un groupe à éviter des chocs organisationnels en construisant des systèmes d'action et d'interactions continus destinés à préserver les anticipations des différents individus les uns par rapport*

75. « Une crise ne provoque pas nécessairement de désastre et même si c'est le cas, un désastre provoque rarement un état irréversible de destruction. La plupart du temps, il y a rétablissement, reconstruction, renouvellement, retour à l'équilibre, à la normalité, etc, toutes les situations qui peuvent être liées avec le concept de résistance qui, étymologiquement, se réfère à l'idée de rebond » (traduction personnelle).

76. « Si les scientifiques conviennent généralement de cette première analyse, l'utilisation de la résilience comme un résultat, un état, une propriété ou un processus sont le fait de communautés de recherche différentes. Cependant, déterminer si la résilience est un résultat, une propriété ou un processus sont un une étape critique avant son utilisation ou application. A ce stade, la définition exacte de la résilience et de ses utilisations sont loin d'être unanimes » (traduction personnelle).

aux autres. Les facteurs de résilience permettent aux individus de développer de nouvelles solutions, de changer rapidement de rôle, de se méfier d'une trop grande confiance et de maintenir des relations de confiance dans l'organisation. » (Vidaillet et al., 2003, p.177). Cette définition mérite notre attention, on moins pour deux raisons. D'une part, elle redonne toute sa place à la *dimension sensible* des ajustements en temps de crise et aux arrangements combinatoires, tandis que jusqu'alors les développements concernaient surtout la question de la décision et de la qualité de la décision. Elle replace aussi la question de la résilience dans sa dimension construite par les acteurs (au travers du rapport au changement et de la confiance). D'autre part, elle permet aussi de discuter l'ambition planificatrice : le plan de crise a-t-il encore vocation à être suivi ? Espère-t-on encore qu'il produise des « *comportements attendus* » (Soubeyran, 2007) ?

Ainsi, nous pouvons dire que certains facteurs de résilience décelables dans les discours, relèvent (et révèlent, aussi) des mécanismes non seulement de résistance mais aussi et surtout *d'accompagnement* des crises ainsi traversées. Il ne s'agit pas seulement de « résister » à la crise, d'y « faire face » mais bien de s'engager dans un processus qui vise davantage à *suivre le cours des choses*, à *saisir des opportunités* d'action au fur et à mesure de l'événement.

Dans ce chapitre, nous avons démontré qu'en temps de crise certaines modalités apparaissent et deviennent déterminantes quant à l'efficacité du processus de résolution – ou du moins – de rationalité de l'action. En effet, il nous est apparu dans les entretiens que la confiance liée aux informations, aux hommes, aux outils et basée sur les expériences antérieures de gestion est déterminante, pour au moins deux raisons : d'une part elle permet de réduire les coûts (humains, techniques, temporels) liés à la recherche et à la validation des informations, d'autre part elle permet de *s'adapter*, de se glisser dans le cours des choses. L'adaptation, objet de la seconde section, a permis d'examiner les *conditions d'adaptation* des acteurs pendant les situations de crise, afin de voir ce que ce terme recouvrait, de leur point de vue. Nous avons démontré que l'adaptation était en partie liée à la question de la construction du sens pour agir, construction qui s'exerce à des niveaux individuels et collectifs.

RÉSUMÉ DU CINQUIÈME CHAPITRE

Ce chapitre se donne pour objectif d'analyser la question de l'information et du rapport des acteurs aux informations en temps de crise.

En temps de crise, les acteurs sont assaillis de toutes parts par des informations de différentes natures, dont ils doivent faire usage afin de prendre des décisions quant à la mise en place de barrages routiers afin de mettre le réseau en sécurité. Or, la qualité de l'information, à savoir le niveau de crédibilité donné par les informateurs à une information va dépendre de plusieurs facteurs. Tout d'abord, elle peut dépendre de *l'émetteur*. En effet, nous avons vu à travers les entretiens que les acteurs hiérarchisent les informations en partie en fonction de la *confiance* qu'ils accordent en l'émetteur. Ensuite, la *fiabilité* accordée à une information peut aussi dépendre du *support* sur lequel elle est émise. Certains acteurs, nous l'avons démontré, ne parviennent guère à se contenter d'une seule information, mais ont besoin d'autres formes de *communication* (coprésence, parole, visu) pour pouvoir se trouver en confiance afin de « prendre une décision ». Enfin, nous avons évoqué le processus de *validations successives d'objectivations*, qui consiste à rassembler le plus d'éléments en un même lieu, sous le regard, afin de pouvoir « agir ». Cela nous a conduit à élargir la focale en examinant le rôle de la confiance vis-à-vis des hommes, des plans, des seuils.

En s'appropriant cette question, nous avons vu qu'elle ne pouvait se penser indépendamment de la *construction de sens* : le rapport à l'information se construit aussi sur des *seuils construits grâce à l'expérience* et à la récurrence des événements (Vidaillet *et al.*, 2003). Ainsi le *degré d'interprétation*, et de *mise à niveau de la réalité pour mieux agir dessus* pose la question de *l'adaptation* en situation exceptionnelle. Ainsi nous détaillons dans la deuxième partie du chapitre le rapport des acteurs à l'adaptation en temps de crise, en montrant comme cette notion apparaît dans les discours des acteurs et dans quelle mesure elle s'apparente à une dimension de *résilience* à la fois individuelle et/ou collective.

Chapitre VI

Le rapport à l'espace en temps de crise

Introduction

Dans ce chapitre nous allons essayer de voir comment la *construction de l'action en situation de crise est en partie liée à une dimension sensible* à l'environnement, autrement dit à l'interprétation par les acteurs de certains signaux environnementaux.

Nous chercherons dans ce chapitre à rendre compte du rôle des expériences spatiales et leur accumulation par l'expérience en temps de crise. Notre hypothèse est que le spatial est un élément opératoire, puisqu'il opère et fait opérer des actes. L'objectif est de rendre compte de la sémiotique spatiale qui apparaît dans le discours des acteurs. Comment font-ils intervenir la *dimension spatiale* des événements dans le processus de gestion de crise ?

Dès lors que nous travaillons sur des organisations territoriales, en charge d'une mission de service public, nous constatons que la dimension spatiale de l'action est centrale. Pas seulement parce que l'espace est le support de l'action, mais aussi (et surtout) parce que l'espace joue un rôle dans l'action, la modifie et la transforme. Ainsi, pour corroborer la première hypothèse, nous faisons la suivante : **la spatialité – tout au moins la *spatialisation des informations* reçues et échangées en temps de crise – joue un rôle central dans le passage de l'information (ici dans le sens de *s'informer*) aux activités de gestion**⁷⁷, qui mobilise des ressources humaines et techniques importantes (mise en place des barrages routiers, travaux de dégagement des voies de

⁷⁷. Nous choisissons le terme « activités » pour éviter le contresens qui pourrait faire croire que *s'informer* n'est pas une *action*.

circulation etc.). Autrement dit, en fonction de quoi et de quels espaces les actions sont-elles *différenciées*? En effet, les lieux et les espaces impliqués dans une information vont prendre une dimension toute particulière en fonction du *vécu*, de *l'expérience* qu'ont les agents de ces mêmes lieux. Nous faisons ainsi l'hypothèse suivante : après la confiance et la question de la nature des informations, la spatialité est un déterminant de l'action en situation d'urgence. Par ailleurs l'expérience joue un rôle central, ce qui conduit même les organisations à matérialiser ces espaces d'expérience et de vécu dans des cartographies imprimées, collées au mur et punaisées en fonction des niveaux de dangerosité établis en fonction de l'expérience des crues antérieures. Dans ce chapitre, nous essayerons de montrer comment les contenus spatiaux informationnels contribuent à orienter certaines actions à visée opérationnelle, et donc certaines décisions. Ce que nous comptons éclairer, c'est la façon dont les acteurs se *saisissent de l'espace* pour agir. Si nous savons que les informations préventives et les informations propres aux processus d'alerte contiennent des données spatialisées, il nous faut examiner ce que les acteurs en font, et comment cela contribue à la construction d'espaces singuliers de la gestion de crise à l'échelle du département (Lussault, 2007). La question spatiale sera éclairée sous deux angles présents dans les discours :

- le premier est celui des traductions spatiales : comment, à partir d'une information géolocalisée, « agit-on » et quelle est la place de l'espace dans la rationalité de l'action ainsi entreprise ?
- le second angle est celui de l'expérience spatiale : en quoi les expériences de terrain et leurs accumulations contribuent-elles à créer une connaissance de terrain mobilisable pour agir ?

Nous avons vu dans le chapitre précédent au travers des discours et de l'analyse des entretiens qu'une des thématiques que nous pouvions établir – car elle semble être au coeur du dispositif d'action et du dispositif décisionnel – relevait des processus de fiabilité (des informations, des hommes), à présent voyons ce qu'il en est du rapport à l'environnement.

1 Spatialités des informations

Cette première partie du chapitre est consacrée au rapport entre *spatialités* et *informations*. En temps de crise, les acteurs reçoivent-ils des informations spatialisées ? Si oui, sont-elles suffisamment *précises* de leur point de vue ?

1.1 Statut de l'espace

Le terme « spatialité » recouvre d'après Lussault et Lévy un sens général à savoir « *les caractéristiques de la dimension spatiale d'une réalité sociale* » ; et plus spécialement un « *ensemble d'actions spatiales réalisées par les opérateurs d'une société. [...] Si le concept d'espace pousse à réfléchir, de façon théorique, aux caractères et aux attributs (échelle, métrique, substance) de l'espace des sociétés, aux grand types qui peuvent être discriminés (le lieu, le territoire, le réseau), celui de spatialité permet de prendre en compte les actions spatiales des opérateurs, leurs technologies et instruments et leurs effets dans et sur l'espace* » (Lévy et Lussault, 2003, p.866) .

Cette définition de la spatialité réhabilite ainsi la question spatiale, qui devient davantage qu'un simple support de l'action. Nous verrons d'ailleurs dans ce chapitre comment l'espace « opère », au sens où les acteurs ne font pas que « gérer » des attributs de l'espace, ils contribuent eux-mêmes à définir de nouveaux espaces d'action, à générer de nouveaux processus – à travers les modalités de gestion – qui intègrent non seulement des attributs de l'espace (des distances, des échelles) mais qui font aussi intervenir des outils, des informations, des données numériques, des cartographies, des instruments de mesure, dont la portée spatiale des informations qui s'y trouvent est souvent mal connue : « *On peut affirmer que [les opérateurs d'une société], et plus spécifiquement les acteurs humains (les acteurs, les agents) et les opérateurs collectifs, lorsqu'ils agissent, mobilisent, pour poursuivre leurs actes, des ressources spatiales variées (idéelles et matérielles)* » (Lévy et Lussault, p.867, *op.cit*). C'est aussi ce qu'indique Lussault dans « L'homme spatial » : « *il existe donc une "prise" et un "traitement" (matériel et idéal) de phénomènes physiques et biologiques par les sociétés. C'est là le processus de fabrication de la nature. Celle-ci constitue donc l'ensemble de phénomènes, de connaissances, de représentations, de discours et de pratiques qui participe et procède d'un processus d'intégration sociale des données physiques et biologiques dans, par et pour la société, et dans un contexte*

donné » (Lussault, 2007). En effet, c'est ce que font nos acteurs : par le truchement des instruments, des données fabriquées, relevées ou perçues, des cartographies, ils se fabriquent des *prises* sur les phénomènes physiques. Cette diversité des ressources spatiales mobilisées à des fins de gestion de crise va nous intéresser pour comprendre à quel moment la question spatiale devient déterminante, c'est-à-dire au moment où elle opère, et fait opérer des actes, toujours dans le processus décrit auparavant, celui de la gestion de crise. Cela signifie que nous laissons la place pour la prise en compte d'acteurs non-humains, d'opérateurs qui, dès lors qu'ils agissent « *avec performance dans l'espace géographique des sociétés concernées* » deviennent aussi des protagonistes sociaux (Lussault, 2007).

1.2 Quelles sont les informations spatialisées ?

Comme nous l'avons vu en amont, les instructions diffusées au sein du Conseil Général pour *agir face aux crises*, donnent des indications quant aux sites internet fournissant une information de prévision météorologique, ils sont indiqués comme étant des sites « utiles ». Pour les acteurs, ce que nous avons déjà montré en partie, c'est que les informations météorologiques ou hydrologiques ne prennent une dimension opératoire seulement lorsqu'elles se trouvent à une échelle suffisamment fine. Ces problèmes d'échelle ont été à maintes reprises évoquées dans nos entretiens et la question de la *précision des informations*, si nous l'avons déjà rencontrée à quelques reprises dans le chapitre précédent (p. 199), prend ici une acuité toute particulière.

« Là par exemple, ils annoncent de la neige, je dois faire remonter les informations à 15 h 30 sur l'organisation prévue en neige. Voilà, on est sur l'exploitation. Alors, on va la chercher par le biais du minisite, on a un accès, un abonnement, on a un abonnement météo qui permet de savoir un certain nombre de choses assez précises.

– ***Quand vous dites précises vous voulez dire... ?***

Ça veut dire...que je cherche à savoir ce qui va tomber, et où ça va me tomber. Moi c'est l'atmogramme, je regarde *que* ça. Il donne bien les idées, il est assez précis par tranches de 3 heures, on voit quand ça va s'arrêter. Et j'ai accès aux données, enfin je veux dire sur un plan géographique, pour les communes de l'UT. Le site météo lui donne précisément ce qui est tombé. Après ce que je veux savoir c'est ce qui va me venir. Je recoupe avec l'atmogramme. Et après on va voir : on sait où sont

les premiers points de submersion. Sur le secteur, on a des cartes où on a repéré les points de submersions » (Cat.2)

L'atmogramme (cf. figure VI.1 p. 242) est un outil privilégié par les chefs d'UT. Les 5 chefs rencontrés nous ont parlé de cet outil, et l'extrait ci-dessus nous donne quelques indications quant aux raisons de cette mise en avant : les données sont temporellement intéressantes (prévisions à 3 heures), et géographiquement situées à un niveau infra-départemental.

Ce sont principalement les agents du PCE et les chefs d'UT qui ont communiqué lors des entretiens sur les enjeux spatiaux. Les agents patrouilleurs, nous le verrons dans la suite du développement, insistent davantage sur leur connaissance *expérimentale* du terrain et des épisodes d'inondations. La question de la nature des données, qu'elles soient situées ou non, importent moins pour eux que l'expérience engrangée auparavant lors d'épisodes pluvieux. A un niveau hiérarchique supérieur dans l'institution, la recherche de données spatialisée demeure essentielle :

« Heureusement quand même qu'on a le minisite avec des données plus précises. Non parce que quand vous regardez la météo sur Météo France, y'a quand même pas grand chose comme info à des niveaux un peu localisés. » (Cat.6)

Ainsi nous évoquions dans le chapitre précédent une confiance dans l'institution Météo France qui était peut-être liée au fait que l'information ne soit pas diffusée au grand public mais qu'elle ne soit consultable que par le biais d'un *canal sécurisé*. Nous découvrons ici une dimension supplémentaire, qui est celle de la précision de localisation qui semble entrer en ligne de compte : « je fais confiance parce que l'information concerne précisément mon territoire ».

Dans le même registre, mais en ouvrant encore davantage la problématique, on trouve cet extrait d'un agent du PCE :

« Nous on a besoin des infos qui remontent des UT parce qu'après, on doit redistribuer. Quand on dit redistribuer ça veut dire être capable de dire à un usager "prenez pas cette route départementale là, mais passez plutôt pas celle-là". Sauf que pour ça il faut qu'on ait des infos précises, des trucs sérieux à donner à l'utilisateur. [...] Et puis faut pas oublier la question du temps : je dois donner un point précis de barrage,

QUELLES SONT LES INFORMATIONS SPATIALISÉES ?

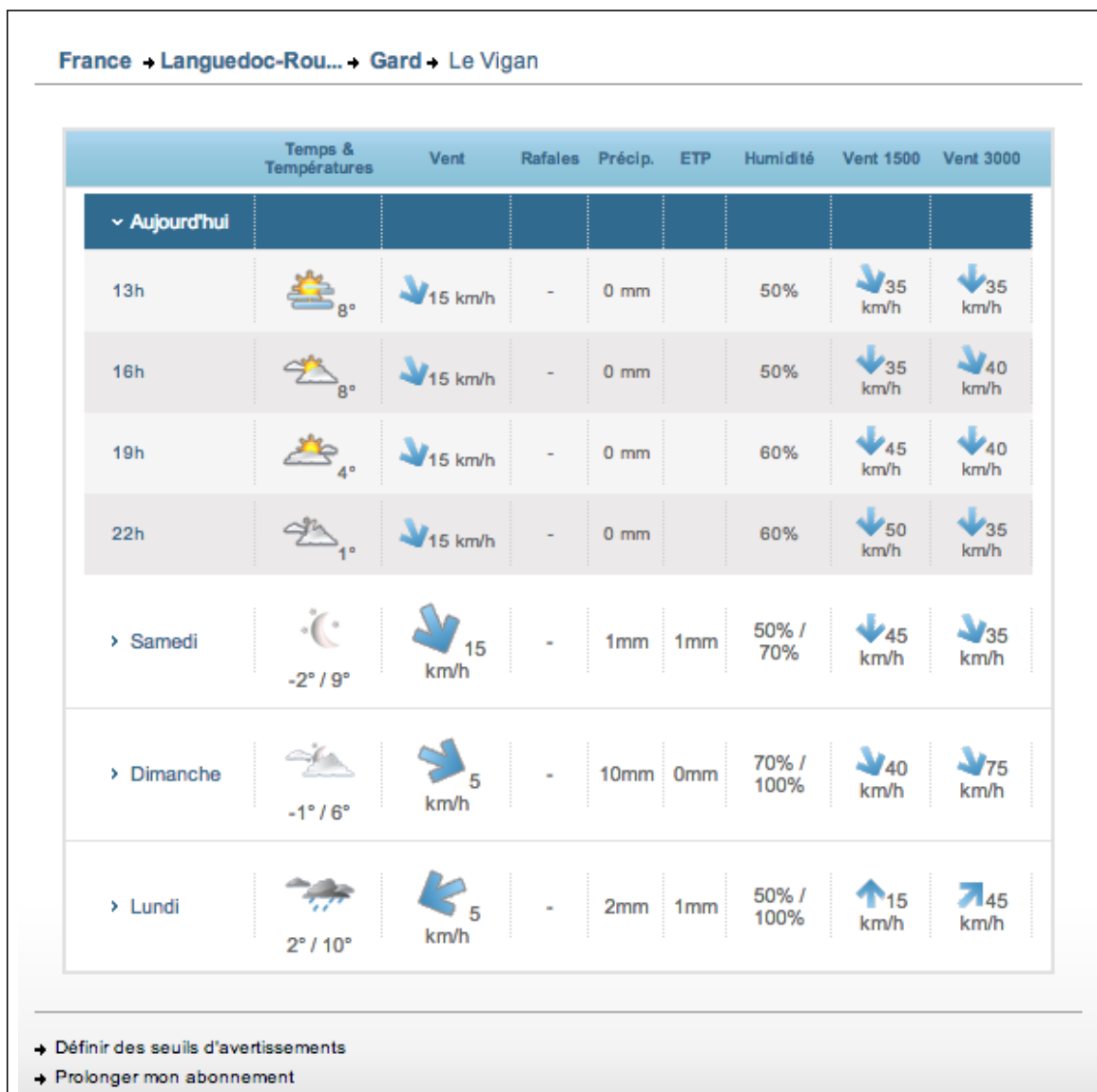


FIGURE VI.1 – L’atmogramme du minisite Météo France du CG30, exemple de la commune du Vigan

Source : Météo France, minisite du CG30
(http://www.meteo.fr/special/minisites/CG30_2007/)

mais je dois aussi m’assurer qu’il est toujours valable au moment où je parle.»
(Cat.5)

Nous voyons donc bien ici la double contrainte de gestion de crise qui est à la fois *spatiale* et *temporelle*. La spatialité d'une information, en elle-même, ne semble pas forcément être une ressource, dans le sens où il ne suffit pas qu'une information contienne des informations spatiales pour qu'elle soit considérée comme une « bonne » information, ou une information à « prendre au sérieux ».

« L'important pour moi c'est d'avoir une information précise. Je veux dire qu'aujourd'hui dans l'UT on n'a pas de choses très précises sur les coupures de routes en matière d'infos. D'autant que c'est un truc hyper-localisé, tant la coupure de route elle-même que le nuage de pluie, alors pour prévoir ça et...et le localiser on va dire, je pense pas que ce soit pour demain. Après on a toujours en amont une idée un peu globale disons...par exemple si il y a une alerte rouge au niveau météo dans le département, je vais m'inquiéter oui, encore que je peux pas savoir ce qui va arriver sur mon territoire avec certitude. » (Cat.4)

Les *incertitudes* liées à la question de la prévision sont effectivement un élément que les acteurs ne manquent pas de souligner. Néanmoins, contrairement aux médias qui n'hésitent pas à fustiger Météo France en cas de sous-estimation d'un événement météorologique, les acteurs que nous avons interrogés se montrent beaucoup plus nuancés :

« C'est clair que parfois, on voit des vigilances oranges pour rien, mais alors il se passe rien, c'est des broutilles. Après nous on sait aussi, moi je suis depuis quelques années au CG, bon on commence à les connaître les inondations. A moins de prendre un nouveau "2002" sur la tête, grosso modo je peux vous dire "on sait faire". Donc on regarde les vigilances, mais ensuite on sait aussi les points qu'il faut surveiller, on connaît le terrain. [...] A un moment donné je préfère de toute façon avoir..., avoir une info météo même pas trop précise, que de rien avoir du tout. Comme je vous disais tout à l'heure, la météo après chacun en fait ce qu'il veut avec...on peut aussi interpréter, voilà, ça vient en complément. » (Cat.6)

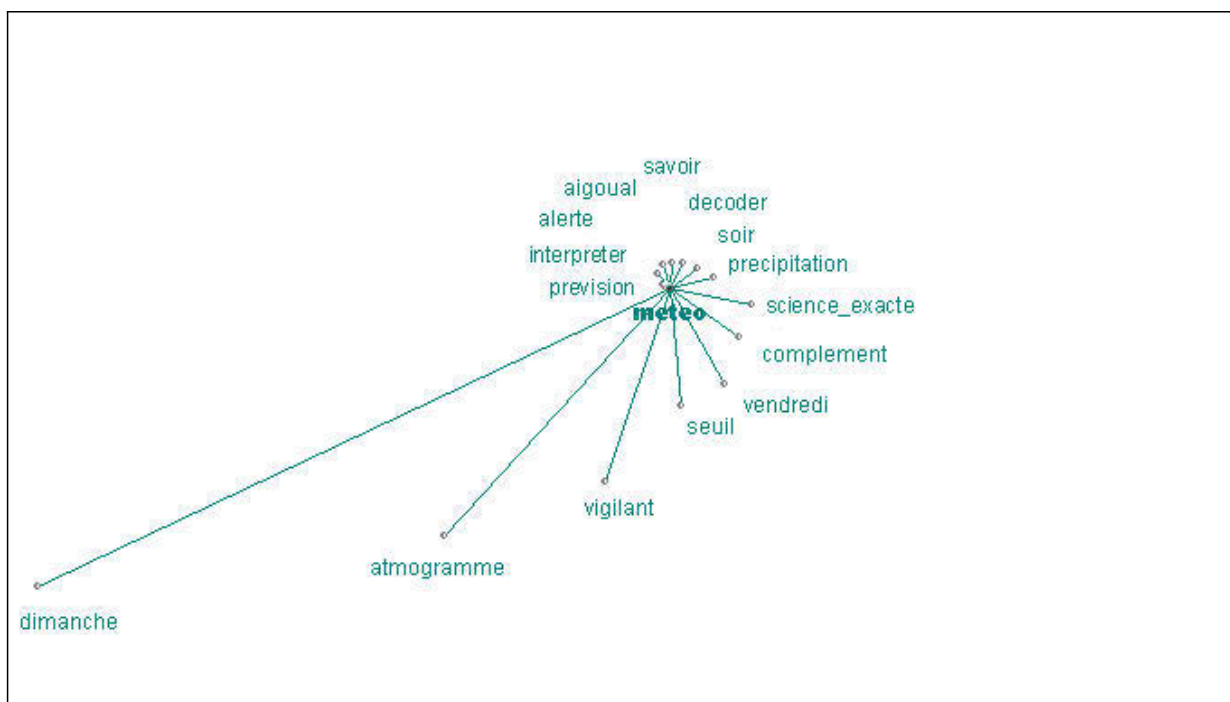


FIGURE VI.2 – Mots pivots autour du terme « météo »

Source : B.Aublet, 2013. Logiciel Alceste. $Khi2 = 190$. Effectif : 45 occurrences. Monde lexical 2

Si l'on regarde de plus près le réseau de mots pivots autour du terme « météo », on constate :

1. que la question de la « météo » est très directement rattachée à celle de la *prévision*. En cela, les acteurs reconnaissent qu'il ne s'agit donc pas d'une « science exacte » (qu'il faut lire *négativement* dans ce réseau) mais bien d'une donnée « complémentaire » qu'il est nécessaire de s'approprier, et surtout, de *re-localiser*. Il y a là une opération de traduction, qui consiste à passer d'une information générale pour en interpréter le potentiel de réalisation à un niveau local.
2. que la question de la temporalité est très représentée, bien davantage que les marqueurs spatiaux (on ne trouve que le terme « Aigoual » qui désigne un lieu). En revanche, les marqueurs temporels comme « soir », « vendredi », « dimanche » montrent que la question de la prévision météorologique est davantage une préoccupation temporelle. Force est de constater que dans le cas présent, il est plus problématique pour les acteurs que nous avons rencontré de savoir « *quand* » plutôt que « *où* ». Et si il

s'agit d'un « vendredi », d'un « soir », ou d'un « dimanche », cela semble leur poser des problèmes d'organisation, notamment en terme de disponibilité des équipes (mise en place des astreintes). On voit bien ici comment l'enjeu se décale lui aussi sur un terrain qui n'était pas forcément attendu : nous sommes confrontés à un problème qui relève de l'organisation et de son fonctionnement interne, et plus tellement de l'enjeu routier. Ainsi « la précision géographique d'une information » peut avoir des conséquences importantes sur l'organisation des équipes en place sur les territoires, elle est donc un *opérateur* dans la gestion de crise, elle « *fait faire* », elle *fait opérer* des actes d'organisation ou de réorganisation, elle « provoque » la mise en action de dispositifs spatiaux (envoi de patrouilleurs sur les territoires, les réseaux, des lieux à risque).

3. que la présence du lemme « complément » témoigne du fait que la météo est une information complémentaire à d'autres qui interviennent aussi dans les décisions. Mais ici, c'est moins une question de confiance qui fait que l'on cherche une confirmation, mais plutôt le pragmatisme de nos acteurs qui mettent la prévision météorologique à sa juste place : parce que les situations auxquelles ils sont confrontés se caractérisent par leur grande incertitude, le fait d'accumuler plusieurs informations, plusieurs sources, va permettre non pas de faire diminuer l'incertitude, mais plutôt de *comparer les incertitudes entre elles*.

Si les acteurs font preuve de pragmatisme à propos de la météo, et c'est ce dont témoigne la figure VI.2, c'est aussi parce que bien souvent ils savent que le phénomène cévenol est un événement difficile à prévoir, tant en terme de temporalités que de *localisation*. L'extrait qui suit est certes long mais il nous a semblé intéressant de ne pas le couper.

« C'est un peu comme, comme l'événement qui s'est passé en 88 sur Nîmes. Il a été tellement localisé sur Nîmes, moi mon oncle qui était à l'époque, qui travaillait à l'hôpital d'Alès, quand ils ont été appelés en renfort sur Nîmes en 88, on leur a dit "vite vite il faut des volontaires pour descendre sur Nîmes parce que Nîmes se noie". Alors qu'il me disait "à Alès, il tombait pas une goutte quoi", et Nîmes, c'était la catastrophe. Ah ouais, très très très localisé. Ben c'est, c'est, c'est le type même de phénomène cévenol ce qu'on appelle les phénomènes cévenols. Là, on a eu une petite crue ben quand on a été placés en vigilance rouge, il y a pas si

longtemps là. Je crois que d'ailleurs c'est pour ça qu'il en est découlé cet article-là. On attendait, on a appelé le prévisionniste, le prévisionniste nous avait annoncé le premier jour 300, le 2ème 400. 700 millimètres en deux jours ! Mon directeur me dit "ça y est, 2002 recommence". J'ai dit "attendez". On le voyait à la carte et on voyait bien que le nuage, quand il traversait le département, il s'est trouvé très localisé, mais alors hyper localisé. Ça tombe bien parce que moi j'habite là, j'ai été sous le feu de la rampe. Le nuage est arrivé, a traversé le département comme ça [*ndlr : il prend une carte du département et dessine avec son doigt la trajectoire du nuage*]. Donc ici, on s'est pris 500, là quasiment rien et là quasiment rien. Le nuage est passé là, on s'est pris 500. Donc, il y a eu des dégâts à Lédignan, à Cardet il y a eu des dégâts parce que les gens ont été inondés. Quand vous arrivez au rond-point, vous voyez toutes les clôtures, l'eau est montée à ça de hauteur [*ndlr : il désigne la hauteur au dessus de sa tête avec son bras*], tout a été emporté. Mais ça a été très localisé. Alors que le phénomène 2002, ça a été la même chose, mais sur le Gard. À l'échelle du département. Voilà. Donc, à cette époque-là, ben on était au PC et à un moment donné, alors bon là les garanties minimales tout ça, ça existait pas parce que c'était, c'était la catastrophe. » (Cat.9)

A plusieurs reprises, nous croisons dans ces extraits des traces de lieux, de localisation, de situation géographique, qui forment autant de *repères* dans le discours des acteurs, repères indispensables à la construction d'un discours réflexif sur la gestion de crise sur un plan géographique. Plus encore, apparaissent comme incontournables ces références qui convoquent l'environnement, compris au sens général de ce qui entoure, de ce qui environne. Précisément, le lieu comme « repère » de l'action permet de prendre quelques distances vis-à-vis de la définition usuelle de la crise qui parfois considère qu'il y a une perte de tous les repères. Même dans l'urgence et dans les turbulences, les acteurs continuent de mobiliser des repères pour agir.

1.3 Quand « lieu » rime avec précision

Dans nos entretiens, il est rare que des acteurs se fient à une seule information, nous l'avons déjà expliqué lors du chapitre précédent. Lorsque c'est le cas, c'est toujours parce que l'information reçue est *spatialisée* à un niveau suffisamment fin. Et lorsqu'elle ne l'est

pas, ou insuffisamment, ce sont les acteurs eux-mêmes qui vont procéder à cette mise à l'échelle de l'information. Pour ce faire, ils vont faire appel à d'autres opérateurs spatiaux disposés sur le territoire et qui vont leur permettre d'avoir une visibilité à l'échelle la plus fine possible, nous l'avons déjà évoqué, au chapitre 5, p. 206. Il peut s'agir :

- des patrouilleurs qui effectuent eux-mêmes des vérifications en maillant leur territoire d'action,
- de caméras de vidéosurveillance, privilégiées par les gestionnaires autoroutiers par exemple.

Cependant, dans certaines situations, les informations peuvent se suffire à elle-même en raison de leur précision en matière de géolocalisation :

« Nous on reçoit des fax de la station météo permanente de l'Aigoual. [*Il me montre un bulletin*]. Celui là par exemple c'est celui de ce matin, qui pour nous est très intéressant parce que sur tout ce secteur montagne on a des prévisions météo qui sont beaucoup plus affinées. » (Cat.6)

Sur le même secteur, avec un autre agent :

« L'Aigoual dit pas ça. L'Aigoual dit que ça va rester à 700, 800 m et que les précipitations s'arrêtent dans l'après midi. Donc je sais pas qui a raison mais en général eux sont plus précis. Donc ce type d'informations là... Et sur le site météo on a aussi le cumul des précipitations sur les dernières 24h, ce qui permet d'avoir des informations sur ce qui est tombé. » (Cat.6)

« En général le PC d'exploitation a peu d'informations précises pour nous. [...]. Parce que l'évolution météo, j'ai l'Aigoual qui me donne pas mal d'informations. Déjà pour savoir ce qui va m'arriver et me donne un état de ce qui est tombé. Le site météo donne précisément sur ce qui est tombé. » (Cat.6)

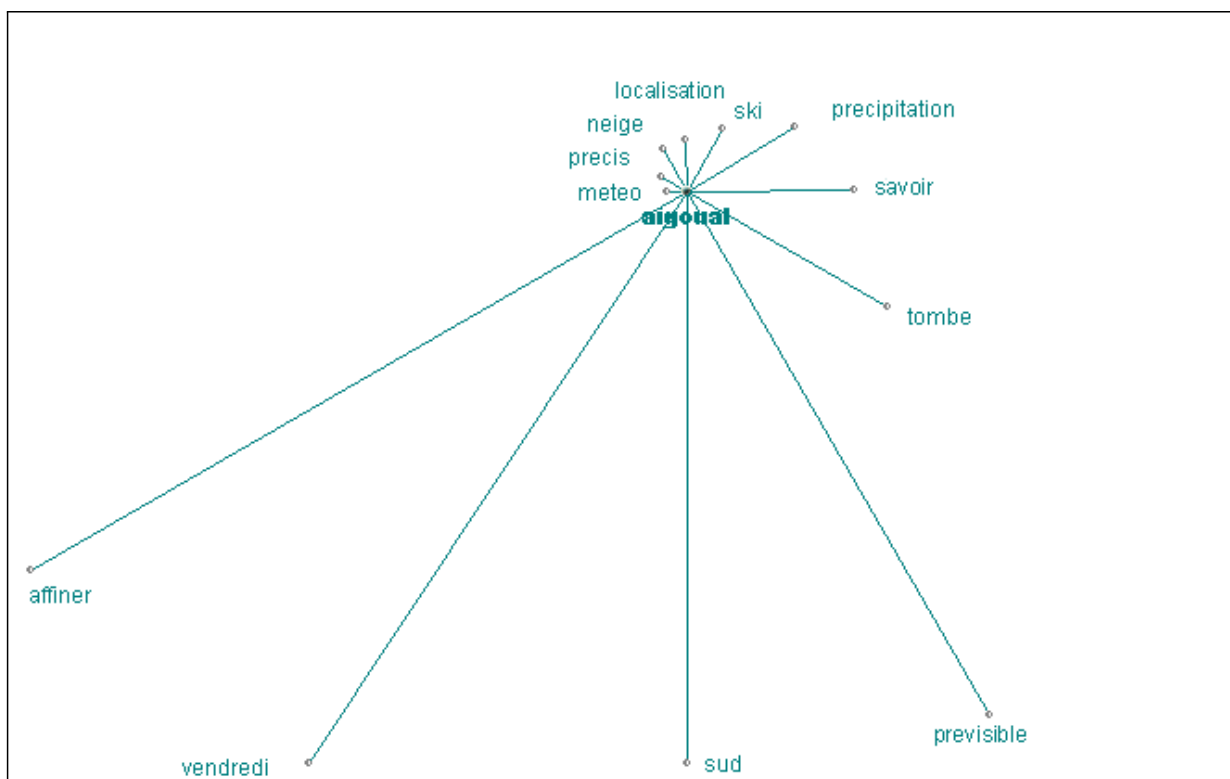


FIGURE VI.3 – Réseau de formes associées au terme « Aigoual » dans les discours

Source : B.Aublet, 2013. Logiciel Alceste. Khi2 = 90. Effectif : 22 occurrences. Monde lexical 2

A plusieurs reprises dans ce passage notre informateur fait référence à un lieu précis qui prend une signification particulière à ses yeux : le Mont Aigoual⁷⁸. La dimension du milieu et l'interprétation qui en est faite est ici particulièrement intéressante à noter. Non seulement parce que nos informateurs, sur le territoire du Vigan, *font parler directement la montagne dans leurs discours*⁷⁹, ce qui est déjà notable, mais surtout parce que le lieu Aigoual est directement associé dans leurs phrases à la question de la « précision ».

Par ailleurs, lorsqu'on regarde le réseau de mots gravitant dans une même phrase autour de « l'Aigoual », on retrouve cette idée du lieu comme point d'ancrage à partir

78. Le Mont Aigoual se situe à la limite entre le Gard et la Lozère, c'est le point culminant du département du Gard. Il abrite au sommet une station météorologique de montagne, la dernière de France à être occupée en continu toute l'année.

79. « *J'ai l'Aigoual qui me donne* » ou encore « *l'Aigoual dit que* ».

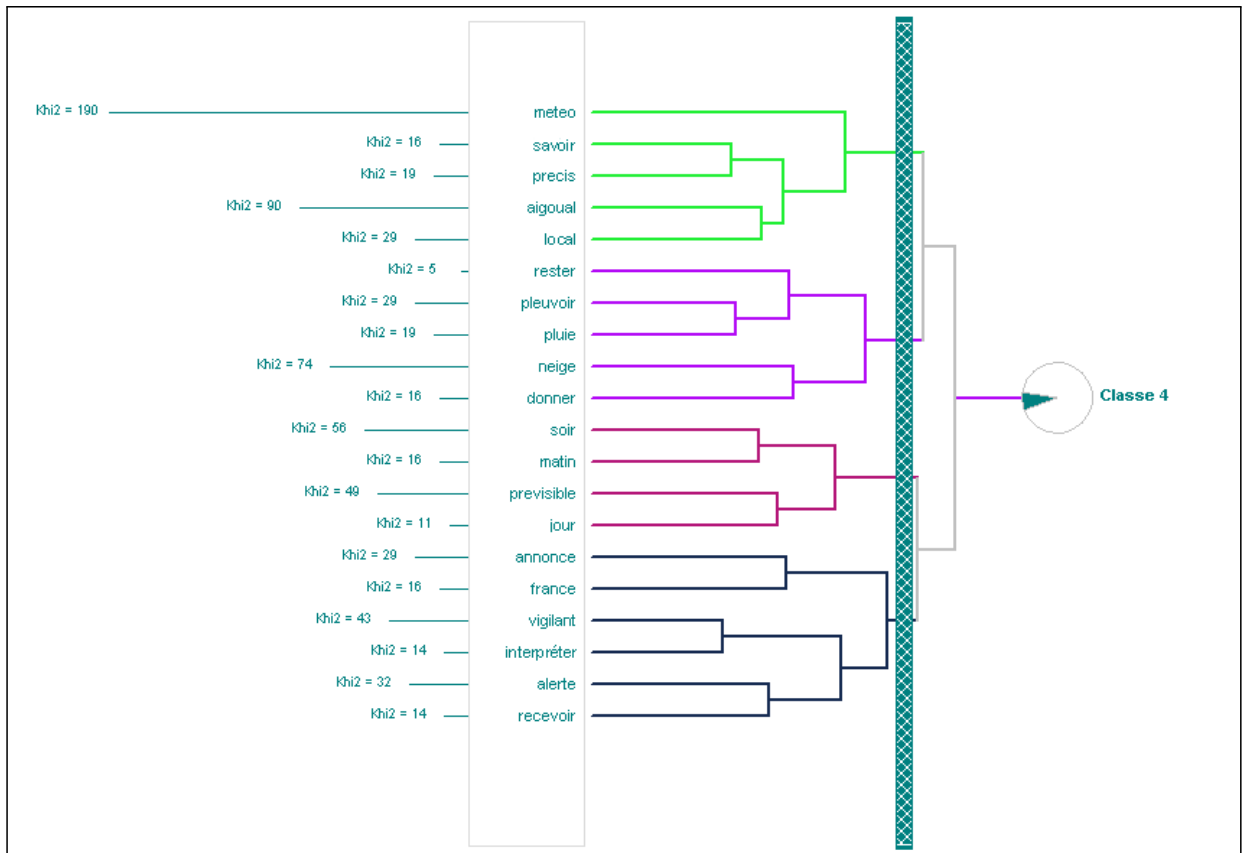


FIGURE VI.4 – Classification ascendante pour le lieu « Aigoual »

Source : B.Aublet, 2013. Logiciel Alceste

duquel on élabore la décision, ou à partir duquel la confiance dans l'information donnée se stabilise (cf.figure VI.3, page 248 et figure VI.4 p. 249). La classification ascendante hiérarchique permet de rapprocher, à l'intérieur de la classe, les différents lexiques utilisés. Elle permet de mettre en évidence des groupes de mots suivant leur distance de proximité. Ainsi, il est intéressant ici de s'intéresser au premier groupe constitué et constater que le mot « Aigoual » est associé au « savoir », à la « précision », et au « local ». Ainsi, on retrouve les ingrédients de la mise à l'échelle : une information *(re)-localisée*, qui permet de savoir plus précisément ce qui va « tomber », et donc d'agir.

Le réseau de formes témoigne aussi de l'importance accordée à l'échelle de l'information. Les acteurs cherchent à fiabiliser l'information en essayant, autant que faire se peut, de la mettre à bonne échelle, leur échelle d'action. Pour eux, une information paraît

plus fiable lorsqu'elle concerne un territoire précis. Ainsi, afin de jouer sur ces échelles et de rapprocher l'information de leur environnement d'action, les acteurs développent des stratégies qui leur permettent d'avoir des « *prises* » sur l'environnement, pour agir, c'est ce dont nous allons parler à présent. Ainsi nous observons un rapport à l'espace qui prend une dimension opératoire lors de la gestion de crise elle-même : la précision dans l'espace des informations météorologiques a des incidences sur l'action, notamment en termes de temporalités (la mise à l'échelle, opérée via la recherche d'informations plus précises, a un coût).

2 Vigilance ordinaire et expérience spatiale : point d'appui de la gestion de crise ?

Prolongeons la réflexion : lorsque les acteurs font référence à l'espace, ils ne le font pas uniquement par le biais des informations reçues, mais aussi à travers leurs expériences du terrain. Cette expérience de la gestion des crises se traduit, dans les discours, par des redondances très nettes des marqueurs spatiaux et environnementaux. L'environnement direct, l'espace constitue une *prise* pour l'action.

L'évocation de certains lieux témoigne d'un vécu géographique qui se trouve directement en lien avec une expérience de ces lieux lors des crues. Ces expériences dont nous allons parler à présent sont de trois ordres :

1. Premièrement, il peut s'agir d'une expérience de contact direct avec le lieu, pendant une inondation :

« j'y étais, je vais vous dire ce que j'ai vu et comment ça s'est passé » (Cat.7)

2. Deuxièmement, on trouve aussi des références à l'espace au moyen de la connaissance que l'on a des lieux à risques, connaissance assimilée, engrangée par les événements catastrophiques connus par le passé :

« en 2002, après coup...c'était...ça a été vraiment catastrophique. Franchement j'avais jamais vu ça, certains endroits étaient dévastés, c'était quelque chose. [...] Ces endroits-là maintenant, disons qu'on les a en mémoire » (Cat.4)

3. Troisièmement, et ce n'est pas sans rapport avec le projet Prediflood qui nous a accompagné pendant ce travail, les acteurs font des projections sur l'espace :

« on connaît les points sensibles, je vais vous montrer...en fait on a une carte accrochée au mur et on note dessus, c'est rudimentaire c'est vrai...mais si vous me dites qu'avec votre logiciel je vais pouvoir savoir où et quand ça va tomber, ça peut nous aider, c'est clair. Si on peut me dire que ma RD408 à Sauve va être submergée et à quelle heure, je prends. » (Cat.4)

2.1 Vigilance ordinaire et présence au monde

2.1.1 Entrée en matière

« L'expérience la plus ordinaire permet en effet de comprendre les états et les situations critiques, c'est-à-dire de les éprouver directement avec son corps et de développer un apprentissage par l'attention et la vigilance. »

CHATEURAYNAUD, F. ET TORNÉ, D., 1999, *Les sombres précurseurs: une sociologie pragmatique de l'alerte et du risque*, EHESS, Paris, p.27.

Dans nos deux terrains, s'il y a bien une comparaison possible, ce serait sans nul doute sur la question de la *vigilance ordinaire*, autrement dit la *présence au monde* évoquée par Chateauraynaud et Torné (1999). Dans sa thèse de doctorat, Laurence Créton-Cazanave analyse l'alerte aux crues comme un processus en partie dépendant de cette présence au monde : *« l'alerte qui ne repose pas sur un pur modèle prévisionniste suppose une certaine présence au monde. Ce qui précède quant à l'importance du sens situé relève de la même question : quelles sont les modalités d'une présence au monde qui permet l'élaboration d'un sens situé sur lequel fonder nos actions ? »* (Créton-Cazanave, 2010, p.302). Elle précise plus loin : *« dans le cas des crues rapides, toute la difficulté provient du fait que le phénomène est mouvant, imprévisible, surprenant, et que conserver sa capacité d'action nécessite un type de présence au monde particulier »* (Créton-Cazanave, p.317, *op.cit*).

Ainsi, bien que nos travaux ne portent pas sur l'alerte mais sur celui de la gestion de crise, on constate que les processus à l'oeuvre sont proches : les acteurs sont, que ce soit dans la phase amont ou dans le « feu » de l'événement, aux prises avec un environnement dont les signes sont autant de matière à interpréter pour garder une capacité à agir sur lui, ou plutôt avec lui :

« Bien sûr on surveille ce qu'il se passe au moment où ça arrive. Disons... Disons qu'on est attentifs à ce qui se passe, on essaie de décrypter les choses ». (Cat.4)

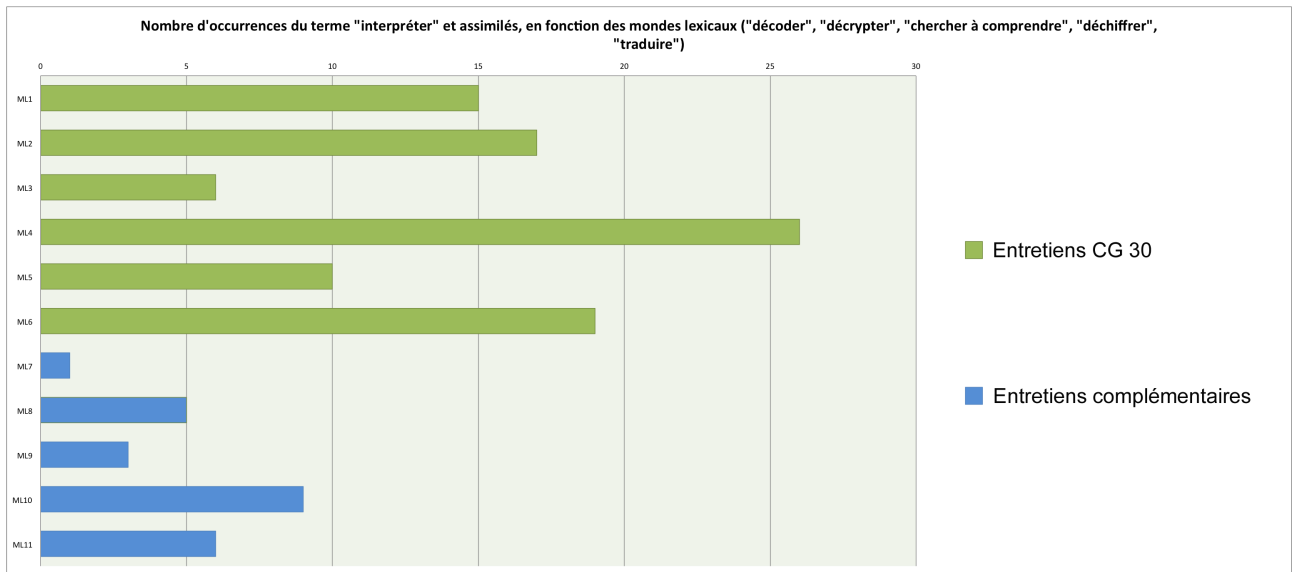


FIGURE VI.5 – Occurrences du terme « interpréter » et synonymes dans nos deux corpus
Source : Benoît Aublet, 2013

On retrouve dans nos corpus de nombreuses occurrences relatives à la question de l'interprétation. Notons que la figure VI.5 cherche à rendre compte de cette dimension.

Cette figure appelle au moins deux remarques :

1. Tout d'abord, on note une présence importante, dans les corpus, de ce qui relève de l'interprétation, sous toutes ses formes (il n'y a pas de différences, ici, entre ce qui relève de l'interprétation d'une information numérique ou de l'interprétation d'un contexte ou de signes environnementaux, tous sont rassemblés).
2. Deuxièmement, il faut tout de même noter que le poids de la dimension interprétative et les termes qui y sont associés sont plus présents, de façon assez nette, dans les 6 premières classes élaborées par Alceste, à savoir les entretiens au Conseil général du Gard. Force est de constater que la deuxième partie du corpus contient nettement moins de références à cette question. Nous l'expliquons cependant aisément par le fait que le département du Gard a développé une expérience en la matière depuis longtemps et à travers de nombreux épisodes. Ce ne sont pas forcément les épisodes majeurs qui sont importants pour les acteurs, mais plutôt les épisodes « classiques » que l'on parvient à gérer sans trop de dégâts. Cette expérience constitue un point

d'appui important, nous y reviendrons, et constitue probablement un des facteurs de cette faculté à interpréter ce qu'il passe, à être « *présent au monde* ».

2.1.2 Acteurs et « présence au monde »

Ainsi la question de la « présence au monde » apparaît comme fortement corrélée à celle de la vigilance, qui consiste à porter une attention particulière au cours des choses, sorte de « discrète opérativité » (Roux, 2006). Comme le souligne Chateauraynaud et Torny (1999), « *l'alerte qui naît de l'attention en présence ne suppose pas d'abord des règles d'expertise formalisées, mais une capacité perceptuelle, un certain état de veille* ».

Afin de mieux décrypter ce qui se trame autour de la question de la vigilance, pour les acteurs, la figure ci-après permet de mieux comprendre comment s'articule le discours en lien avec ce terme.

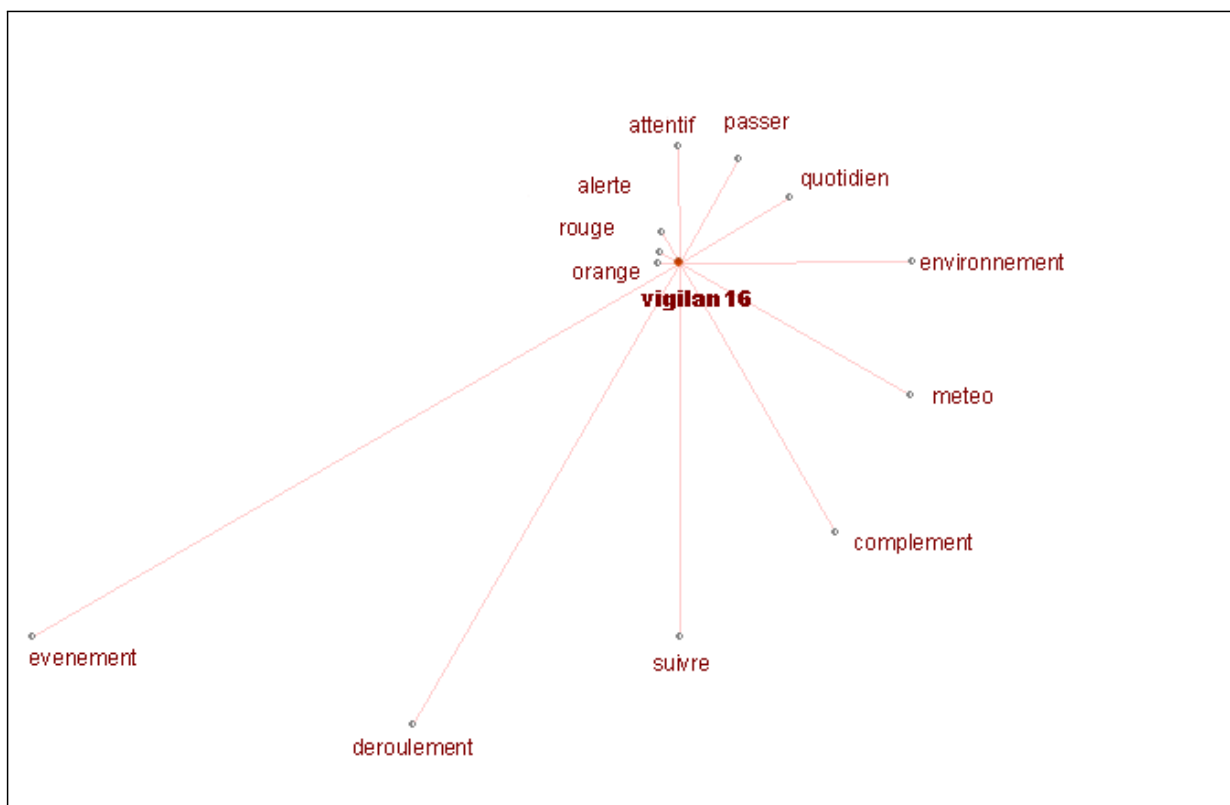


FIGURE VI.6 – Mots pivots des formes « vigilant », et « vigilance »
 Source : B.Aublet. Logiciel Alceste. *Khi2* = 44. *Effectif* : 18 occurrences. *Monde lexical 2*

Le réseau de mots que l'on retrouve autour du terme « vigilant » ou « vigilance » est intéressant pour l'analyse à plusieurs titre.

Le rapport avec la Vigilance Météo

Tout d'abord, on peut souligner rapidement que les acteurs font référence, lorsqu'ils parlent de vigilance, à celles qui sont émises par Météo France. On note par ailleurs, si on regarde ce réseau dans le détail, que la vigilance « orange » est davantage citée que celle, « rouge », qui vient dans un second temps. Ce qui laisse penser que la préoccupation des acteurs concerne principalement la *vigilance orange* :

« Bon, c'est vrai que sur des vigilances oranges c'est pas facile de savoir... Vous avez des fois où il se passe rien, et d'autres où c'est vraiment la galère, et ou franchement on se demande pourquoi elle était pas rouge cette alerte ! Ça facilite pas les choses. » (Cat.9)

Cet extrait nous permet aussi de constater que la vigilance demeure associée à la question de l'alerte, qui compte parmi les mots pivots les plus courants⁸⁰.

Continuité du monde quotidien

Dans un second temps, pour poursuivre l'étude du réseau, on se rend compte qu'au delà de l'aspect relatif aux vigilances Météo France qui concerne les trois premiers termes, on passe ensuite dans un registre très différent, celui qui concerne la « *continuité du monde quotidien et des formes ordinaires de vigilance* », pour reprendre Chateauraynaud et Torny (1999, p.26). En effet, on trouve les termes « attentif », « quotidien », « suivre », « déroulement », « environnement ». Ainsi la vigilance devient une manière d'être attentif au cours des choses : « *en amont de l'interprétation des actes, la perception dans le monde*

80. Pour une synthèse sur les différences entre les concepts d'alerte, d'alarme et de vigilance et les confusions générées tant sur le plan théorique qu'opérationnel, voir CRETON-CAZANAVE, L., 2010, *Penser l'alerte par les distances. Entre planification et émancipation, l'exemple du processus d'alerte aux crues rapides sur le bassin versant du Vidourle*, Thèse de doctorat, dirigée par Olivier Soubeyran - Université Joseph-Fourier - Grenoble I - 384p (pages 20-28).

*sensible constitue la base de ce sens du danger et de cette quête d'assurance ou de réassurance dirigée vers autrui et exprimée par la mise en alerte. Il ne saurait y avoir d'alerte sans un minimum perceptuel, une attention liée à la participation au cours des choses sur laquelle s'élaborent des intuitions. Autrement dit, on peut toujours entreprendre de dévoiler sous le mécanisme de l'alerte un enjeu caché – héroïsation, mise en valeur de soi, préoccupation obsessionnelle, volonté critique, attaque contre des concurrents, déstabilisation d'un ennemi –, il reste que l'alerte se constitue à l'intersection de l'événement et de l'action, du phénomène et de son évaluation critique. En tant que telle, elle est toujours irréductible. C'est une affirmation d'existence d'un monde et d'un sujet. » (Chateauraynaud et Torny, p.34, *op.cit*)*

Nous savons que le « sensoriel » est en quelque sorte le point de départ des adaptations aux situations de la vie ordinaire et fonde une forme de « physique naïve », c'est-à-dire une physique liée aux actions biologiques de l'organisme dans son milieu (Thinès, 1980). La référence au sensible n'est pas, dans ces conditions, une opération orientée vers un quelconque mécanisme de preuve. C'est, au contraire, une épreuve à l'état pur qui n'appelle aucune démonstration⁸¹.

La philosophie cartésienne a longtemps rejeté le recours au sensible, en orientant la pensée vers la recherche de références rationnelles au détriment des certitudes « trompeuses » des sens⁸². Ainsi, une grande partie de la pensée occidentale s'est construite sur la base de la méfiance vis-à-vis de ce qui relève du sensoriel, et finira par ailleurs par une méfiance assez généralisée contre toute forme de subjectivité. Dans notre travail, la dimension sensible à l'environnement se traduit à travers l'expérience spatiale, qui se révèle de façon assez nette dans nos entretiens, et prend donc une place toute particulière dans la compréhension des processus de gestion de crise, mais aussi dans *l'efficacité* que cette

81. Si l'épreuve n'appelle pas de *démonstration*, elle peut en revanche être un objet d'étude pour la sociologie, et notamment la sociologie pragmatique. Cyril Lemieux a notamment bien montré la façon dont les épreuves et les controverses permettent à la fois de porter un regard neuf sur le social *tel qu'il était avant la controverse* afin d'observer les conditions d'émergence de l'épreuve, mais aussi (et surtout) de comprendre comment la controverse fait émerger, de fait, une nouvelle configuration du social. Voir notamment LEMIEUX, C., 2009, « Le devoir et la grâce. pour une analyse grammaticale de l'action », *Economica, Paris*, DE BLIC, D. ET LEMIEUX, C., 2005, « Le scandale comme épreuve. Éléments de sociologie pragmatique », *Politix*, n° 9, p. 9-38 ainsi que LEMIEUX, C., 2007, « À quoi sert l'analyse des controverses ? », *La société d'études soréliennes*, n° 25, p. 191-212

82. Ce recours à la référence rationnelle est amplement développée par Descartes dans le Discours de la méthode.

sensibilité semble induire pour les acteurs :

« Vous savez, moi je préfère me fier à l'expérience et à la connaissance du terrain qu'on les gars. Ça, c'est un truc vraiment inestimable. [...] Après bien sûr on a des outils qui vont nous aider...comme...le site Météo France du CG et...ah je me rappelle plus...[*son adjoint présent à la table l'interrompt pour dire "vigicrues ?"*] ah oui voilà vigicrues ça m'échappait ! Voilà, mais sinon on a recensé sur une carte les points sensibles en cas de crue, et ça on...on se fie aussi à ça. Donc pour en revenir aux patrouilles, si les gars ils disent "on barre", c'est qu'il faut fermer la route.

– *Et comment les patrouilleurs savent que la route va être coupée, si elle ne l'est pas encore ?*

Ah ben ça c'est eux qui savent, ici on a des seuils qui font qu'on sait si on doit passer en crise ou pas ou si je dois mettre en place des astreintes. Mais avec l'expérience du terrain, on se débrouille. Alors on regarde les indications Météo France oui mais parfois il suffit aussi de sortir juste derrière là où vous avez vu les camions et le matériel ou au pont de Dions et on arrive à se faire une idée aussi. » (Cat.4)

Un deuxième extrait d'entretien vient confirmer cette propension qu'on les acteurs à se saisir des signes et à interpréter l'environnement direct :

« Au delà des informations je dirai...des informations officielles entre guillemets, le moyen le plus sûr ça reste encore d'appeler les gars qui patrouillent dans les camions, parce que eux voient directement ce qu'il se passe, ils sont au contact des dangers. Et puis, ici, on est quand même bien placés pour suivre en direct les événements : la Cèze est juste là derrière, tenez on va y aller, que je vous montre. » (Cat.6)

En effet, les locaux de l'UT de Bessèges se situent juste à côté de la Cèze, le centre d'exploitation se situant à quelques mètres du cours d'eau. Bien sûr, les acteurs ne se fient pas seulement aux données sensorielles (notamment le visu) qu'ils collectent grâce à la proximité du terrain et aux manifestations de signes provenant de l'environnement. Ils nous ont aussi parlé des outils qui permettent de corroborer toutes les informations

qu'ils récoltent. Mais ce qui est surprenant, c'est qu'une grande majorité de nos entretiens démontrent que cette sensibilité a encore une place importante :

« Non après c'est des gens, les gens qui viennent travailler là c'est des gens du coin. Il y a pas des gens qui viennent de Paris pour s'installer au Vigan. C'est la campagne. Il faut dire ce que c'est ! Donc c'est beaucoup des gens du cru, ils ont toujours vu, ils savent. Ils peuvent presque vous dire quand les nuages viennent de là-haut, c'est que ça peut venir ou pas venir, ça va se lever ou pas se lever. Et ici, quand ça vient par là, la pluie vous êtes tranquille. Quand il fait beau, vous voyez les nuages qui arrivent par là, c'est bon on va en prendre. Mais ça ils le savent. Quand vous vivez ici depuis 3, 4 ans vous le voyez. Quand on passe au vent du sud, c'est pas bon. Quand on passe au vent du nord, le froid arrive, la pluie s'arrête. Vous regardez l'atmosphère en ce moment, là il pleut. Donc on est en vent du sud ou stationnaire. Dès qu'on va passer au nord, les températures vont baisser, la pluie dégage. Quand on est en vent du nord, en nord perturbation d'ouest, la neige est que là, la pluie est que là, ici il se passe rien. Quand on est de sud, c'est beaucoup de pluie, c'est de la fraîcheur, ça vient et ça arrose tout ce secteur là. Ici il pleut quasiment pas parce qu'on a la barrière des montagnes. Nous c'est ça qu'on suit. »
(Cat.2)

C'est l'occasion à ce stade de la démonstration de prendre quelques distances, sur ce point précis de la question du rapport à l'environnement en tant que « prise », avec les théories latouriennes. En effet, dans « Paris, ville invisible », Latour écrit ceci : « *Platon se trompait quelque peu avec sa triste Caverne dont il fallait sortir pour contempler enfin la réalité même, et non plus ses ombres pâles. [...] Platon ne se trompe pas seulement sur la direction qu'il faut prendre pour atteindre la réalité même : il se trompe aussi sur la rupture qu'il imagine entre le signe et ce qu'il désigne* » (Latour et al., 1998, p.16-17).

Pour donner une vision plus concrète de ce qu'il avance, Latour revient plus loin sur la prévision du temps, qui nous intéresse directement : « *lorsqu'on passe de l'inscription bureaucratique à la figure géographique, on change de médium, d'institution, de graphisme, d'échelle ; on ne passe pas de l'intérieur du social à son extérieur. "Fera-t-il beau ce matin ?" Je regarde l'enfilade de la rue où je discerne qu'un coin de ciel, ni bleu ni gris, et je fais, à partir de cette fragile induction, une hypothèse hasardeuse : " il fera beau, pas*

la peine de prendre un parapluie"; ou bien je regarde à la télévision la carte que Météo France a procuré à France 3 : belle carte en couleurs devant laquelle un amuseur fait quelques pitreries, diorama électronique sur lequel on a ajouté des isobares, marqué les anticyclones, signalé les précipitations qui "intéressent", comme on dit, l'Ile de France – et moi, par inclusion. L'inférence par laquelle j'abandonne l'idée de prendre mon parapluie se trouve déjà moins risquée : j'ai devant les yeux "toute" l'Ile de France et non plus ma seule rue. [...] Dans leur bureau du parc Montsouris, les météorologues ne voient le climat de l'Ile de France qu'à condition de ne pas regarder dehors. Si leur regard s'évade vers les pelouses d'un vert éclatant, vers les massifs de fleurs, vers les couples qui déambulent, jamais ils ne prévoiront le temps qu'il fera tout à l'heure. Eux aussi doivent, en soupirant, se tourner vers l'écran faiblement éclairé de leur ordinateur s'ils veulent comprendre ce qui les encadre : je tiens dans la main ce qui me tient à distance, je domine du regard ce qui me domine du regard » (Latour et al., p.22-26, *op.cit.*).

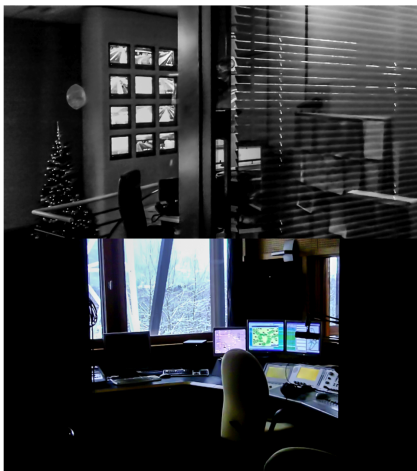


FIGURE VI.7 – Salles de surveillance dans les locaux d'autoroute INFO, Chambéry
Source : photographies Benoît Aublet, décembre 2011

Même si nous souscrivons à ce que dit Latour, à savoir que la gestion de certaines réalités spatiales s'inscrit de plus en plus dans le « voir sans être vu⁸³ » et donc dans un processus de *gestion des distances* (Creton-Cazanave, 2010), notre terrain tend à décrire une réalité quelque peu différente, à savoir que les acteurs fondent en raison leurs actions grâce à plusieurs modalités possibles que sont la recherche d'informations numériques d'une part (afin en effet de « dominer du regard ce qui les domine du regard ») mais aussi l'expérience des agents

83. Sur ce sujet, nous ne pouvons pas faire l'économie de signaler qu'avant Latour, Foucault avait déjà travaillé sur la question de la « tenue à distance », ainsi que du « voir sans être vu », voir notamment FOUCAULT, M., 1975, rééd.2011, *Surveiller et punir: naissance de la prison*, Gallimard, Collection TEL, Paris, et plus précisément l'analyse du Panopticon de Bentham (p.12-13 de l'édition mentionnée, dans les planches photographiques en milieu d'ouvrage), qui montre bien comment le dispositif carcéral (dans sa matérialité, dans son architecture même) de surveillance permettait de tout voir, tout surveiller sans être vu par les prisonniers.

qui occupe une place importante dans les dispositifs de gestion, et enfin le suivi des événements directement sur le terrain qui se fait via les patrouilleurs qui se transforment alors en véritables capteurs humains, ou via le visu directement sur des lieux stratégiques ou grâce aux yeux des caméras de surveillance disposées le long des cours d'eau. Bien entendu, nous aussi avons constaté « la faible luminosité des écrans » des salles de vidéosurveillance (cf. figure VI.7), et constaté aussi que les gestionnaires fondent leurs actions sur ce qu'ils « lisent » sur ces mêmes écrans. Néanmoins, il nous faut rappeler que si nous prenons les dispositifs de gestion dans leur ensemble, c'est-à-dire en essayant de regarder l'intégralité du processus, la figure du social ne s'inscrit pas seulement dans des écrans et des opérations d'alignements confinés dans des salles de gestion. Quand un agent patrouilleur pose un panneau « route barrée », il le fait en grande partie grâce à son expérience spatiale et au visu porté sur les lieux. Rappelons qu'eux ne possèdent pas d'écrans ou de matériel numérique leur indiquant l'état des réseaux et les prévisions météorologiques sur le territoire dont ils ont la responsabilité. Ils fonctionnent davantage à l'expérience, au « feeling » comme ils le signalent eux-même. Cependant, d'après notre enquête il nous semble vain de vouloir opposer ou maintenir une distinction ferme entre ce qui relève de la « physique naïve » et ce qui relève de la « physique rationnelle ». Juger du poids de ces deux instances dans le processus de décision n'aurait que peu d'intérêt, tant les imbrications, les complexités et les aller-retour entre ces modalités sont nombreuses. Néanmoins, nous comprenons grâce aux entretiens que si l'objectif est effectivement de « dominer le territoire du regard », c'est-à-dire avoir une vision d'ensemble des processus à l'oeuvre – le tenir à distance – pour mieux agir dessus, celui se réalise conjointement avec d'autres formes de vérifications (succession d'objectivations) qui peuvent aussi être du domaine de la sensibilité à l'environnement, de l'expérience, de la connaissance du terrain et de l'apprentissage.

Faire avec : retour sur la propension des choses

« *Epouser la circonstance pour en profiter, au lieu de modéliser.* »

JULLIEN, F., 1996, *Traité de l'efficacité*, B. Grasset, p.43.

En revenant à notre réseau à propos de la forme « vigilant » ou « vigilance » (cf. figure VI.6 p. 254), quelques termes nous ont fait penser, une fois encore, aux travaux

de François Jullien sur l'efficacité. En effet, on retrouve dans notre réseau les formes « attentif », « suivre », « déroulement », « événements ». C'est presque une phrase qui se glisse derrière ce réseau de mots : « *être attentif et suivre le déroulement de l'événement* ». Il est vrai que les acteurs que nous avons rencontrés mettent cela en avant lorsqu'ils parlent de la gestion de crise en général et de leurs expériences passées, les précédents extraits d'entretiens mentionnés vont aussi dans le même sens. En cela, les acteurs rencontrés se placent dans une logique proche de celle évoquée par Jullien : « *plus que sur nos outils, comptons sur le déroulement du processus pour atteindre l'effet souhaité; plutôt que de songer à dresser des plans, sachons tirer parti de ce qui se trouve impliqué par la situation et que nous promet son évolution* ». Nous avons plusieurs exemples d'attitudes relativement proches, notamment dans le ML4 dont la variable la plus représentative de la classe sont les agents :

« Quand j'ai vu les prévisions là à ce moment là, j'étais pas optimiste faut bien le dire. Je suis allé au pont en bas pour voir un peu. Là je me suis dit "si tu veux rejoindre le centre, c'est maintenant ou jamais". » (Cat.4)

Lorsque les acteurs mettent en oeuvre cette "politique de la vigilance", ils se placent délibérément dans la durée. Ils savent « *attendre sans prendre de retard, s'adapter doucement au processus en oeuvre, élaborer patiemment ses prises en se coulant dans la propension des choses, produire de petits déplacements, les modifications adéquates* » (Chateauraynaud et Torny, 1999, p.93). Ainsi dans ce dernier extrait d'entretien, nous voyons que le patrouilleur n'a pas de plan préétabli, il agit en fonction du déroulement de l'événement, en profitant d'un passage encore possible à tel endroit, en établissant son « plan » en fonction du cours des choses.

2.2 Expérience des agents et inscription de la connaissance du terrain

« Par quel moyen l'âme acquiert-elle cette prodigieuse quantité que l'imagination de l'Homme, toujours agissante et sans bornes, lui présente avec une variété presque infinie ? D'où puise-t-elle tous ces matériaux qui font comme le fond de tous ses raisonnements et de toutes ses connaissances ? À cela je réponds en un mot, de l'Expérience : c'est le fondement de toutes nos connaissances, et c'est de là qu'elles tirent leur première origine. Les observations que nous faisons sur les objets extérieurs et sensibles que nous apercevons et sur lesquelles nous réfléchissons nous-mêmes, fournissent à notre esprit les matériaux de toutes ses pensées. »

LOCKE, J., 2001, « Essai sur l'entendement humain », Dans *Les grandes figures du monde moderne*, BOULAD-AYOUB, J. ET BLANCHARD, F. (coordinateurs), Les Presses de l'Université de Laval, p.225.

Nous l'avons déjà constaté à plusieurs reprises, le rôle de l'expérience nous semble être déterminant dans l'efficacité du processus de gestion de crise. À présent nous allons essayer de voir comment se construit le discours sur l'expérience des agents, comment cette expérience est valorisée dans l'institution, et comment, *in fine*, on essaie de la « saisir », c'est-à-dire d'en faire un élément transmissible. En effet, si la majorité des chefs d'UT, par exemple, sont conscients qu'ils doivent une partie du bon fonctionnement de la gestion de crise grâce à l'expérience et à la connaissance de terrain qu'ont leurs agents, il n'en reste pas moins qu'ils s'interrogent vivement sur la transmissibilité d'un élément qui, *a priori*, ne l'est pas.

2.2.1 La place et le rôle de l'expérience spatiale dans les discours

La dimension du sensible à l'environnement est étroitement liée, sur notre terrain, à la question de l'expérience spatiale : en effet l'exercice de la vigilance nous paraît être d'autant mieux assuré lorsque les acteurs ont eu des expériences marquantes en matière

de gestion de crise, c'est-à-dire lorsqu'ils ont traversé à la fois des situations critiques et des moments de maîtrise. L'accumulation d'expériences participe aussi de la fabrique de l'action en situation, dans la mesure où des détails insignifiants pour le néophyte (les seuils, le vent, une quantité d'eau tombée dans un temps donné, une vulnérabilité liée, par exemple, à la saturation des sols) peuvent être rapportés à une série et ainsi prendre une nouvelle signification, qui va guider l'action (Chateauraynaud et Torny, 1999).

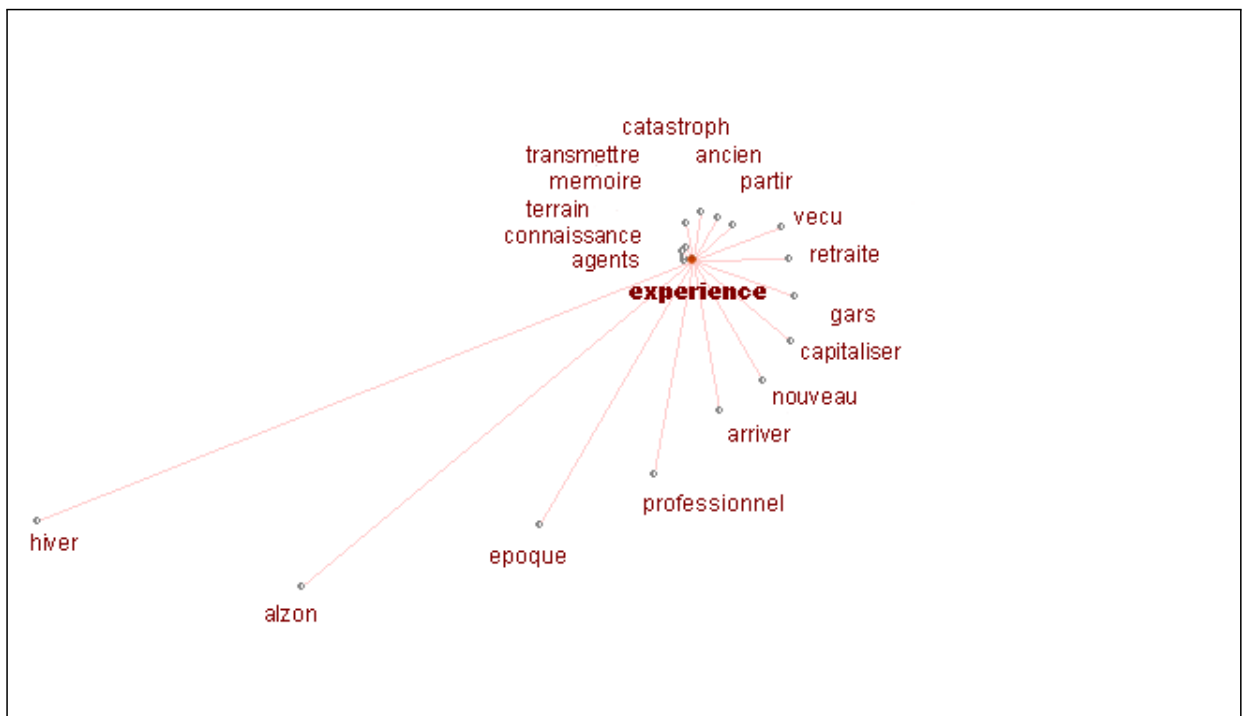


FIGURE VI.8 – Réseau de formes du terme « expérience »

Source : B.Aublet, *Alceste*, 2013. *Khi2* = 33. *Effectif* : 19 occurrences. *Monde lexical 4*

Dans ce réseau nous pouvons distinguer deux éléments marquants :

1. Premièrement, on trouve des éléments constitutifs de ce qui relève de l'expérience : « connaissance du terrain », « mémoire », « vécu », « capitaliser ». Ici, on a une caractérisation de l'expérience telle que décrite par les acteurs.
2. Dans un second temps, et au delà de la simple caractérisation, on retrouve la problématique de la transmission de cette expérience engrangée. Cela confirme l'im-

portance donnée à l'expérience : si elle n'était pas primordiale, le fait de vouloir préserver ce « savoir vécu » n'aurait pas autant de valeur.

Intéressons nous tout d'abord à la manière dont les acteurs caractérisent l'expérience et la façon dont celle-ci se positionne dans les discours :

« Pour l'instant on fonctionne beaucoup sur la mémoire et sur la connaissance des agents. Si un jour il n'y a plus ces gens, au fur et à mesure des départs en retraite...et puis aujourd'hui on va plutôt vers des suppressions de postes... la mémoire on peut un peu la transmettre bien évidemment, mais un jour on pourrait se retrouver sans connaître tous ces points techniques. » (Cat.4)

Cet extrait, et c'est ce que montre – d'un point de vue global – le réseau de mots, place la question de l'expérience aux côtés de la connaissance. Or, ce n'est finalement pas anodin, puisque d'un point de vue théorique au moins, on considère en effet que l'expérience est une connaissance, immédiate ou inférée⁸⁴. Pour les acteurs interrogés, ce qui semble être déterminant, c'est la faculté à pouvoir s'appuyer sur l'expérience de certains agents :

« Des points sensibles, il y en a un peu sur une carte mais il y en a surtout beaucoup en mémoire. C'est vrai qu'on joue sur la mémoire vive. Le problème, c'est que si on cartographie tout, on arrive à avoir vraiment une carte qui n'est plus du tout lisible parce que si vous recensez les falaises, les murs, les ouvrages à risques, ça devient illisible. » (Cat.2)

Nous aurions bien tort de croire que les considérations relatives aux inscriptions cartographiques sont triviales car elles sont justement, pour les acteurs, le moyen du lien, de la connexion entre l'expérience sensible et son inscription pour l'action. Il s'agit d'une

84. La connaissance peut être immédiate mais aussi induite à partir de données sensorielles, ce qui pose un problème d'ordre philosophique : la connaissance sensible est-elle autonome par rapport à la connaissance rationnelle, et comment justifier la distinction entre des vérités de fait ou *a posteriori* et des vérités de raison ou *a priori* ? Deux écoles s'affrontent à propos de ceci. D'une part l'empirisme, pour qui la connaissance provient de l'expérience et est justifiée par elle ; d'autre part le rationalisme, pour qui aucune connaissance n'est possible s'il n'existe pas de vérités innées ou *a priori*.

interrogation pour exprimer ce qui fait problème : comment parvenir à *capitaliser ces expériences dans le temps* ?

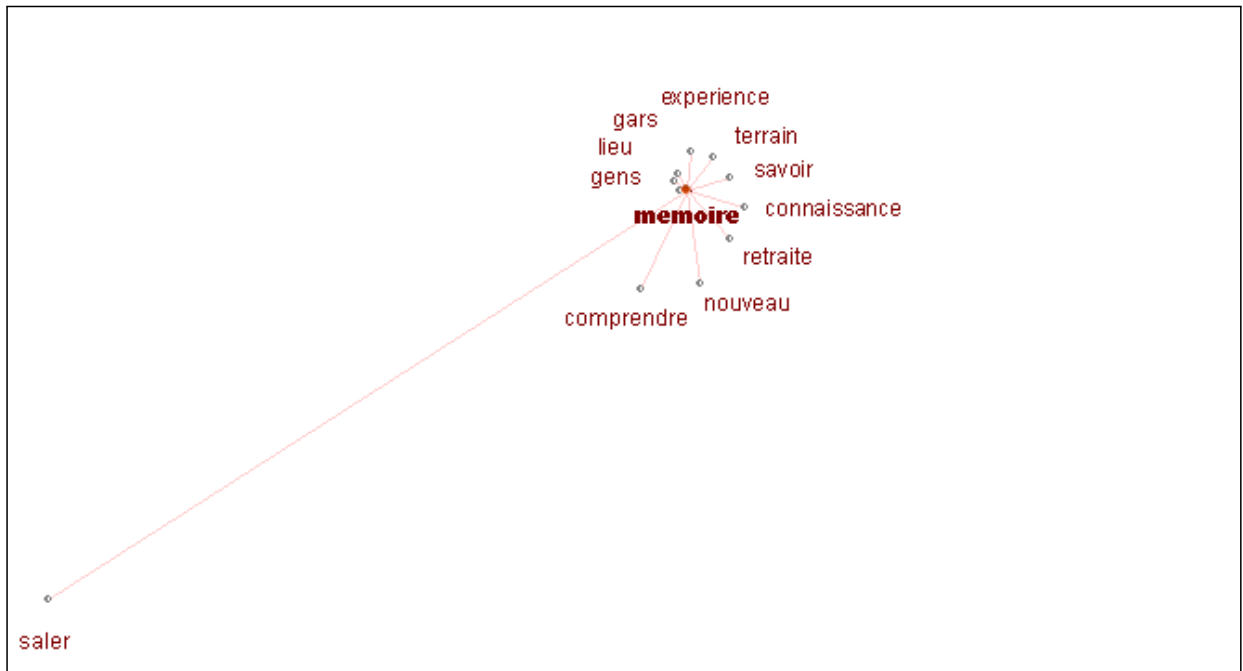


FIGURE VI.9 – Réseau de formes associées au terme « mémoire » dans les discours
 Source : B.Aublet. Logiciel Alceste. $\chi^2 = 23$. Effectif : 17 occurrences

Au sein de ce processus, la « mémoire » semble avoir une place particulière aussi : elle est indissociable de l'expérience, pour les acteurs. On peut dire que la mémoire est, d'un point de vue cognitif, le lieu d'enregistrement de ces expériences, source d'une connaissance et d'un savoir indispensable, d'après les acteurs. On constate qu'au sein du réseau de formes relatives au terme « mémoire », on retrouve de façon très prégnante le facteur humain, avec les formes « gens » et « gars ». D'ailleurs par la suite on trouve aussi les mots « retraite » et « nouveau » qui font directement référence dans nos entretiens à la question des ressources humaines :

« C'est vrai que la mémoire c'est ce qui nous permet pour l'instant de s'en sortir à peu près bien. Ensuite bon faut quand même rester vigilants, parce que les situations peuvent être différentes de celles qu'on a déjà vécues. Bref, mais tout ça pour dire

que la difficulté c'est quand des gars partent en retraite ou changent de service. Là c'est galère. On essaie de faire des réunions avec les nouveaux pour qu'il y ait des échanges mais bon... Et l'information comme je vous disais tout à l'heure...entre un patrouilleur qui va passer qui va vous dire : c'est partiellement submergé, mais ça risque de rester comme ça et l'autre qui va passer et qui aura peut être un peu moins d'expérience et qui va dire : je prends pas le risque, je dis qu'elle est inondée, la route. » (Cat.4)

Un ancien agent d'une UT, aujourd'hui au PCE, tient un discours proche :

« C'est comme ça tout l'hiver. Mais après ça, c'est la mémoire du terrain. Les gars sur place le savent. Quand il y a du temps comme en ce moment, froid, très froid puisque moi hier, hier ici à Lédignan j'avais 5°, mais tant qu'il y aura du vent, un vent sec, les gars savent qu'il ne faut surtout pas saler. » (Cat.5)

Ici, on voit comment dimension sensible et expérience se rejoignent : la sensibilité à l'environnement et ce qu'elle permet de faire (ou de ne pas faire) en terme de gestion est consignée en mémoire et fait partie du processus d'accumulation d'expériences.

« L'expérience fait que les gens sur place savent qu'au bout d'un moment, il y a telle route qui est coupée, tel pont qui n'est plus circulaire. Rapidement, derrière, on va avoir cette autre portion de route [*qui va être utilisée pour la déviation du trafic*]. Donc c'est souvent des scénarios qui sont connus du fait de l'expérience des agents sur le terrain. [...] Et là, on n'en est arrivé à un point avec les anciens et la mémoire, on sait que le gars à l'heure près il ne se trompe pas. » (Cat.1)

Ainsi, si l'expérience est si importante dans le discours, c'est parce qu'elle est un véritable pivot de l'action et que sa mobilisation est importante lors des crises, même si elle ne saurait être programmable à l'avance : « *souvent qualifié de "savoirs tacites" ou de "connaissance informelle", cette faculté est indispensable pour surmonter les basculements incessants entre l'insouciance d'un côté ("mais non, ce n'est rien", "tout est sûr"), la panique de l'autre ("il va se produire quelque chose", "on ne s'en sortira pas"). Le bon niveau de vigilance ne peut se décrire dans un corps de règles formelles détachées de*

*l'expérience des situations : tout agent éveillé et présent apprend à se couler dans le cours des choses en évitant l'éloignement des représentations susceptibles de computation autonome, et les sensations physiques autrement livrées à l'arbitraire. L'état de veille, ou l'éveil, et le résultat d'un travail permanent de présence au monde sensible garantissant les personnes contre l'excès d'imagination générateur, du moins sur le terrain, d'anxiété, et l'excès d'indifférence qui provoque absence et l'inattention. Mais, s'il fallait choisir, l'excès d'imagination serait préférable à un lissage nivelant tout ce qui advient dans le monde » (Chateauraynaud et Torny, p.39, *op.cit*).*

Cela pose néanmoins la question de la transmission : si l'on a affaire à des savoirs tacites ou des connaissances informelles, comment la transmettre pour qu'elle puisse bénéficier aux agents nouvellement recrutés ?

2.2.2 Expérience et transmission

Dans quelle mesure peut-on passer de l'expérience individuelle et personnelle à celle, inscriptible et descriptible, qui de fait devient utilisable par un *collectif* ? Cette question semble être une réelle préoccupation pour les acteurs, d'autant qu'elle est liée à une inquiétude plus globale concernant le non-remplacement des départs en retraite, et plus généralement le manque de moyens :

« La gestion des risques c'est aussi une question de moyens qu'on vous donne... Le transfert des mecs de la DDE vers les conseils généraux ça a quand même été un beau bordel, on s'est retrouvé avec des kilomètres de réseau à gérer en même temps qu'on réorganisait nos services ». (Cat.9)

Le processus de décentralisation, que nous avons évoqué au chapitre 1 (cf.p. 46) a en effet marqué cette institution qui, *in fine*, découvre la gestion routière, même si une partie des personnels anciennement DDE a été transféré aux conseils généraux. On comprend de fait mieux l'importance de l'expérience : c'est la principale source d'apprentissage de gestion du réseau en temps de crise et pour les acteurs le levier principal d'acquisition de compétences et de connaissances en terme de gestion :

« Il y a pas : dès qu'il y a 100 mm, on va vérifier. C'est tout en fonction de la situation. Parce que des fois il tombe 100 mm et il se passe rien. Donc c'est de la

vigilance. C'est beaucoup de l'expérience des agents qui interviennent. On se base principalement là dessus. [...] » (Cat.6)

Un autre exemple qui vient renforcer cette idée et étend la réflexion :

« La connaissance des agents je dirais que c'est un peu notre première source d'information, la matière première si vous voulez. Le problème ensuite c'est comment on la transmet pour qu'on puisse en bénéficier...pour que les nouveaux puissent en bénéficier en fait. On s'est interrogés là dessus y'a pas longtemps dans l'UT, alors on a fait une réunion pour faire le point. [...] Je pense que là dessus y'a pas vraiment de solution. Comment dire, l'expérience c'est aussi un truc...comment dire...quelque chose qui parfois ressemble à du "feeling", et ça c'est...c'est plutôt lié aux gars eux-mêmes qui connaissent. Mais est-ce que ça peut se transmettre ? J'en sais rien ! ». (Cat.4)

En effet, nous ne pouvons que suivre notre informateur lorsqu'il dit que l'expérience revêt aussi une dimension toute individuelle. Nous pouvons par ailleurs ici faire à nouveau le lien entre la question du sensible et celle de l'expérience : la sensibilité à l'environnement fait partie, nous l'avons démontré, des modalités d'engrangement de l'expérience, or cette expérience qui se base sur le sensible est effectivement une donnée personnelle, qui vient s'incarner dans des hommes, des contingences, des histoires, des lieux. Elle ne peut guère s'inscrire uniquement dans une cartographie. Bien entendu, il ne s'agit pas de dire qu'un recensement des points sensibles sur une carte est une inutile – loin de là – mais l'expérience des agents et le vécu des crises au niveau individuel – et ce que cela *fait faire*, et *opère* – dépassera toujours la simple *inscription* ou la représentation (cartographique, ou autre) de ce même espace.

Nos résultats de terrain et notre enquête affirment ainsi une rupture avec les analyses qui font un usage grammaticalement inapproprié de la notion de « perception ». Ce que rappellent d'ailleurs Chateauraynaud et Torny 1999, p.26 : « *en parlant de perception sociale du risque, on établit une équivalence entre le niveau des perceptions, qui supposent une expérience corporelle, ou pour le moins une mise en présence, une participation au cours des choses, et le niveau des représentations sociales* ». Nous avons déjà évoqué précédemment dans ce mémoire nos réticences quant à l'emploi de la terminologie « représentations sociales » (cf. p. 93). Si nous faisons nôtre la citation de Chateauraynaud

et Torny, c'est parce que notre terrain répond en partie à la première partie de la phrase citée, c'est-à-dire à la question de la « *présence au monde* », à la « *participation au cours des choses* » de nos acteurs, et beaucoup moins à leurs « *représentations* ». En effet, l'importance de l'activité perceptuelle des personnes au contact des choses et des réalités *ne peut être réduite à l'effet de représentation* qu'elle opère : « *ce décrochage vis-à-vis du paradigme dominant de la représentation sociale des risques permet de s'intéresser aux façons dont les personnes traitent pratiquement la question de la "réalité" ou, si l'on préfère, de la "factualité" des dangers et des risques. Car si l'on peut percevoir un danger en situation, on ne perçoit pas directement de "risque". Pour être manifesté dans une activité quelconque, un risque suppose à la fois un espace de calcul préétabli et l'existence de précédents répertoriés par la mémoire collective* » (Chateauraynaud et Torny, p.27, *op.cit*).

En revanche, si nous prenons les représentations des acteurs au sens positif, c'est-à-dire ce processus qui « *désigne la dynamique du collectif qui re-présente c'est-à-dire présente à nouveau les questions du monde commun et éprouve sans cesse la fidélité de la reprise* », alors cela nous semble plus clair : nous avons étudié un collectif d'acteurs qui, à chaque épreuve (crise), éprouve la validité de son savoir et la connaissance de ses environnements (Latour, 1999, p.360). Cette accumulation d'expériences n'est en effet jamais posée une fois pour toutes : ce n'est pas parce qu'il y a une dose « d'emménagement » de l'expérience qu'elle ne fait pas l'objet d'une remise en question et de *réajustements* lors des épreuves.

Conclusion partielle

En examinant quelques marqueurs spatiaux présents dans les discours, nous avons voulu montrer que la gestion de crise dans une organisation territoriale contient une dimension géographique radicale. En effet, la question de l'espace nous semble être *transversale* à l'ensemble des éléments abordés : d'un côté, le fait de faire confiance est indéniablement lié à la pratique et aux expériences spatiales ; de l'autre, l'accumulation de ces expériences spatiales semble être un gage d'efficacité de l'action. Or, si la question de l'efficacité dépasse le simple fait de pouvoir réduire les délais d'action, ces derniers demeurent tout de même une préoccupation importante pour les acteurs compte-tenu du phénomène auquel nous avons affaire, à savoir des événements violents qui nécessitent une réaction rapide

CONCLUSION PARTIELLE

des autorités. C'est de cette dimension *temporelle* dont il va être question à présent dans le chapitre qui suit.

RÉSUMÉ DU SIXIÈME CHAPITRE

Dans ce sixième chapitre, nous interrogeons les dimensions spatiales convoquées par les acteurs. En effet, nous avons dû que la question de l'espace était omniprésente dans les discours sur la crise, et nous avons ainsi cherché à comprendre comment cette dimension était mobilisée, et ce qu'elle permettait *d'opérer* (autrement dit de « *faire-faire* »). Ce chapitre est divisé en deux parties :

1. la première partie consiste à définir la question des spatialités et d'examiner quelles sont les informations qui contiennent des données spatiales. À cette occasion, nous montrons comment la question du *lieu*, de *l'échelle* sont des données particulièrement importantes pour les opérateurs. Lorsque l'échelle d'une information n'est pas suffisante pour pouvoir agir, on observe alors une *succession d'opérations* consistant à rapprocher l'information de l'espace sur lequel on veut agir.
2. la seconde partie mobilise la question de *l'expérience spatiale*, et la façon dont les acteurs la font intervenir. Nous montrons comment celle-ci s'intercale avec des *formes ordinaires de vigilance*. En effet la récurrence des épisodes de crues sur notre terrain montre qu'il y a des formes *d'acculturation* des acteurs aux processus de gestion, encore faut-il savoir comment celle-ci est mobilisée et comment elle se traduit concrètement dans les logiques et le processus de gestion de crise. Ainsi les expériences passées et la connaissance du terrain apparaissent comme des modalités qui ont pour effet de transformer une information dont le contenu est analysé en fonction de ce « background ». Cela pose par ailleurs la question de la *transmission* de ces *compétences* « tacites ».

Chapitre VII

Discours sur l'urgence : délais d'action et improvisation

Introduction

Dans ce chapitre, nous souhaitons discuter de la question temporelle, en nous focalisant sur la question de *l'urgence*. Ici, nous souhaitons mettre l'accent sur la dimension temporelle de l'urgence. De nombreux travaux qui portent sur les crues rapides insistent précisément sur le caractère soudain et brutal du phénomène, en soulevant le problème de la gestion d'urgence (Handmer *et al.*, 2001; Lutoff *et al.*, 2010b; Staes *et al.*, 1994). Nous exposerons la façon dont les acteurs eux-mêmes parlent de ces *moments d'urgence* et de la *pression temporelle* liée à ces phases turbulentes. Comment *l'urgence* est-elle perçue par ceux qui sont censés la gérer ? Comment le *temps* entre-t-il en considération dans la phase de gestion, en plus de l'espace ? Le temps est-il forcément perçu comme une *contrainte* ?

Pour étudier cette question, nous verrons dans un premier temps comment les acteurs font intervenir les questions d'urgence et de temporalités de la gestion de crise dans leurs discours, avant de consacrer une deuxième section à la question de *l'improvisation*.

1 L'action en situation est aussi une question temporelle

1.1 Urgence et délais : faire *avec* la pression temporelle

1.1.1 Un discours différencié en fonction des positions au sein de l'institution

Nous avons pu constater, au terme de notre enquête, que les registres du discours pour qualifier les situations d'urgence étaient singulièrement différents entre le PC d'exploitation, et les unités territoriales. Nous allons voir que d'un côté, l'urgence est vécue comme une situation contraignante et qui nécessite une organisation bien calibrée, tandis que de l'autre, l'urgence peut être vécue comme une expérience positive.

L'urgence-contrainte : la question des délais vue depuis le PCE

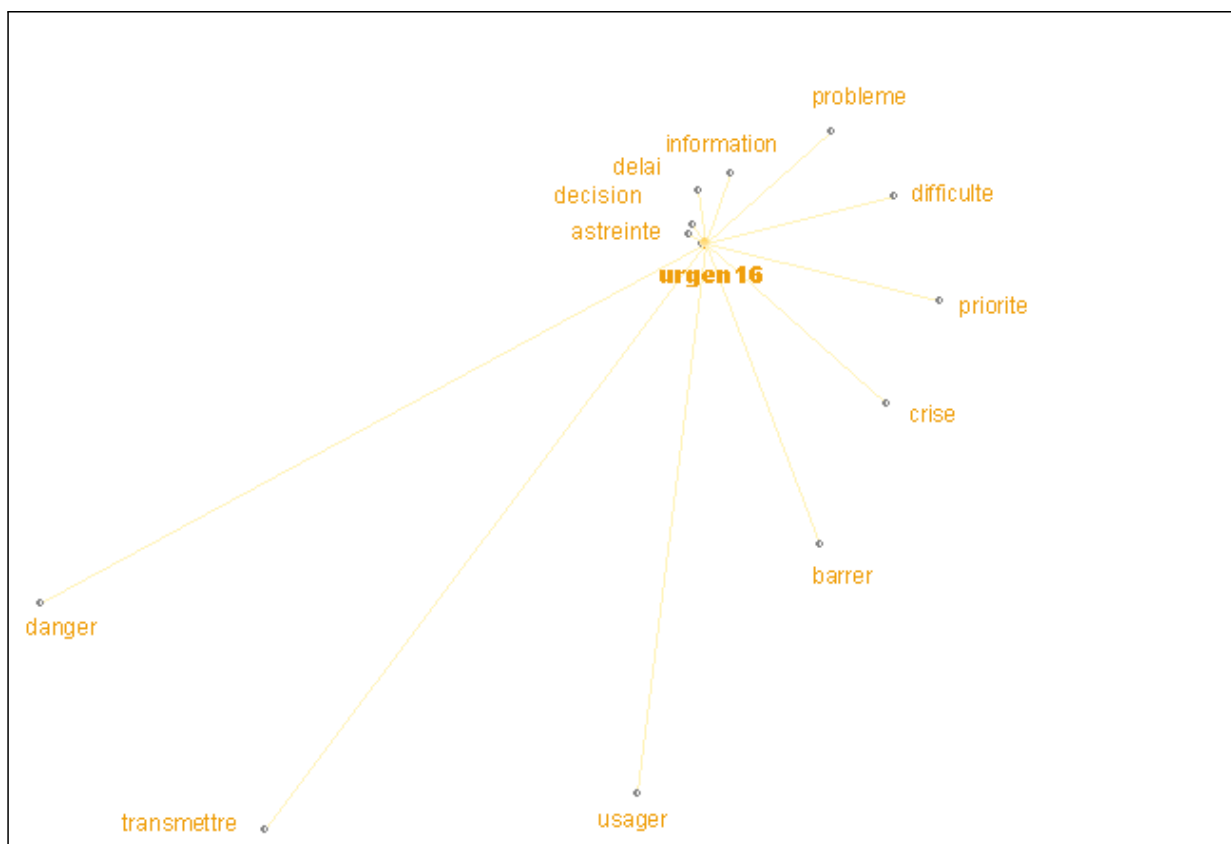


FIGURE VII.1 – Mots pivots autour du terme « urgence »

Source : B.Aublet. Logiciel Alceste. Khi2 = 24. Effectif : 17 occurrences. Monde lexical 6

Dans les mondes lexicaux numéros 1 et 5, on remarque tout d’abord la présence significative des termes liés à la question temporelle. On retrouve notamment les mots « délais », « temps » et « urgence ». On remarque, grâce à la figure VII.1 que ces marqueurs temporels sont associés à une vision plutôt *menaçante* et *contraignante* de la catastrophe : « danger », « menaces », « risque », « crise », « problème », « difficulté » et même « impasse ». Autrement dit, la contrainte temporelle semble peser sur les agents du PC l’exploitation, et plus particulièrement à des niveaux hiérarchiques élevés.

« Bon, c’est vrai que nous, nous on a un vrai problème de... de temps. La difficulté ici c’est il faut agir vite notamment vis-à-vis des usagers qui nous appellent et qui veulent savoir ce qui se passe, et ensuite par rapport à d’autres partenaires qui exigent d’avoir des informations sur le réseau en temps et en heure. [...] On est

aussi directement soumis au phénomène lui-même qui est un phénomène je dirais très brutal. Ça nécessite qu'on soit suffisamment organisé en amont pour pouvoir aller à l'essentiel dans ces périodes-là. » (Cat.1)

Ainsi, les responsables du PC d'exploitation semblent être pris en étau entre d'un côté, les cadres juridiques et administratifs qui exigent des remontées d'informations régulièrement, et de l'autre l'incapacité – parfois – à obtenir des informations dans les temps imposés.

« Le problème qu'on a à l'heure actuelle, c'est vraiment sur la remontée d'informations quand on est en crise. Je dirais que pour l'instant on n'est pas assez rapide de ce côté-là, et que le manque de fiabilité ne nous aide pas parce qu'on multiplie les vérifications et ça prend du temps. » (Cat.1)

En déroulant le réseau de formes, on peut noter au moins deux éléments importants :

1. On remarque que la question de l'urgence est *associée au système d'astreinte en place*. Autrement dit, l'urgence semble qualifier le moment où le système d'astreinte est activé. En quelque sorte, ce *moment d'urgence* semble s'incarner lors de la mise en place des astreintes.
2. On remarque aussi la présence significative de « difficulté », « problème », « crise », qui connote la question de l'urgence dans un sens plutôt *négatif*, qui correspond à un moment qui pose problème aux acteurs.

Cependant, lorsqu'on y regarde de plus près à travers l'analyse de contenu, on se rend compte que les discours sur l'urgence sont quelque peu différenciés en fonction de la position hiérarchique occupée dans l'institution. Le discours des chefs du PCE semble en effet porté sur le fait que ces situations d'urgence sont compliquées d'un point de vue gestionnaire :

« Le problème aujourd'hui c'est que tout va très vite... On... Nous on nous demande si vous voulez de faire toujours plus vite. [...] Oui c'est des moments où on a la pressions c'est vrai, faut pas se tromper quoi. Même si on a l'habitude, à chaque fois pour nous y'a de l'anxiété... »

– *Est-ce que vous pourriez préciser votre pensée quand vous dites "toujours plus vite" ?*

Ben vous savez maintenant on a l'informatique, les technologies, on a aussi renforcé nos systèmes de communication tout ça. Et y'a aussi tous les autres services, et France Bleu qui réclament des infos... Donc ça fait que souvent au niveau du timing, y'a pas ou peu de marge. Après ces exigences là, elles sont aussi liées à la société ou tout devient aussi plus rapide. » (Cat.5)

L'intérêt de ce passage est de montrer que la question de l'urgence est assez diffuse et qu'elle semble toucher l'ensemble des organisations territoriales, elles aussi soumises à la question de l'accélération. Sans faire une trop longue digression, on peut tout de même constater que même sur un terrain comme le nôtre, la question de l'accélération se ressent. Ce que disent nos acteurs, c'est que l'urgence est un problème non pas à cause d'une modification du phénomène « crue rapide » ou d'une accélération du phénomène lui-même, mais plutôt à cause de la *pression sociale exercée sur la transmission des informations* :

« Par rapport même à 2002, je vous dirai qu'on a fait pas mal de progrès dans la rapidité. Faut dire aussi qu'on est obligés d'aller plus vite aujourd'hui, parce qu'on a plus de moyens pour le faire. Seulement on a toujours affaire à des phénomènes avec lesquels c'est compliqué d'anticiper, de prévoir ce qui va arriver. Donc parfois on a aucune info fiable à donner, mais on est quand même obligés de communiquer. » (Cat.5)

Nous pouvons, sans outrepasser le cadre de cette thèse, replacer cette problématique du rapport à l'urgence dans une perspective plus globale du changement de relation entre la société et le temps. De nombreux essais publiés ces dernières années montrent en effet que ces rapports ont été modifiés lors des dernières décennies, notamment en raison du développement des technologies de l'information et de la communication. Harmut Rosa (2010) montre bien comment la question temporelle est devenu prégnante : « *l'accélération engendre une norme temporelle d'une mobilité générale accrue, qui est en même temps le résultat de processus de transport, conditionnés par l'économie et la technologie, des biens, des êtres humains, de l'énergie et de l'information, qui doivent franchir des distances spatio-temporelles* ». Un constat similaire se retrouve aussi chez Virilio, pour

qui la « *perspective du temps réel* » pose de sérieux problèmes philosophiques et éthiques, notamment notre incapacité croissante à la *réflexivité* et à *penser le futur* (Virilio, 2010). Nicole Aubert explique aussi ce phénomène en montrant comment la compétition économique ne se concentre désormais plus uniquement sur des conquêtes spatiales, mais surtout sur des conquêtes temporelles : l'objectif est d'aller plus vite, *d'agir plus rapidement* qu'auparavant, tout en soulignant les effets à double tranchant (Aubert *et al.*, 2003; Aubert, 2003). Ainsi Aubert souligne que d'un côté l'urgence revêt une dimension « jubilatoire » (et nous montrerons que cette dimension peut parfois être ressentie dans les UT, par les agents qui sont « sur le terrain »), tandis qu'elle peut aussi, à *contrario*, être un facteur de *stress* et *d'épuisement*, ce qui semble être effectivement le cas pour les agents et la direction du PCE :

« Aujourd'hui c'est vrai que tout va plus vite. On est assaillis d'infos en tous genres. La difficulté dans l'urgence c'est de gérer tout ça. » (Cat.1)

Ainsi, les responsables du PCE ont un rapport à l'urgence qui est plutôt de l'ordre de la *contrainte*. Cela est probablement lié à deux phénomènes :

- l'engagement d'une responsabilité juridique en matière de sécurisation du réseau, puisque les acteurs font parfois référence aux plaintes déposées par des usagers dont le véhicule a été emporté par les eaux ;
- les demandes d'accélération de transmission de l'information sont par ailleurs à la source d'une forme d'inquiétude. L'« agir vite » tel qu'il est évoqué dans le discours des responsables concerne principalement les flux à gérer, qu'ils soient entrants ou sortants :

« C'est surtout la pref' qui nous demande des infos, mais après il y a aussi Inforoutes à gérer plus les médias plus les services secours c'est-à-dire pompiers, gendarmerie. Tout ça demande de la logistique pour gérer ce qu'on reçoit nous ici et pour savoir aussi ce qu'on doit envoyer aux autres structures. » (Cat.1)

Or, ce que nous avons pu constater c'est que le discours sur la question temporelle est sensiblement différent dans les UT.

Délais et opportunités : la question de l'urgence vue depuis les UT

Nous étudierons les réseaux de mots du terme « délai » qui a une présence significative dans le monde lexical numéro 4, et du terme « temps » qui a une présence significative dans le monde lexical 6. Commençons par regarder comment se construit le discours autour du mot « délai ».

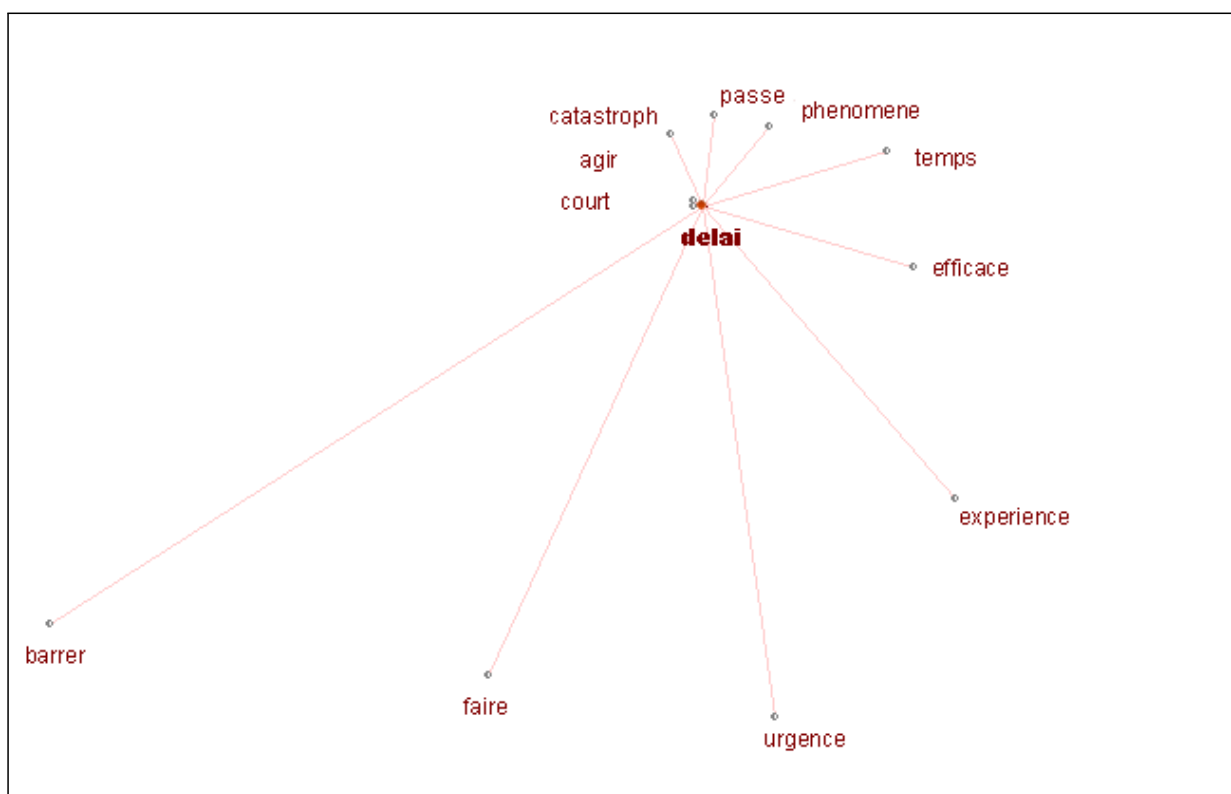


FIGURE VII.2 – Réseau de formes autour du terme « délai ».

Source : B.Aublet. Logiciel Alceste. *Khi2* = 20. Effectif : 18 occurrences. Monde lexical 3.

On remarque (cf. figure VII.2 p. 279) que le discours sur les délais d'action se construit autour de l'*agir*, et de la *compression du temps* :

« Une fois que vous savez que les choses vont se passer et qu'on va se prendre un orage, les choses je dois dire se mettent en place assez rapidement normalement sauf exceptions. C'est des phénomènes qu'on commence à connaître, et on sait qu'on peut pas éviter des catastrophes type crues centennales, mais par contre le

reste on arrive à être assez efficace à mon sens dans des temps courts ! [...] Oui c'est aussi parce qu'on a un peu l'expérience, comme on disait tout à l'heure. L'an dernier ça a dû sauter 8 ou 9 fois, je savais très bien que comme c'était parti le matin, j'étais sûr de barrer le soir, en gros, parce que les épisodes pluvio-orageux cévenols, on commence à les connaître. Donc, voilà. » (Cat.4)

On peut ici effectuer un rapprochement entre la question de l'expérience et de la connaissance du terrain, telle que nous l'avons étudiée lors du chapitre précédent, et la question du temps ici posée. Le *rapport au temps* est ainsi en partie dépendant de l'expérience et des connaissances engrangées dans le vécu de situations antérieures de danger : l'expérience est un facteur de réduction des délais d'action :

« Quand je vous dis qu'on connaît, c'est...ça veut dire qu'on est capables d'aller vite. Moi je sais que quand ça va tomber, j'envoie deux ou trois patrouilleurs à des endroits sensibles qu'on a recensés ou qu'ils connaissent, ça ça me permet d'avoir un visuel régulier sur ce qui se passe au niveau concret sur le territoire, environ toutes les heures. » (Cat.6)

Contrairement aux entretiens effectués au sein du PCE, ici la dimension « d'urgence » n'est pas forcément associée à une dimension négative, ou de stress, mais plutôt à une dimension grisante, ou captivante. On remarque d'ailleurs que dans le monde lexical 4, la dimension *d'action* est très représentée, comme nous l'avons déjà montré auparavant (cf. figure IV.4 p. 167). Cette sur-représentation témoigne d'un engagement dans l'action – en tous cas, le discours se construit autour de lui – et cette *nécessité d'agir* prend tout son sens en temps de crise, pour les acteurs de terrain :

« Nous on est là pour ça, je veux dire...c'est notre boulot. Bon après vous avez toujours des gens qui passent même quand la route est barrée, mais pour ceux qui respectent, on a été utiles. [...] L'urgence c'est pas notre coeur de métier, mais on est un peu habitués, c'est des périodes où il faut agir vite, j'avoue que ça ne me déplaît pas. [...] En 2002 j'étais dans les camions et c'est vrai que là par contre on s'est fait un peu peur parfois, c'était vraiment impressionnant... du jamais vu. Attendez je vais vous montrer les photos. » (Cat.4)

La crise et l'urgence de la réponse prennent ici une dimension assez différente de celle évoquée au PCE. Nous avons été surpris de voir la propension des patrouilleurs à raconter ces périodes avec de multiples anecdotes et détails d'interventions. A plusieurs reprises, les agents assis autour de la table racontent les événements avec un détachement que l'on ne retrouve pas avec les agents du PCE, qui sont pourtant moins exposés (physiquement au moins) au phénomène. L'aspect qui consiste à porter secours à des personnes en détresse intervient comme une modalité très positive de leur travail en temps de crise :

« Je vais vous raconter moi j'ai eu un accident un jour, des gens d'ailleurs qu'on a sauvés. C'était à Quissac, au pont de je-ne-sais-pas-trop-où, avant j'étais à Quissac. Le gars, il regardait dans sa voiture avec madame l'eau monter, l'eau montait doucement et il y a eu une espèce de fossé et la voiture, ça flotte une voiture, elle s'est mise à flotter, il ne s'en est pas rendu compte, elle est tombée dans le fossé, fossé qui n'avait que ça d'eau, mais l'eau elle rentrait par le coffre et elle ne sortait pas par le tableau de bord. Et la cellule de la voiture se remplissait d'eau et ils se noyaient. Donc, on a dû casser les vitres et sortir les gars. Donc, quand on dit se noyer dans un verre d'eau, c'était ça. L'eau, comme elle était en pression, vous voyez un peu, elle rentrait par le coffre et on voyait la condamnation centralisée, le gars il avait calé, il était suspendu à sa ceinture, il n'arrivait pas à sortir et il se noyait. Heureusement, on était là, et on est arrivés à temps. » (Cat.4)

On observe donc que dans les UT le rapport au temps n'est pas nécessairement envisagé sous l'angle de la « *course contre lui* ». Le rapport à l'urgence n'est pas évoqué sous l'angle de la contrainte mais plutôt d'un changement de routine. Par ailleurs, c'est la notion de « *contrainte temporelle* » envisagée comme postulat qui semble en partie s'écrouler lorsqu'on écoute les acteurs :

« C'est pas vraiment une course contre le temps parce que moi en fonction des informations que j'ai je peux savoir grosso modo ce qui va tomber. Ensuite on est suffisamment organisés pour...enfin pour barrer les points sensibles avant que ce soit trop tard...à part bien sûr si on a affaire à des événements exceptionnels où là...c'est plus pour sauver les meubles puisqu'on sait très bien que la nature est plus forte. » (Cat.4)

Nous sommes quelque peu contraints de relativiser une des hypothèses de départ qui consistait à dire que les crues rapides, de part leur soudaineté et notamment dans des bassins versants de petite taille, posaient *de fait* des problèmes de contraintes temporelles pour les gestionnaires de terrain. Si cela est vrai à un niveau hiérarchique élevé et concernant le flux d'informations à gérer, cela peut être nuancé lorsqu'on parle de la gestion de crise sur le terrain, où une nouvelle fois, l'habitude et l'expérience permettent de *gagner* du temps.

Au delà des différents rapports à « l'urgence » et aux temporalités que nous venons de voir, il faut à présent entrer dans cette dimension temporelle de façon plus précise, notamment pour essayer de mieux comprendre quels sont les délais d'action. Combien se passe-t-il de temps entre la réception d'une information et, par exemple, la décision d'envoyer des patrouilleurs sur le terrain ? Comment s'effectue la transmission ? Nous savons que le phénomène de crues rapides nécessite des actions rapides, qu'en est-il en ce qui concerne les coupures du réseau ?

1.1.2 Le processus temporel et les différentes étapes de l'action

Un des objectifs de notre travail au sein du projet Prediflood était en effet de mieux comprendre comment les acteurs s'organisaient d'un point de vue temporel en temps crise. Autrement dit, d'examiner comment les acteurs s'organisent par rapport au phénomène d'un point de vue temporel. Un des problèmes soulevés par la littérature concernant les *flash floods* se rapporte aux *difficultés d'agir à temps*, étant donné la soudaineté du phénomène (Drobot et Parker, 2007; Grunfest, 2000; Lutoff *et al.*, 2010b; Staes *et al.*, 1994)

Une nouvelle fois, il demeure assez difficile de réaliser l'exercice qui consiste à schématiser les modalités de l'action en situation et du rapport au temps, et ce pour une raison simple, à savoir que les acteurs eux-mêmes ont quelques difficultés à revenir sur les événements de façon précise d'un point de vue temporel. Mais plutôt que de considérer cela comme une faille pour la compréhension de l'action en période de crise, nous pouvons plutôt essayer d'en voir quelques avantages : qu'est-ce que *retiennent* les acteurs de ces périodes, en terme de temporalités ? Qu'est-ce qui *fait sens* dans leurs souvenirs des périodes de gestion de crise ?

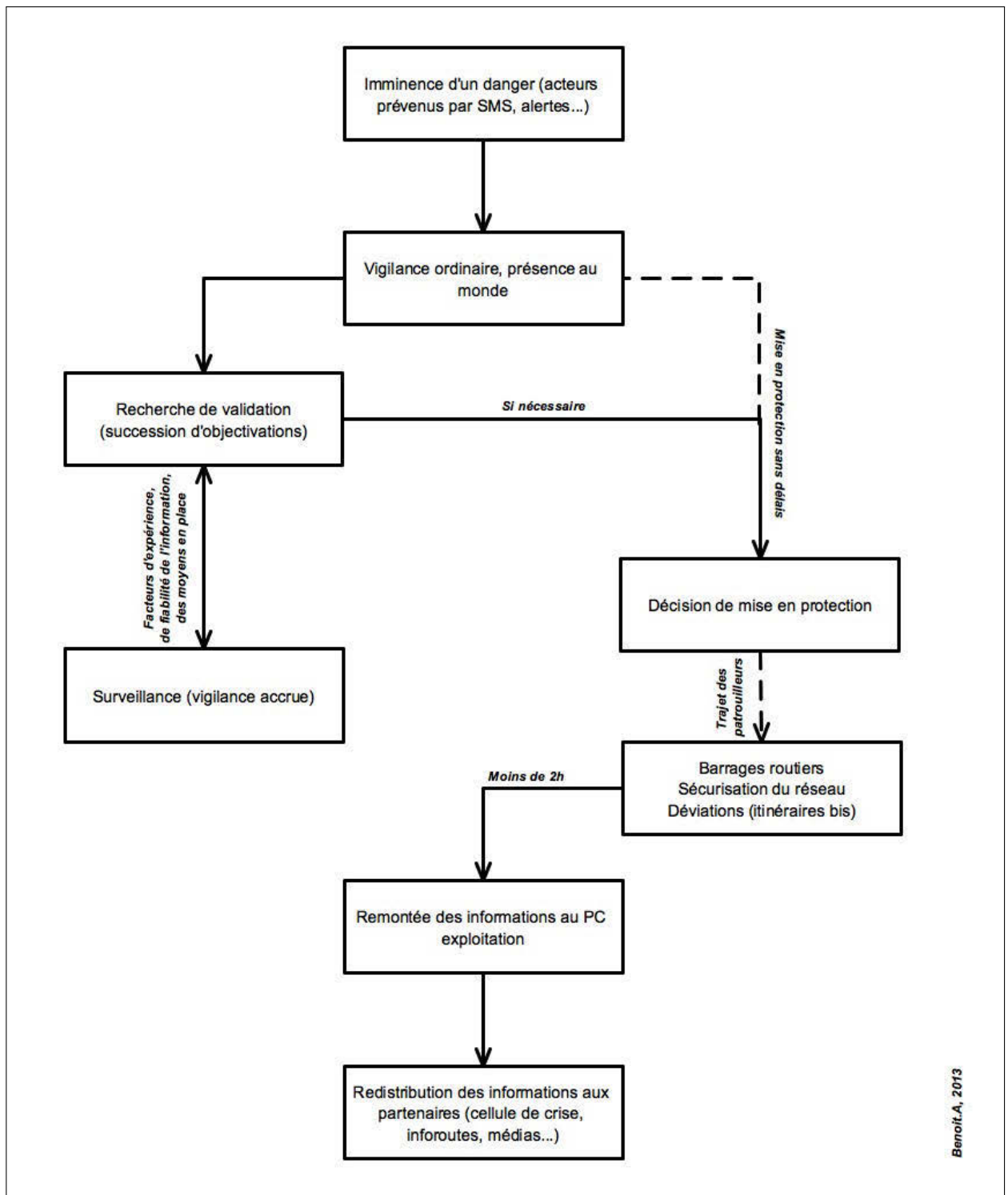


FIGURE VII.3 – La mise en route des différents dispositifs : une vision par le processus
 Source : B.Aublet, d'après les entretiens des agents du CG30

Avec la figure VII.3 (p. 283), nous avons essayé de schématiser le processus qui va de la mise en alerte à l'information donnée au PC d'exploitation en passant par la mise en place des barrages routiers. Le processus qui se dessine sur cette figure n'est pas sans rappeler les différentes étapes de l'action (qualification, clôture, épreuve de réalité, réflexivité) définies par Laurent Thévenot (2006). En effet, la première étape de « qualification » peut s'apparenter au processus que nous avons décrit à partir de la réception d'une information et qui consiste à en évaluer la validité, autrement dit à la « qualifier ». La « clôture » qualifie, si l'on considère ce schéma, le moment où s'arrêtent les validations successives d'objectivations. Il s'agit de l'instant où, ayant suffisamment d'informations mises en regard les unes des autres, s'arrête de le processus de qualification. Le « principe de réalité » rappelle l'écart existant entre les pratiques et les plans, il n'est pas à proprement parler « localisable » dans ce graphique mais constitue plutôt une trame de fond dans le processus décrit ici. Enfin la « réflexivité » se rapporte à un retour sur l'action, c'est-à-dire à la capacité des acteurs à réfléchir sur leurs propres pratiques, et cela peut passer notamment par les retours d'expérience et les debriefings post-crise.

Au delà de ce cadre, on peut aussi tirer de ce graphique les enseignements suivants :

1. Il n'y a pas « *d'effet de surprise* » lié à la mise en alerte, et c'est en cela que nous avons fait apparaître la boîte *vigilance ordinaire* en dessous de la mise en alerte. Nous avons pu constater grâce aux entretiens qu'il n'y a pas d'effet de rupture, à ce moment précis, avec le quotidien. On s'inscrit davantage dans une forme de continuité du monde quotidien sur lequel on va tout de même porter une vigilance accrue, mais qui n'est pas encore très différente de la vigilance ordinaire que nous avons longuement évoquée auparavant.
2. En effet, le *passage d'un état à un autre* – on ne parle toujours pas du passage à la situation de crise à proprement parler – se fait davantage au moment des allers et retours symbolisés par la flèche à double sens entre la recherche d'informations et l'accroissement progressif du niveau de surveillance. De notre point de vue, le point de tension se situe à ce moment là : toute la difficulté pour les acteurs est d'avoir une information suffisamment fiable pour agir. La plupart du temps, une seule information ne suffisant pas, ils doivent se tourner vers de multiples sources pour « *se faire une idée* », comme mentionné plus haut. Ce moment du processus reste assez flou d'un point de vue temporel – quantitativement parlant –, dans

la mesure où la période de validations successives d'objectivations peut prendre entre quelques minutes à plusieurs heures en fonction du lieu, des prévisions, de l'expérience des agents, du moment où cela arrive.

« Il n'y a pas une alerte et ensuite une action, non...c'est plutôt en fonction de la situation. Par exemple, si j'ai suffisamment de gars sous la main, je peux envoyer un camion vérifier des points sensibles en fonction de ce que me dit la météo. Mais c'est pas...c'est pas systématique. [...] Si par exemple là je reçois une vigilance vent et pluie, je vais vérifier l'info avant de faire quoi que ce soit. Mais si c'est rouge admettons, là c'est sûr que c'est le branle-bas de combat...dans ce cas tout le monde se mobilise. » (Cat.6)

3. Ainsi nous avons voulu distinguer deux types de situations : d'une part les situations « classiques », plutôt récurrentes, qui ne provoquent pas d'actions particulières ou différentes de celles qui relèvent de la vigilance ordinaire ; de l'autre les situations « exceptionnelles », comme en témoigne l'extrait d'entretien précédent où l'on comprend bien comment une vigilance rouge implique une mobilisation générale. Cela nous amène à souligner ceci : la plupart des événements, des crises font partie intégrante du quotidien de gestion. Or, nous avons trop souvent tendance à considérer les risques ou les catastrophes comme des phénomènes extrêmes qui provoquent des ruptures dans les modalités de gestion des institutions, alors qu'il s'agirait davantage d'un *continuum de discontinuités*. Cela reste cependant à démontrer en dehors de notre terrain gardois. Certaines catastrophes bouleversent totalement le quotidien de l'institution, mais nous pouvons aussi nuancer cela en affirmant que la plupart des événements sont considérés par les acteurs eux-mêmes comme faisant partie du quotidien de gestion.

Cette question du rapport au temps, nous l'avons retrouvée de façon prégnante dans le monde lexical numéro 11, à savoir dans les milieux journalistiques. Cela s'explique en partie du fait de la nécessité de communiquer en « *temps réel* » sur l'événement. Nous allons voir à présent comment cette question des temporalités médiatiques est apparue dans notre corpus et les résultats que nous pouvons en retirer.

1.2 Temporalités et interventions médiatiques

1.2.1 Émergence des temporalités dans les discours

La question des temporalités est immédiatement apparue comme étant un marqueur de cette classe (ML11) dont les variables les plus représentatives concernent nos entretiens dans les milieux journalistiques routiers.

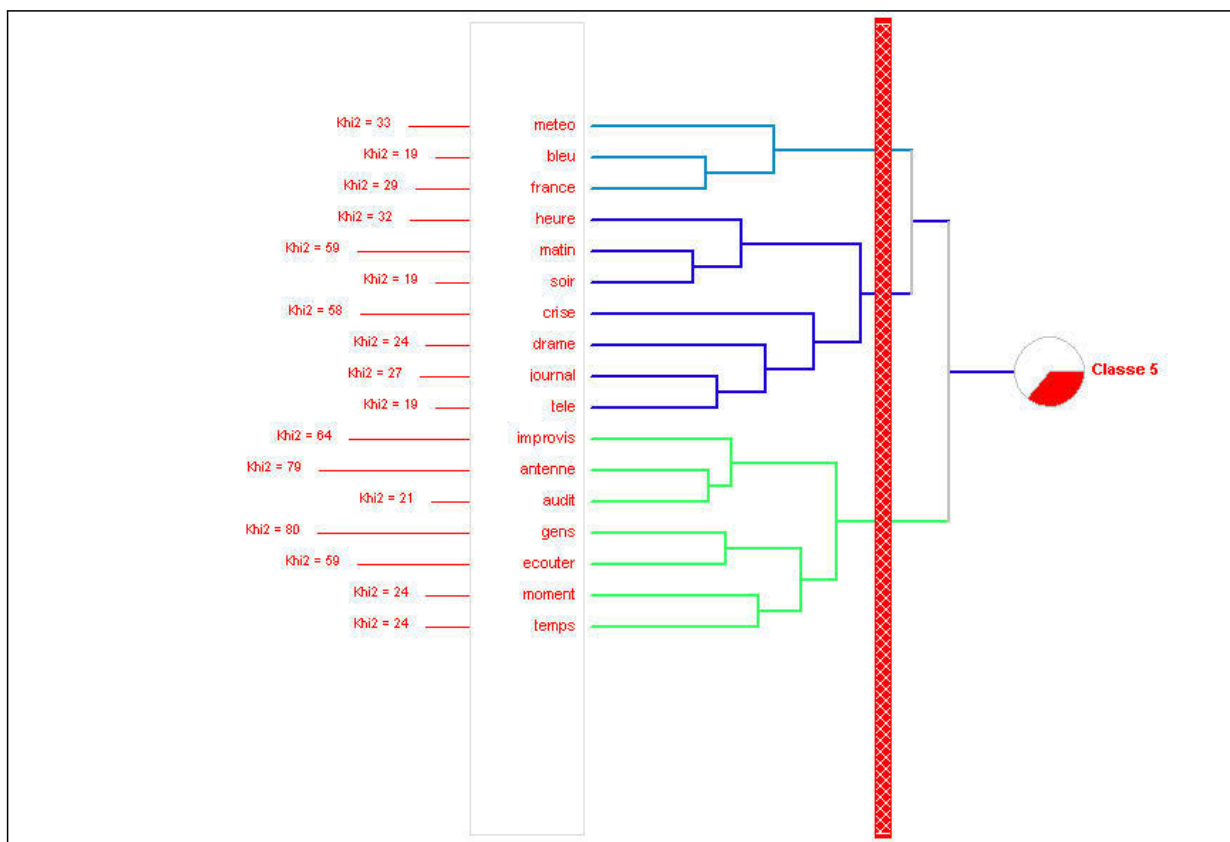


FIGURE VII.4 – Classification ascendante hiérarchique de la classe 11 (ML11)
Source : B.Aublet, Alceste, 2013

Cette classification est très significative dans la mesure où on note une présence importante de marqueurs temporels : « moment », « temps », « heure », « soir », « matin » ont des KHI2 élevés, témoignant ainsi d'une forte appartenance à la classe. Ainsi la question du temps, du moment de la crise, semblent être une préoccupation majeure du point de vue de l'intervention médiatique. Ces marqueurs temporels interviennent dans le discours

aux côtés de deux autres univers aisément identifiables dans la classification : d'un côté le *fonctionnement de l'antenne* elle-même (termes « antenne », « improviser », « auditeurs », « écouter », « gens »), de l'autre la catastrophe *médiatisée* (« drame », « crise », « journal », « télé »).

Il y a un terme dans la construction du discours qui a attiré notre attention plus que les autres, celui « *d'improvisation* », notamment parce que nous savions qu'il existait au sein de cette institution un « plan » de crise fondé sur des critères de relation entre le niveau de vigilance émis par Météo France et le temps d'antenne devant être dédié à la crise. Plus le niveau de vigilance est élevé, plus le temps d'antenne accordé à des témoignages d'auditeurs est important.

1.2.2 Les enjeux temporels en matière d'information, l'exemple de France Bleu Gard Lozère

Obligations réglementaires

Radio France, en tant que média de service public, a en effet un devoir légal d'intervention dans le domaine de l'information des populations dans les situations de crise en matière de sécurité et de défense civiles. Dans ce cadre, France Bleu Gard Lozère doit s'acquitter des missions suivantes :

- avant la crise : la radio doit informer la population sur les risques et les mesures de prévention et de protection à appliquer ;
- pendant la crise : la diffusion d'informations a pour objet d'établir un lien entre les autorités de l'État et les populations et de relayer les consignes comportementales desdites autorités ;
- après la crise : l'information de la population est assurée en vue de faciliter un retour à une situation normale aussi rapide que possible.

En temps de crise, les consignes relatives à l'intervention de la locale de Radio France sont les suivantes :

- Un *décrochage d'antenne* doit avoir lieu en cas d'émission par Météo France d'une vigilance rouge. Dans ce cas, le temps d'antenne doit être dédié intégralement à la crise. Cela signifie que la radio doit diffuser en temps continu les messages d'alerte

et les consignes de sécurité émis par les pouvoirs publics, ainsi que des témoignages d'auditeurs :

« On fait effectivement confiance aux auditeurs. C'est notre matériau privilégié en période de crise. Et même notre raison d'être ! C'est d'ailleurs pour ça qu'on intervient et les gens nous disent aussi "heureusement que vous êtes là". Pour le citoyen lambda, vous qui travaillez sur les routes, on est sa seule source d'information. »⁸⁵ (Cat.11)

- Dans le cas d'une vigilance orange, la convention de Radio France prévoit des décrochages très réguliers des locales, pour tenir les auditeurs au courant de l'évolution de la situation sur les routes.

A présent, nous prendrons un exemple de gestion de crise ayant impliqué la radio, celui de 2005.

L'exemple de 2005

Commençons par évoquer très rapidement la chronologie des faits avec la figure ci-après :

85. Il y a là une approximation de la part de notre informateur : même si il est vrai que les chiffres internes à France Bleu Gard Lozère témoignent d'une audience importante lors des crises, il ne faut pas sous-estimer d'autres sources d'information, comme l'Inforoutes du Conseil général par exemple, ou encore les divers sites internet relatifs à la météorologie.

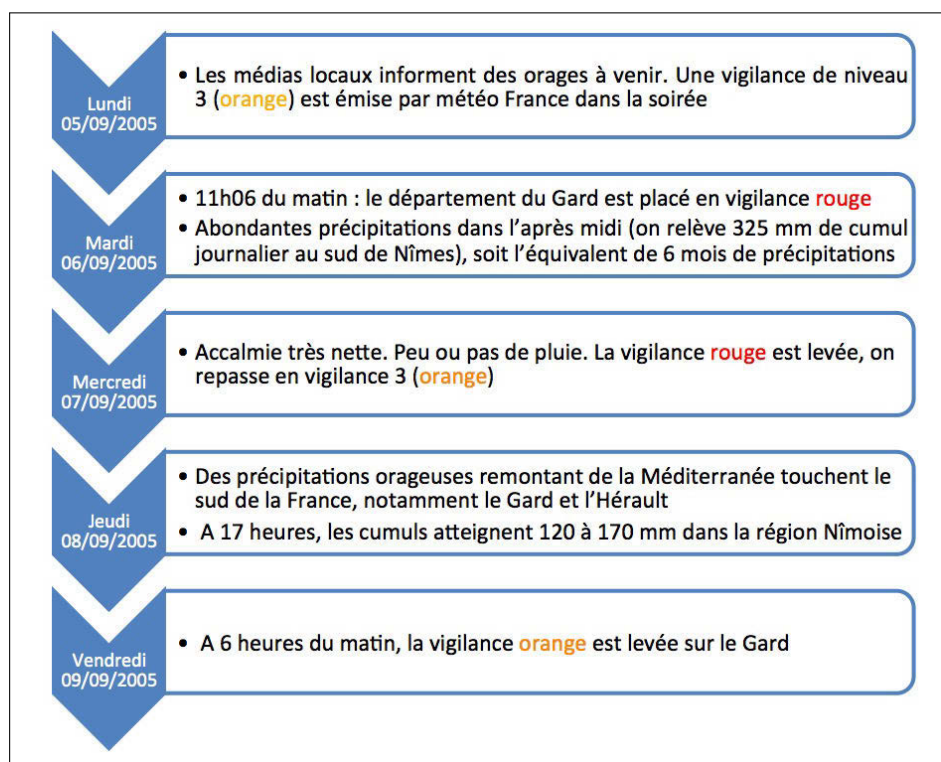


FIGURE VII.5 – Dynamiques temporelles de l'événement de septembre 2005 dans le Gard
Source : B.Aublet, 2010

En résumé, les premières pluies s'abattent sur le Gard le 5 septembre, et les pouvoirs publics sont prévenus qu'un épisode pluvieux d'ampleur est à prévoir pour le jour suivant. Le 6 septembre, on enregistre près de 200 mm d'eau en moyenne sur l'ensemble de la journée au sud de Nîmes. Le 7 septembre, les pluies sont très modérées. Le 8 septembre, les précipitations sont de retour et on enregistre près de 100 mm d'eau en moyenne journalière dans la région de Nîmes. La saturation des sols liée à la journée du 6 rend l'épisode d'autant plus violent. Enfin, le 9 septembre, les précipitations cessent : c'est la fin de l'épisode.

La figure VII.6 permet de mieux visualiser les différents temps d'intervention de France Bleu Gard Lozère en relation à l'événement hydrométéorologique et aux niveaux de vigilance. C'est une représentation de ce qui s'est passé et qui se base sur des entretiens pour France Bleu Gard Lozère, et concernant le phénomène hydrologique, sur les cumuls des précipitations journalières enregistrées à Bernis (au sud de Nîmes).

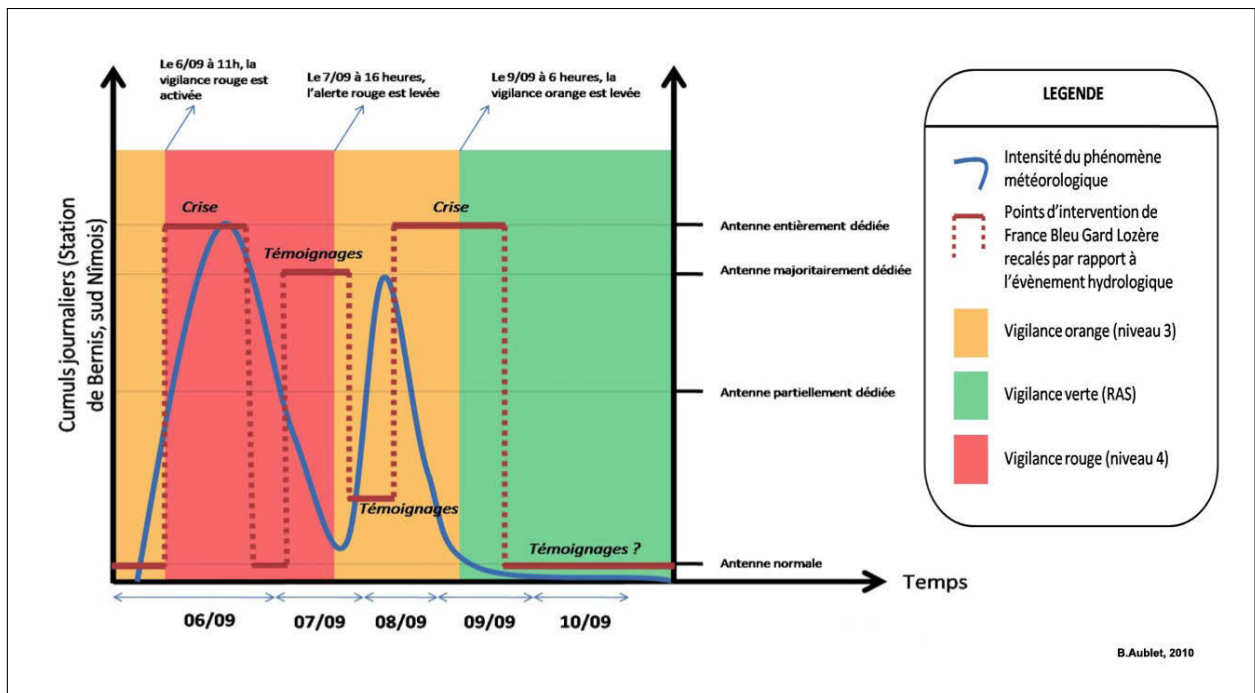


FIGURE VII.6 – Un exemple d'improvisation par rapport au plan : vigilance, temps d'antenne de France Bleu Gard Lozère et relation au phénomène hydro-météorologique
 Source : B.Aublet, 2010

Ce graphique a été réalisé grâce à nos entretiens à la station et aux quelques enregistrements que nous avons pu obtenir. La distinction entre « crise » et « témoignages » est basée sur un constat tiré des écoutes : l'un, le registre de « crise », est principalement un « relai » des informations « officielles » obtenues par le journaliste dépêché en Préfecture et d'autres informations provenant des institutions mobilisées comme Météo France ; l'autre, le registre des « témoignages » où la station recueille des témoignages et les diffuse à l'antenne, en direct.

Il est intéressant de noter que France Bleu Gard Lozère ne « cale » pas uniquement ses interventions en fonction des vigilances décrétées par Météo France : seule la première « cassure » d'antenne intervient parce qu'un état de vigilance rouge vient d'être émis. La suite des interventions n'est plus calquée sur les états de vigilances successifs. Il apparaît aussi qu'il existe de nombreux décalages entre le *phénomène hydrologique* et le *temps médiatique d'intervention* de France Bleu Gard Lozère : le 7 septembre, alors que la situation est calme sur le plan météorologique, l'antenne demeure mobilisée pour la

crise. Inversement, dans la nuit du 06 au 07, bien que la vigilance rouge soit maintenue, l'antenne n'est pas dédié à la crise mais repasse dans le registre quotidien (même si les journaux d'informations font bien entendu le point sur l'événement). Une nouvelle fois, nous ne sommes pas vraiment dans un registre de rupture d'avec le quotidien de l'antenne, mais plus dans des formes et des modalités *d'adaptation*, de composition en fonction des temporalités de l'événement.

Conclusion partielle

On constate donc qu'il y a une forme *d'émancipation des acteurs* par rapport au plan et aux rigidités de l'action planifiée. Dans son travail de doctorat, Creton-Cazanave (2010) fait aussi ce constat, sur la question de l'alerte aux crues sur le bassin versant du Vidourle, en démontrant aussi comment les pratiques débordent du plan : « *plutôt qu'une "planification de l'infra-planning", il faut alors peut-être envisager une pratique planificatrice qui préserverait la possibilité de l'émergence de ces ressources, quand bien même cela se produirait hors d'elle, en essayant de ne pas nuire plutôt qu'en tentant de produire* ». Ainsi, nous avons fait émerger cette question de l'improvisation dans le milieu médiatique et pour le compte de l'antenne de France Bleu Gard Lozère, mais on retrouve aussi cette modalité de l'action dans d'autres circonstances et dans d'autres catégories de discours.

2 La question de l'improvisation

« *A disaster is an event that is defined, at least in large part, by the improvisational aspects of the response.* »

TIERNEY, K., 2002, « Lessons learned from research on group and organizational responses to disasters », *Paper presented at Countering Terrorism: Lessons Learned from Natural and Technological Disasters. National Academy of Sciences, February.*

2.1 Définitions

Nous retrouvons dans bien des passages d'entretiens la question de *l'improvisation*, qui devient de plus en plus utilisé en sciences sociales et en géographie (Chalas et Soubeyran, 2009; Soubeyran, 2007), après avoir connu un franc succès en musicologie et en psychologie dès les années 60 (Nettl, 1974; Pressing, 1988; Rider et Weldin, 1990; Zimbardo, 1965). L'improvisation est couramment définie comme « *une action qui se déploie dans l'instant, sans préparation* » (Bachir-Loopuyt *et al.*, 2010). La géographie, notamment outre-atlantique, a déjà largement amorcé un travail de réflexion autour de cette notion, en la mobilisant notamment autour des questions de risques et de crises et partant d'un constat : « *dans l'environnement ambigu et constamment changeant créé par la catastrophe, on peut s'attendre à ce que le besoin d'improvisation augmente. Par conséquent, la recherche doit viser à développer une approche qui rende compte du degré d'improvisation des individus dans l'exécution de leur rôle d'intervenant au cours d'une catastrophe* » (Mendonça *et al.*, 2010). Parmi les travaux qui corroborent nos résultats de recherche, on peut citer ceux de David Mendonça qui s'intéresse à la relation cognition - interprétation (Mendonça, 2007; Mendonça et Fiedrich, 2006; Mendonça et Wallace, 2004, 2007), ceux de Gary Webb qui sont davantage axés sur les improvisations de rôle (Webb, 2004; Webb et Chevreau, 2006) sur lesquels nous allons revenir, ceux de Carter Butts qui se focalisent sur la question de la communication et du rôle des réseaux en période de crise, enfin nous pouvons aussi citer les travaux de James Kendra et Tricia Wachtendorf polarisés quant à eux sur les questions *d'innovation* en période de crise et, en arrière plan,

sur les questions de *résilience* au (Kendra et Wachtendorf, 2001, 2003, 2007; Wachtendorf et Kendra, 2005). A présent nous souhaitons montrer comment ces travaux entrent en résonance avec nos observations de terrain, et exposer dans quelle mesure notre travail peut apporter un certain nombre d'éléments de corroboration aux études actuelles sur les logiques d'improvisation en situation d'urgence.

2.2 L'improvisation en situation d'action

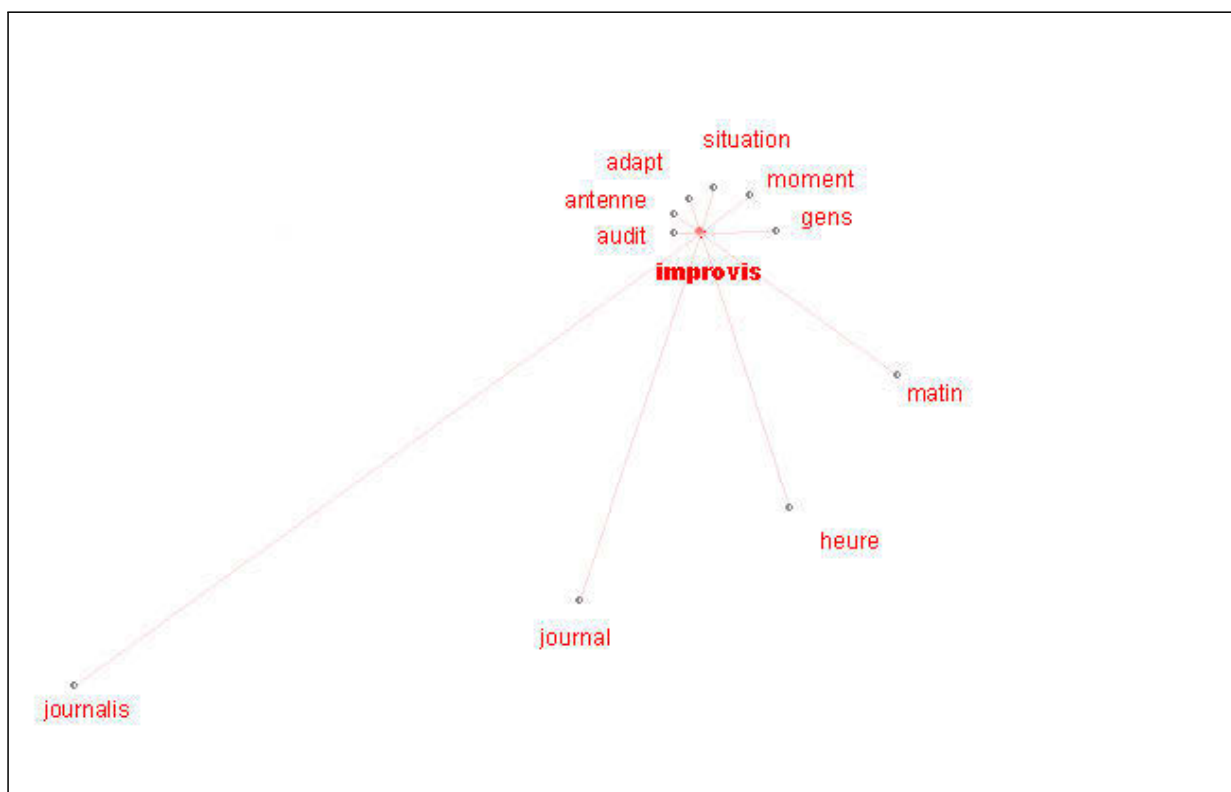


FIGURE VII.7 – Réseau de formes autour du terme « improvisation » ou « improviser »
 Source : B.Aublet. Logiciel Alceste. *Khi2* = 23. Effectif : 12 occurrences. *Monde lexical* 11

Le réseau de formes confirme ce que nous avons énoncé plus haut sur les milieux journalistiques, notamment sur la présence des marqueurs temporels (termes « heure », « moment », « matin ») et en y ajoutant deux autres dimensions : celle de « situation » et

« d'adaptation ». L'improvisation est donc aussi une relation à un contexte (situation) et s'inscrit dans une forme d'adaptation à celui-ci.

La difficulté liée à qualifier la remontée d'informations et la découverte de la singularité des situations véhiculée par les discours renvoient à ce que nous pouvons appeler le « *faire avec* », par opposition au « *faire face* ». Nous avons abordé précédemment la question des seuils, qui renvoie aussi à la question de l'action en situation, et plus précisément à la question des déclencheurs de l'action. Ce déclenchement est issu d'un processus complexe qui mélange compétences, expérience, situations d'actions, cognition, et construction du sens, tant au niveau individuel que collectif. Ce signifiant collectif donne souvent lieu à des *interprétations*, des mises en place inhabituelles :

« [*ça*], c'est ce que l'on fait habituellement. Mais c'est soumis au personnel et c'est soumis à leur expérience. Voilà, leur expérience, leurs habitudes, leur formation, ça compte. On n'a pas de système fiable, disons scientifique, qui nous permette de dire : "voilà, il va se passer tel événement". » (Cat.7)

Ce passage d'entretien est assez révélateur de la place accordée à l'incertitude par nos informateurs. Le terme de « soumission », qui revient à deux reprises dans la première partie de la phrase témoigne bien de ce sentiment de *perte de maîtrise*. Or, contrairement à ce que nous aurions pu croire au départ, les acteurs semblent *s'arranger* avec ce type de situation. En effet, ils font entrer en ligne de compte l'expérience, les habitudes, les formations des agents de terrain, autant d'éléments qui semblent suffisants pour compenser les différentes pertes de repères qu'introduit la crise. Mais les effets compensatoires ne sont pas les seuls dont nous devons parler ici. La créativité, les processus d'innovation et d'improvisation semblent être des moteurs non négligeables, voire même des facteurs permettant la sortie de crise. Cela n'est pas sans rappeler ce que nous disions lors de la section précédente à propos des travaux de Weick. C'est ce que rappellent Kendra et Wachtendorf (2002) : *according to Comfort (1999 : 29) , creativity is also strongly related to the capacity for "sensemaking" that Weick (1993) has described : the ability to comprehend aspects of the environment and to make decisions. She draws on Luhmann's (1989) conception of "autopoiesis", calling that process "a powerful, driving force for creative self-expression...in individuals that, if extended to social groups and organizations through articulated communications processes, serves as a vital source of creativity, renewal, and regeneration in social systems undergoing change." Comfort (1999 : 59) observes*

that "autopoiesis necessarily involves interaction with the environment".

Il ne s'agit pourtant pas d'une surprise que de trouver à plusieurs reprises des passages d'entretiens traitant de l'improvisation, dans la mesure où « *les catastrophes demandent à la société de prévoir et d'être prête à réagir à des crises importantes. Parce qu'elles causent des changements parfois profonds, les catastrophes exigent une préparation intégrée, et une capacité de réaction à plusieurs niveaux; sur le plan social, leur complexité exige de se coordonner grâce aux moyens de communication; sur le plan comportemental, l'urgence nécessite une prise de décision rapide concernant les interventions; sur le plan cognitif, le caractère incertain et inhabituel des situations sollicite notre créativité* » (Mendonça *et al.*, 2010). La plupart des travaux sur cette question ont révélé l'importance à la fois de la préparation en amont de la catastrophe ainsi que la mise en place de politiques de réponses qui soient les plus efficaces possibles, mais ils ont également montré que le développement d'une certaine capacité d'improvisation est *nécessaire au bon déroulement des interventions de secours* (Kreps, 1991; Turner, 1995).

Dans notre travail, nous retrouvons en partie cette diversité des formes d'improvisation, nous allons y revenir plus en détail ci-après :

- Improvisations procédurales
- Improvisations de statut
- Improvisations de l'équipement
- Improvisations de la localisation

Ces catégories, établies par Mendonça *et al.* (2010), nous avons souhaité les « tester » sur notre terrain afin de voir ce qu'elles peuvent apporter d'un point de vue analytique, et si toutes répondent à des réalités observables.

2.2.1 Improvisations procédurales

Au sein de la DGADIF, nous avons vu dans le chapitre 3 (p. 119) qu'il existait un certain nombre de procédures formalisées pour répondre aux situations d'urgence. Face à la catastrophe, il n'est pas inhabituel que ces procédures soient en partie escamotées, comme en témoigne ce discours d'un chef d'UT :

« En général on met en place via les chefs de centres des personnes qui sont plus sur le secteur, seul ou à deux, qui remontent les informations. Ça c'est dans la

théorie parce que bien souvent dans l'urgence, notamment sur les épisodes un peu pluvieux, ça peut se passer différemment. » (Cat.6)

Cependant, à des niveaux décisionnels plus élevés, le discours dominant plaide pourtant en faveur d'une improvisation la plus faible possible, introduisant ainsi une forme de décalage entre les cadres institutionnels et le terrain :

« A Béziers, on n'avait pas ça. A Béziers, on savait que c'est l'Orb qui sortait de son lit et l'Orb, avant d'arriver à Béziers, il rentre dans l'Hérault trois heures avant ou quatre heures avant. Je l'ai trop fait. Je savais trop qu'à Bédarieux, on disait : "attention, à Bédarieux, la côte d'alerte est dépassée de 80 centimètres, attendez-vous à deux mètres de flotte à Béziers !" On le savait. Donc on avait le temps de s'organiser. Ici, c'est beaucoup plus soudain, beaucoup plus violent et ça laisse moins de temps à l'improvisation. Il faut faire vite. » (Cat.11)

Dans le Var, le même constat semble aussi se dessiner :

« La politique publique, c'est la politique post-catastrophe et d'ailleurs, ça s'appelle reconstruction publique. Pour la catastrophe, on avait très peu de choses et on a beaucoup improvisé si je me souviens bien. On est pas très habitués à des catastrophes de cette ampleur. » (Cat.7)

Ce sentiment *d'impuissance* face à la crise se matérialise encore davantage lorsqu'on se focalise sur des épisodes de grande ampleur. De l'avis de beaucoup d'informateurs, l'avènement de crises majeures repose à chaque fois, à grands frais, l'organisation de la réponse institutionnelle. Force est de constater que chaque plan et chaque révision de plan, s'il peut correspondre à des crises déjà *passées*, ne correspond jamais à celles qui *viennent*, et peut-être est-ce dans cet *intervalle* que se *logent* les différentes dimensions d'improvisation ? Cette question n'est d'ailleurs pas sans rappeler ce que dit Dupuy (2004) dans son ouvrage sur le « *catastrophisme éclairé* » : « *la catastrophe, comme événement surgissant du néant, ne devient possible qu'en se "possibilisant". [...] C'est bien là la source de notre problème. Car s'il faut prévenir la catastrophe, on a besoin de croire en sa possibilité avant qu'elle ne se produise* » (p.13). La proposition de Dupuy est d'agir en prenant comme hypothèse

principale la fatalité. Il suggère ainsi de tenir compte du scénario du pire afin de « *rendre minimal le dommage maximum* » : « *la catastrophe a ceci de terrible que non seulement on ne croit pas qu'elle va se produire alors même qu'on a toutes les raisons de savoir qu'elle va se produire, mais qu'une fois qu'elle s'est produite elle apparaît comme relevant de l'ordre normal des choses* » (p.84). Cet *intervalle*, que l'on cherche constamment à réduire à des fins opérationnelles et préventives, n'en reste pas moins incompressible pour cette raison même qu'évoque Dupuy, à savoir le rôle que jouent les incertitudes, qui, selon lui, ne s'épuiseront pas (malgré les avancées de la recherche scientifique). L'extrait qui suit en témoigne :

« Au niveau de la com, on n'avait plus rien. Il n'y avait plus la possibilité de communiquer à l'interne de la commune avec les services de sécurité, sauf les sapeurs-pompiers. [...] Ici, on s'est débrouillé. De la mairie à l'extérieur, on pouvait pas [communiquer]. D'autre part, nos systèmes d'alarme étaient...l'alarme publique, ça a été la catastrophe elle-même, rien d'autre. Le déclenchement de la catastrophe a fait effet de communication. On va reparler de ça lors de la situation météo. Une fois qu'il a été possible de circuler, ce qui était impossible durant la nuit du 15 au 16, il a été possible de créer le point central de communication ici, en mairie et avec également l'appui de bénévoles qui fonctionnaient comme estafettes. c'est-à-dire qu'on avait quelques bénévoles qui allaient chercher tel chef de service, tel sapeur-pompier. C'était véritablement le XIX^{ème} siècle. Et puis, pour communiquer avec les services de la communauté d'agglomérations dracénoise, qui est le service du Conseil général de l'État, pendant un jour et demi ou deux jours, ça n'a pas été possible du tout, à tel point qu'hier encore, on se posait la question avec le maire : "combien de temps sommes-nous resté isolés ?" On ne se souvenait plus hier si c'était un jour, 24 heures ou 48 heures. Donc il a fallu se débrouiller en interne, avec nos sapeurs-pompiers et nos secours. » (Cat.7)

Ainsi, la question se pose de savoir quoi faire lorsque tous les moyens de communication sont interrompus du fait d'une crise de grande ampleur, comme ce fût le cas en 2002 dans le Gard, ou en juin 2010 dans le Var. Au niveau de certaines communes, toute communication matérielle avec d'autres instances était impossible, comme par exemple à Flayosc :

« La D557 a été coupée dès 16 heures 15. C’est-à-dire qu’on ne pouvait ni aller sur Salernes, ni aller sur Draguignan. Ça a été une décision qui a été prise lorsqu’on a vu les trombes d’eau qui arrivaient sur la place du village. On avait d’ailleurs de l’eau à la cheville. Sur la Place de la République, ça a été une catastrophe, coupure d’électricité évidemment. Téléphone, plus rien ! On a été privé de téléphone, on a été privé de toute communication. » (Cat.7)

2.2.2 Improvisations de statut

Les organisations possèdent généralement des hiérarchies établies qui définissent la position des agents les uns par rapport aux autres, délimitant ainsi des frontières entre ceux qui dirigent et ceux qui sont subordonnés. Au sein du CG30, nous avons largement détaillé cette organisation et ces hiérarchies dans le chapitre précédent (cf. p. 128). Or, il se trouve que pendant ou après les crises, ces hiérarchies soient bousculées : certains agents effectuent des tâches qu’on n’attendait pas d’eux en *temps normal*. En matière de remontée d’informations par exemple.

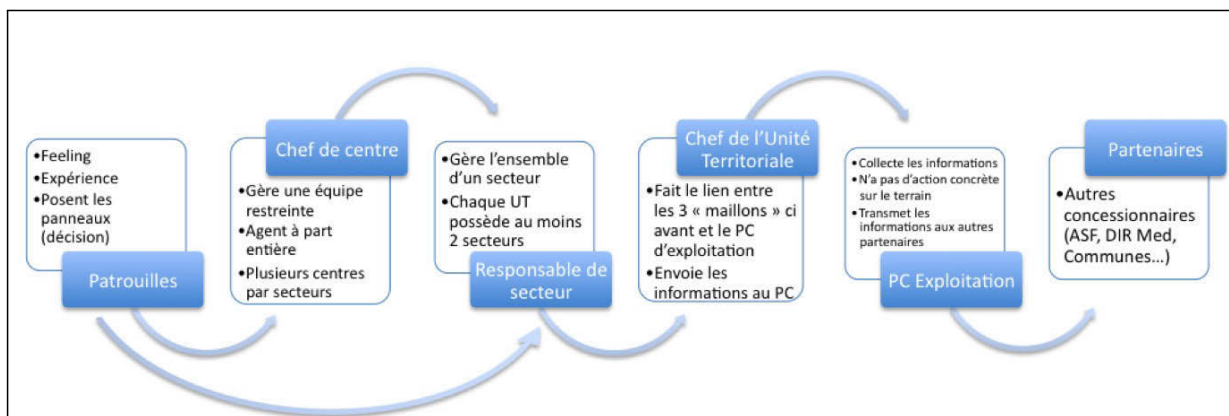


FIGURE VII.8 – Schématisation de la remontée des informations des Unités Territoriales au PC d’exploitation

Source : B.Aublet, 2013

Chaque événement est différent, et la remontée d’information telle que présentée ci dessus est une vision simplifiée. En fonction des situations et de la nature de l’événement,

les décisions sont souvent différentes. Alors que la logique quotidienne exige que les chefs de centre soient les premiers relais des patrouilleurs, témoignant ainsi d'une certaine logique dans la remontée de l'information, en temps de crise ces logiques s'autonomisent davantage : les patrouilles peuvent par exemple informer le chef de centre qui informe lui-même directement le chef de l'unité territoriale sans nécessairement passer par le chef de centre. Autre exemple : les patrouilles peuvent faire remonter des informations sur les coupures directement au responsable de secteur. Cela dépend principalement :

- du système d'astreinte en place,
- de la configuration des situations et de la possibilité de communication (dans le cas où un responsable est injoignable, on essaie de joindre un autre responsable),
- de la nature de la crise et de son ampleur.

2.2.3 Improvisations de l'équipement

Les membres impliqués dans la gestion des crises dans les organisations publiques et/ou territoriales disposent aussi, en temps normal, d'un ensemble de supports matériels (outils, véhicules, produits etc.). Or, certaines situations de crise nécessitent une substitution de ces outils « classiques » au profit de certains autres, notamment du fait de *l'inadaptation* ou de *l'indisponibilité de l'équipement habituel*. Ainsi, par exemple, lors de la crise de Draguignan en 2010, le CG 83 a même dû opérer un changement radical par rapport à la stratégie « classique » consistant, pour les services routiers, à mettre en place une signalétique de barrage :

« Le centre d'exploitation de Draguignan se trouve dans la zone industrielle. Donc lorsque les gars ont vu l'eau monter, le niveau d'eau monter, de coutume, ce qu'ils font couramment c'est d'aller mettre des panneaux, les panneaux "route barrée", "route inondée", etc. Ça c'est qui est prévu en *temps normal*... Là, on a perdu une bonne partie de l'équipement disponible en temps normal. On a fait avec ce qu'il restait. » (Cat.7)

En fait, il semblerait que ce type d'improvisation est davantage lié à des phénomènes exceptionnels, d'une ampleur qui dépasse les logiques habituellement mises en place et qui implique que le matériel de gestion devienne soudainement indisponible. Cela se confirme

dans un entretien avec un agent ayant participé à la gestion de la crise de 2002 dans le Gard :

« Je me rappelle de 2002 où là vraiment c'était catastrophique. On avait plus rien... La moitié des centres n'étaient plus opérationnels et...et la communication...je veux dire les moyens de communication était réduits vu que les lignes étaient coupées... Nous au centre on n'avait même plus assez de panneaux "route barrée" pour la signalisation, on a du en prendre d'autres. » (Cat.4)

Cela dit, il faut admettre que ce type d'improvisation est finalement assez peu courant : la majorité des missions en temps de crise n'impliquent pas une *improvisation de l'équipement*, notamment parce qu'une majorité de crises sont gérées sans avoir recours à ce type d'improvisation.

2.2.4 Improvisations de la localisation

Mendonça *et al.* (2010) assimile ce type d'improvisation « *aux tâches qui sont exécutées dans des sites inhabituels* ». Or, dans le cas de figure qui est le nôtre et si l'on suit cette définition, ce type d'improvisation n'a guère de sens dans la mesure où les tâches de conduite de la gestion de crise ne changent pas de lieu, qu'il s'agisse du PCE ou des UT. Si l'on regarde du côté des agents patrouilleurs, cela ne peut guère s'appliquer non plus car leur métier est basé sur ce que nous pourrions appeler une *improvisation permanente* de la localisation. Une *routine* peut-elle être *improvisée* ? En effet, la fonction de sécurisation du réseau routier implique de pouvoir intervenir à tout moment, en tout point du réseau en fonction d'un danger signalé et/ou d'une intervention de maintenance. Si la question se pose en effet de savoir *quand* et *où* l'on va intervenir en temps de crise, tous ces lieux sont connus dans l'absolu, par connaissance et accumulation d'expériences antérieures. Seule la contingence d'une situation imprévisible par définition (accident, éboulement, submersion de chaussée. . .) (re)détermine l'usage et la hiérarchie des lieux (des points) du réseau sur lesquels une action est nécessaire.

Conclusion partielle

On peut constater ici que si les différents types d'improvisation que nous avons pu mettre en avant, bien qu'identifiables séparément, ne peuvent être considérés, dans les

processus qu'ils enclenchent, que comme étant liées. En effet, ne pas disposer des moyens habituels de l'action conduit à revoir des stratégies qui, *in fine*, produisent des *changements dans les missions elle-mêmes*.

« Plutôt que de barrer les routes, c'était d'essayer déjà de sauver des vies humaines. Parce que tout le monde faisait un petit peu les premiers réflexes d'un être humain, c'est-à-dire de sauver quelqu'un qui est dans la "petrassse", ou quelqu'un qui passe et qui est emporté par les flots. Vous savez, le niveau d'eau est monté en deux heures. Deux heures, ce n'est rien. Ce n'est rien, surtout en semaine. Alors après, bien évidemment, comme je vous disais tout à l'heure, l'info a été, à mon avis, meilleure à l'extérieur de Draguignan puisqu'une cellule de crise a été montée après auprès de la sous-préfecture, sur Draguignan, avec tous les services de l'État, des différentes collectivités et services de secours, nous, les services centraux aussi du département, pour essayer après, après avoir sauvé, d'avoir fait la première urgence, d'aller faire l'inventaire de l'état des routes, en ce qui nous concerne. Plus une mission qui ne nous est pas courante, c'est d'apporter de l'aide aux communes. »
(Cat.7)

Il est incontestable que les improvisations de *statut* et *procédurales* sont courantes, même lors d'épisodes mineurs. En revanche, l'improvisation de l'équipement est déjà plus délicate à faire émerger sur notre terrain, dans la mesure où elle semble relever d'épisodes de très grande ampleur. Enfin, l'improvisation de la localisation ne semble pas être très prégnante non plus, en raison de son caractère presque intrinsèque dès lors qu'on parle de gestion quotidienne du réseau routier : même s'il existe des schémas récurrents (on surveille les points sensibles et connus), la plupart des interventions sont guidées par les aléas qui vont nécessiter des interventions sur des lieux connus mais imprévisibles dans la temporalité de leur gestion.

RÉSUMÉ DU SEPTIÈME CHAPITRE

Ce dernier chapitre analytique se propose d'examiner la question des *temporalités*. Nous abordons ainsi dans un premier temps la façon dont la question des temporalités apparaissent dans les discours des acteurs, notamment par le biais de la question des *délais d'action*. En effet, les crues rapides qui se produisent dans des bassins de petite taille sont caractérisées par des montées en charge rapides, qui exigent, en théorie, une rapidité de réaction de la part des pouvoirs publics. Ce que nous avons pu constater, c'est que la question de l'urgence est ressentie assez différemment en fonction du niveau hiérarchique considéré : si les délais semblent être une réelle *contrainte* à des niveaux de responsabilité élevés, la dimension d'urgence semble être mieux vécue sur le terrain, à des niveaux exécutifs.

La deuxième partie du chapitre est consacrée à la question de *l'improvisation* en temps de crise. Ce terme semble en effet très lié à des *contingences temporelles*. Un des objectifs de cette partie est de montrer comment ce terme apparaît dans les discours des acteurs et autour de quoi il s'articule. Afin d'explorer la résonance de notre travail de terrain avec des travaux empiriques sur l'improvisation dans les situations d'urgence, nous avons aussi décidé de « tester » 4 catégories d'improvisation établies par Mendonça *et al.* (2010) et d'examiner la manière dont elles peuvent, ou non, être applicables à notre cas d'étude :

- improvisations *procédurales*
- improvisations de *statut*
- improvisations de *l'équipement*
- improvisations de la *localisation*

Nous montrons que si nous avons les moyens d'affirmer que les deux premières sont repérables sur notre terrain, ces affirmations se dissipent quant aux deux dernières, et encore plus particulièrement sur la dernière catégorie concernant la localisation.

Conclusion générale et perspectives

A présent, le temps est venu de conclure ce mémoire de thèse, en replaçant notre travail de terrain dans la perspective de ses principaux apports au regard du contexte disciplinaire esquissé en première partie, tout en dressant quelques perspectives de recherche et nouvelles questions, ainsi qu'en examinant celles qui demeurent en suspens.

Retracer

Nous avons souhaité aborder la gestion du risque de submersion de chaussée en temps de crue par le biais des pratiques de terrain, en essayant de (dis)cerner ce qui, à travers les discours des acteurs pris dans leurs dimensions signifiantes, constituait des marqueurs de l'action en situation. L'articulation des différents processus que nous avons abordés peut être rappelée grâce à la figure déjà donnée en introduction et qui pose à présent, avec le recul, de nouvelles questions et permet aussi de voir quelles sont encore les zones d'ombre et où elle se situent. Commençons tout d'abord par les éclairages que nous pensons avoir apportés, en les confrontant à nos hypothèses de départ pour voir de quelle manière nous y avons répondu.

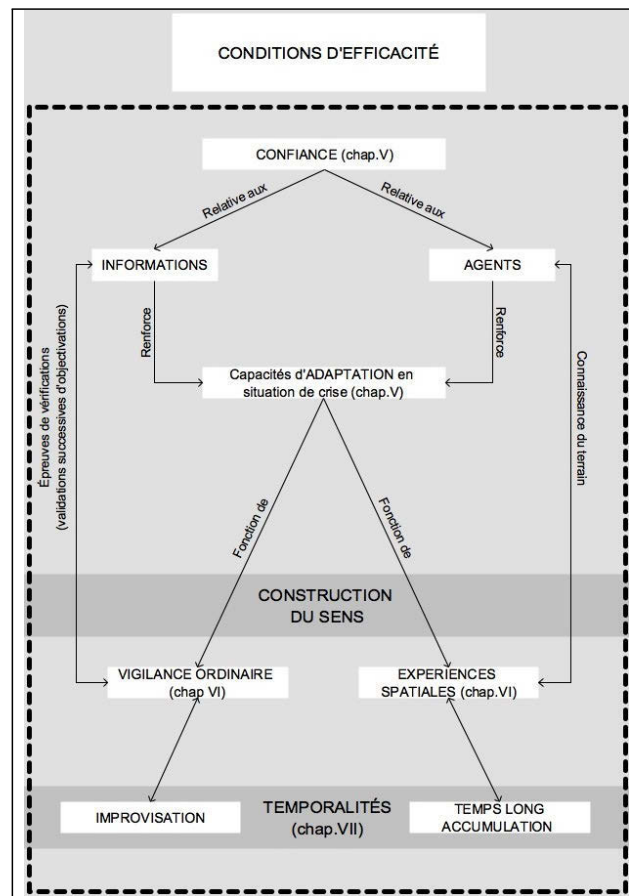


FIGURE C.1 – Facteurs d’efficacité de l’action : principaux apports de la thèse
 Source : B.Aublet, 2013

Le rapport à l’information

Nous avons initialement fait une hypothèse sur la question de l’information (qui découle directement des objectifs contenus dans le projet Prediflood), qui portait sur la capacité de celle-ci à « actionner » certains environnements de gestion de crise. Cette dimension de la question informative s’est révélée être plus complexe que prévue. Les plans sous-tendent l’idée que la réception d’une information conduit à la mise en place de dispositifs particuliers. Si cela est vrai dans certains cas (mise en vigilance rouge, parfois dans le cas – plus rare – d’une vigilance orange), nous avons constaté qu’il n’y a pas de *modèle linéaire* conduisant de *l’information* à *l’action*. On observe plutôt des *redondances*,

des phénomènes de *rétroaction* à l'intérieur même du processus qui consiste à « se tenir informé » : allers-retours entre les sources, recoupages, récupération de données capturées (par des agents patrouilleurs ou bien par le biais d'une instrumentation comme dans le cas de la vidéosurveillance des cours d'eau).

Vis-à-vis de la question de l'information, c'est la notion de *fiabilité* qui apparaît comme étant primordiale dans la construction des discours, ce qui nous a conduit à aborder la question de la *confiance* dont la signification est proche (les deux termes ont d'ailleurs la même étymologie). Nous avons vu qu'elle pouvait être fonction d'un émetteur (lequel sera digne de confiance, ou non, en fonction des contextes et des interlocuteurs), mais qu'elle pouvait aussi concerner plus directement des hommes, *l'expérience* et la *connaissance du terrain* étant là un élément fondateur dans le fait d'accorder ou non sa confiance. Cela nous a par ailleurs permis de reboucler sur la question de la fiabilité (la connaissance de terrain étant un élément *fiable* presque indiscutable, car qui dit connaissance de terrain dit contact direct avec un réel « objectif » et « vécu »).

Adaptation et improvisation

Nous avons aussi abordé plus en aval la question de *l'adaptation*, dont le terme lui-même est un des pivots dans les discours des acteurs : il cristallise la propension des acteurs de terrain à prendre la *mesure des choses*, en fonction des situations et des contextes. Notre travail aura aussi permis de déceler quelques éléments qui différencient deux termes, dans les discours : d'un côté, *l'adaptation* apparaît presque comme un élément continu, qui compose le quotidien de l'action au sein de l'organisation, quelque chose d'habituel (le réseau de formes autour de ce mot contient d'ailleurs le terme « habitude », cf. figure V.10 p. 223), et de l'autre la dimension *d'improvisation* qui semble plus marquée temporellement. Il y a une certaine logique à cela, puisque l'improvisation est avant tout une action qui se produit en *situation*, à un *instant donné*. En ce sens, l'improvisation est une des formes de l'adaptation, mais qui qualifie un moment assez précis au sein de cet univers où un acteur doit s'adapter à des circonstances imprévues.

Omniprésence de l'expérience

Enfin, un dernier élément de compréhension de l'action en situation est sans nul doute l'expérience qui traverse plusieurs des modalités que nous avons mises en exergue dans cette recherche. Par rapport au processus consistant à s'informer sur une situation météorologique, l'expérience introduit la capacité de nuances et facilite l'interprétation des informations. L'expérience semble ainsi être un critère d'efficacité vis-à-vis de la question de l'information puisqu'elle joue le rôle d'un filtre de traitement. Dans un registre d'exécution des tâches, l'expérience est aussi ce qui permet de qualifier les écarts entre le plan et les pratiques : plus que l'exécution du plan de crise fondé sur une réponse codifiée, l'expérience est un rouage qui permet la mise à distance et la prise de recul pour produire le déplacement ou l'action la plus appropriée. Nous avons essayé de montrer par ailleurs que l'expérience des agents était fortement enracinée dans leur rapport à l'espace. En ce sens, l'expérience est ce qui semble générer des formes de cartes mentales des situations de risque qui sont autant de prises qui confèrent à la gestion de crise une efficacité certaine car adaptée. Elle apparaît comme rendant possible l'adaptation des acteurs en situation d'action. Et c'est d'ailleurs pour cette raison que la question de la transmission de l'expérience semble inquiéter les acteurs : si elle facilite l'adaptation nécessaire à la gestion de crise, comment former les nouveaux arrivants pour qu'ils puissent eux-aussi s'adapter, même avec peu d'expérience ?

(Re)dessiner

Un pragmatisme relatif

Nous avons essayé de ne pas considérer les situations de crise comme une donnée, un acquis, une définition, un cadre (généralement celui de la rupture du sens dans les organisations) dans lequel il faudrait faire entrer notre travail, mais plutôt comme un objet en constante *redéfinition* grâce aux pratiques sans cesse renouvelées des acteurs de terrain. Comme le souligne Vincent Boudières (2008) dans sa thèse, comment pourrait-on se « contenter des sens communs relatifs » aux termes de « gestion », ou de « risques » ? « *En présence de contextes locaux complexes, de pratiques d'acteurs hétérogènes, d'interactions multiples, d'intérêts antagonistes, de dispositifs foisonnants, peut-on réduire*

l'action de gestion à l'idée d'une gestion en bloc, périmétrée, normalisée, articulée et bien ordonnée ? »

Assurément, notre travail aura permis de confirmer cela sur le terrain enquêté et sur la problématique plus spécifique de la gestion du réseau routier en période de crues. Sur ce terrain et sur ces routes, la *métis* – ou *l'intelligence pratique* – des acteurs semble être une des conditions *sine qua non* de compréhension de l'action en situation de crise, au moins au travers de ce que ces mêmes acteurs en « disent », de façon réflexive (avec le recul sur leurs propres pratiques). La logique voudrait d'ailleurs que nous ne parlions plus de gestion de crise, le terme de gestion étant trop souvent le synonyme d'activité d'organisation, de planification, de direction et de contrôle nécessaires pour atteindre un objectif fixé à l'avance. Si cela s'avère encore vrai dans la stratégie de nombreuses entreprises et dans un univers managérial bien identifié, cela ne peut guère s'appliquer ici, où nous voyons se dessiner une forme de pragmatisme, qui n'est certes pas nouvelle, mais dont nous prouvons à nouveau la validité, au moins dans le cadre d'une gestion opérationnelle des événements. Comme le signale November (2002), « *la gestion du risque telle qu'elle a été mise en pratique dans les années 70 et 80 est actuellement non pas fondamentalement remise en cause, mais fortement nuancée. Selon Christine Dourlens, les politiques de gestion du risque se basent toujours sur une même méthodologie pour identifier le risque, mais font actuellement plus largement appel à l'expérience, au pragmatisme, pour fonder leur politique de gestion du risque* ».

Il ne nous semble pas évident cependant que la *politique de gestion du risque de coupures* de routes au Conseil général du Gard fasse appel, plus qu'avant, aux logiques d'expérience et de pragmatisme constatée sur le terrain. Il y a encore une fracture entre plusieurs niveaux décisionnels pour qui la gestion de crise ne relève pas des même modalités de savoirs, de savoirs-faire et d'actions. Autant la gestion de terrain opérée par les patrouilleurs peut être rendue intelligible par le biais d'une *métis* faisant appel à d'autres mécanismes de rationalité que le respect des règles et des prescriptions, autant dans d'autres instances le recours à la planification semble encore idéalisé. Autrement dit, nous n'avons pas observé de mécanismes de traduction des modalités opératoires de terrain à des niveaux décisionnels plus élevés dans les plans ou les fiches action. Néanmoins, nous ne disons pas que les cadres de la DGADIF ne sont pas au courant de ces décalages entre le plan et ce qu'il se passe sur le terrain, seulement cette dimension de gestion reste *tacite* et nous

n'avons pas la trace de son *impact* ou d'une quelconque *prise en compte* au niveau des plans et des prescriptions existants à l'échelle de l'institution.

Bien sûr, cela n'est pas nouveau de réaffirmer cette opposition entre le travail prescrit et la réalité de ce que certains chercheurs ont appelé, un peu étrangement d'ailleurs, « *l'activité subjectivante* » (Böhle et Milkau, 1991), mais il est utile de rappeler, comme le fait Hennion (2010), que cette dichotomie encombre encore une bonne partie de la littérature. D'ailleurs en géographie, la figure omniprésente du « *projet* » (de territoire, urbain, de développement local) nous ramène sans cesse à ce rapport projectif d'une situation ou d'un état que l'on souhaite atteindre, en s'employant à définir la forme idéale (*eidōs*) posée comme but (*telos*), afin d'agir ensuite dans l'objectif de résorber la distance existante entre ces deux formes (Jullien, 1996).

Au delà du rapport plans / pratiques

De même, nous pensons que la critique que nous faisons des plans, ou plutôt la mise en regard que nous avons proposé entre le plan et le terrain, doit porter au delà de la seule dimension d'émancipation au plan. Bien sûr qu'il faut un cadre, plus ou moins rigide, qu'il s'agisse – dans le cas présent – de plans de crise, de fiches actions, de prescriptions matérialisées. Bien entendu qu'il faut « *des standards, des grilles, des formes carrées* » ainsi que de l'entraînement, de *l'expérience* : « *loin d'être une limite à l'improvisation, ce carcan en est la condition. La question est sans doute moins d'admettre cela que, pour les improvisateurs, d'en tirer matière à améliorer leur prestation, et, pour les analystes, d'en tirer matière à nourrir une autre forme d'intelligence du phénomène et ici la littérature se fait plus rare* » (Hennion, 2010, p.144).

Cette nouvelle forme d'intelligence pourrait par exemple se focaliser sur les *usages* et moins sur les *contenus*. Nous avons tenté cette expérience dans ce travail, en consacrant plus de temps à l'étude des pratiques qu'à l'étude du contenu du plan lui-même, même si, *in fine*, nous manquons encore de données et de suffisamment de recul pour constater dans quelle mesure les pratiques observées sur le terrain relèvent d'un réel *usage* du plan ou si elles ont tendance à s'autonomiser pour ne plus avoir affaire à lui. Nous avons certes montré qu'il existe un décalage entre le plan et les pratiques (sur l'appropriation des *seuils*, sur les temporalités etc.) mais nous ne sommes pas encore allé jusqu'au bout d'un processus démonstratif qui consisterait à les mettre en regard en observant directement

en situation, en relevant exhaustivement toutes les différences, en comparant l'inégalité des succès d'improvisation par exemple. En cela, les travaux engagés entre géographie et les sciences de l'action nous semblent être de précieux points d'appuis. Le concept *d'affordance* (Suchman, 1987), qui désigne la capacité d'un produit ou d'un objet à suggérer sa propre utilisation, pourrait être tout particulièrement intéressant à mettre en « jeu » pour des terrains comme les nôtres.

Perspectives

Il reste néanmoins quelques zones d'ombre et quelques limites que nous souhaitons à présent énoncer en dressant à cette occasion quelques pistes de recherche qui pourrait s'inscrire dans le prolongement de ce travail et offrir de nouvelles perspectives.

Tout d'abord, si l'entrée par l'analyse des discours s'est révélée fructueuse dans le sens où elle a permis de répondre à nos hypothèses en faisant émerger des logiques de fiabilité, de rapport à l'expérience spatiale et de temporalité, il semblerait utile à présent d'analyser finement les conditions de ces émergences, ce qui nécessiterait un dispositif d'enquête *ad hoc* pour rendre compte des processus d'accumulation et des mécanismes cognitifs et affectifs permettant la construction des repères et la stabilisation des environnements d'action. En cela, nous avons conscience d'avoir pris quelques chemins de traverse vis-à-vis de la sociologie de la traduction. Elle est pourtant souvent implicite à notre démonstration, ne serait-ce qu'à travers les mondes lexicaux, les réseaux de formes, les nuages de mots déclinés tout au long de la démonstration : en effet, il s'agit bien « *d'associations* » entre différents éléments convoqués dans une même phrase que nous avons analysés, pour reprendre les termes de Bruno Latour (Latour, 2006). Dans ces mêmes phrases, les acteurs peuvent mêler à la fois, nous l'avons vu, les prévisions météorologiques, les « gars », le temps, la neige ou bien encore l'Aigoual. La sociologie de la traduction nous a permis de ne pas considérer ces associations comme étranges, mais plutôt d'essayer de comprendre ce qui contribuait à les structurer et à les faire tenir entre elles, et autour de quoi. Néanmoins, la richesse du corpus a encore certainement des éléments à révéler, surtout en termes de symétrie humains / non-humains. Certes, nous avons démontré qu'une information par exemple, pouvait « faire agir » des acteurs (dans diverses directions : recherche d'informations supplémentaires, ou mise en place d'un dispositif de réponse à la crise, envoi de

patrouilleurs sur le terrain, redéfinition de seuils d'action), mais probablement ne sommes-nous pas allés assez loin dans l'exploitation et la description du rôle de ces actants et de leurs capacités à « faire faire ». Peut-être touchons-nous ici une limite du parti-pris pour l'analyse de discours : en essayant de comprendre comment les acteurs donnent du sens à leurs pratiques, on a finalement du mal à se départir du point de vue des acteurs, alors que s'en émanciper aurait l'avantage de pouvoir opérer ce « décentrage » qui permettrait de voir comment les identités décrites se transforment et circulent (November, 2002).

Deuxièmement, un prolongement de ce travail serait sans nul doute de pouvoir poursuivre la catégorisation que nous avons esquissé au travers des mondes lexicaux (discours de l'action, discours gestionnaire, discours technique...) en exploitant davantage les variables et l'analyse comparative.

Cela pourrait être fait sur la base :

- des variables de terrain, en reprenant nos deux exemples afin d'examiner de plus près quelques différences supplémentaires : existe-t-il des différences, non pas dans les discours (nous l'avons en partie montré), mais dans la mobilisation des différentes modalités de gestion dont nous avons montré la pertinence ? ;
- des variables institutionnelles (collectivités, communes, syndicats de bassin) ;
- des variables de statut hiérarchique (chefs et agents notamment).

Enfin, le dernier point qu'il nous semblerait intéressant d'analyser, cette fois-ci en rapport à la littérature de crise, c'est le fait que les incertitudes soient constamment renvoyées aux insuffisances de l'anticipation. Nous pensons au contraire, et notre terrain « parle » en ce sens, qu'un certain degré de perte de contrôle est à la fois nécessaire et utile, et permet de faire appel à des modalités qui elles-mêmes permettent de gagner en efficacité. Par ailleurs, toujours concernant la littérature, nous pourrions aussi regarder pourquoi la *métis* reste encore en marge des travaux portant spécifiquement sur la gestion de crise. Cela s'explique en partie par le fait que l'intelligence pratique reste assez peu étudiée par les sciences en général comme le souligne Dejours (2010). Certes, les travaux portant sur la critique de la rationalité de l'action sont nombreux, mais une partie importante de la production scientifique qui traite de la gestion de crise continue néanmoins de dénoncer l'impuissance et la nuisance des procédures obliques et des détours. Nous espérons avoir démontré, même de façon incomplète, que les ressorts de l'action et de l'efficacité des processus et des procédures tacites de gestion du réseau routier en temps de crise étaient

en partie enracinés dans un engagement des acteurs fondé sur *l'affect*, le rapport à la connaissance de terrain et à l'expérience des événements.

Références bibliographiques

- ADGER, W. N., 2006, « Vulnerability », *Global environmental change*, vol. 16, n° 3, p. 268–281. *(Cité page 35)*
- AKRICH, M., CALLON, M., ET LATOUR, B., 2006, *Sociologie de la traduction : textes fondateurs*, Les Presses - Mines Paris.
- ALLARD, P., 2005, « La presse et les inondations dans la région du bas rhône en 1840 et 1856 », Dans *Récits et représentations des catastrophes naturelles depuis l'Antiquité*, FAVIER, R. ET GRANET-ABISSET, A. M. (coordinateurs), p. 73–92.
- ANTOINE, J.-M., DESAILLY, B., ET GAZELLE, F., 2001, *Les crues meurtrières, du Roussillon aux Cévennes//Casualty-causing flood : from the Roussillon region to the Cevennes country*, vol. 622, Annales de géographie. *(3 citations pages 2, 37, et 42)*
- ASTRADE, L., 1998, « La saône en crue : dynamique d'un hydrosystème anthropisé », *La Houille Blanche*, , n° 1, p. 13–17. *(Cité page 100)*
- AUBERT, N., ROUX-DUFORT, C., ET SIMON-NAHUM, P., 2003, *Le culte de l'urgence : la société malade du temps*, Flammarion. *(2 citations pages 53 et 278)*
- AUBERT, N., 2003, « Urgence et instantanéité : les nouveaux pièges du temps », Dans *Modernité : la nouvelle carte du temps. Paris : Editions de l'Aube, DATAR, Colloque de Cerisy*, p. 169–185. *(Cité page 278)*

- AUBERT-LOTARSKI, A. ET CAPDEVIELLE-MOUGNIBAS, V., 2002, « Dialogue méthodologique autour de l'utilisation du logiciel alceste en sciences humaines et sociales : lisibilité du corpus et interprétation des résultats », *Actes des JADT 2002*, p. 45–56.
(2 citations pages 94 et 95)
- AUBLET, B., 2008, De l'inondation à son traitement médiatique : enjeux communicationnels autour des événements des 6 & 8 septembre 2005 dans le Gard, Mémoire de Master, Université Joseph Fourier, 142p.
(3 citations pages 2, 42, et 179)
- BACHIR-LOOPUYT, T., CANONNE, C., SAINT-GERMIER, P., ET TURQUIER, B., 2010, « Improvisation : usages et transferts d'une catégorie », *Tracés*, , n° 1, p. 5–20.
(Cité page 292)
- BAILLY, A., 1994, « Enseigner les risques naturels », *CHAMS. Enseigner Les Risques Naturels. Pour une Géographie Physique Revisitée. Paris et Montpellier : Anthropos. GIP RECLUS*.
(Cité page 34)
- BAILLY, A. ET BÉGUIN, H., 2003, *Introduction à la géographie humaine*, Paris : Armand Colin.
(Cité page 28)
- BARDIN, L., 1977, *L'analyse de contenu*, Presses Universitaires de France.
(2 citations pages 91 et 92)
- BECK, U., 2001, *La société du risque : sur la voie d'une autre modernité*, Flammarion, Paris.
(Cité page 25)
- BECKER, H. S., 1984, *Art worlds*, University of California Press.
(Cité page 133)
- BÉNATOUÏL, T., 1999, « Critique et pragmatique en sociologie : quelques principes de lecture », Dans *Annales. Histoire, Sciences Sociales*, vol. 54, p. 281–317, JSTOR.
(Cité page 79)
- BENSA, A. ET FASSIN, É., 2002, « Les sciences sociales face à l'événement », *Terrain*, vol. 38, p. 5–20.
(Cité page 16)
- BERNOUX, P., MOTTE, D., ET SAGLIO, J., 1973, *Trois ateliers d'OS*, Editions Ouvrières, Paris.
(Cité page 125)

- BÖHLE, F. ET MILKAU, B., 1991, *De la manivelle à l'écran : l'évolution de l'expérience sensible des ouvriers lors des changements technologiques*, Traduit de l'allemand par Chantal Pradines, Editions Eyrolles. (Cité page 310)
- BOLTANSKI, L. ET THÉVENOT, L., 1991, *De la justification : les économies de la grandeur*, Gallimard, Paris. (Cité page 80)
- BORRAZ, O., 2008, *Les politiques du risque*, Presses de Sciences Po. (2 citations pages 26 et 83)
- BOUDIÈRES, V., 2008, *De la gestion des risques aux risques de leur gestion dans les territoires touristiques de montagne, Modalités de gestion du risque d'avalanches dans les Alpes françaises et facteurs de vulnérabilité associés.*, Thèse de doctorat, Université Joseph Fourier, CEMAGREF, 384p. (4 citations pages 72, 76, 78, et 308)
- BOURQUE, L., SIEGEL, J., KANO, M., ET WOOD, M., 2007, « Morbidity and mortality associated with disasters », *Handbooks of Disaster Research*, p. 97–112. (Cité page 42)
- BRESSAND, A. ET DISTLER, C., 1995, *La planète relationnelle*, Flammarion. (Cité page 38)
- BRUNET, R., FERRAS, R., ET THÉRY, H. (coordinateurs), 1992, *Les mots de la géographie, dictionnaire critique*, Collection dynamiques du territoire. (2 citations pages 28 et 40)
- BURTON, I. ET KATES, R. W., 1963, « Perception of natural hazards in resource management », *Natural Resources Journal*, vol. 3, p. 412. (Cité page 29)
- CALLON, M., 1986a, « Éléments pour une sociologie de la traduction. la domestication des coquilles saint-jacques et des marins-pêcheurs dans la baie de saint-brieuc », *L'Année sociologique*, vol. 36, n° 1986, p. 169–208. (2 citations pages 77 et 79)
- CALLON, M., LASCOUMES, P., ET BARTHE, Y., 2001, *Agir dans un monde incertain : essai sur la démocratie technique*, Éditions du Seuil, Paris. (2 citations pages 32 et 58)
- CALLON, M., 1986b, « Éléments pour une sociologie de la traduction. la domestication des coquilles saint-jacques et des marins-pêcheurs dans la baie de saint-brieuc. », *L'année sociologique*, vol. 36, n° 1, p. 169–208.

- CANNON, T., 1994, « Vulnerability analysis and the explanation of natural disasters », *Disasters, development and the environment*, p. 13–30. (Cité page 30)
- CARSELL, K. M., PINGEL, N. D., ET FORD, D. T., 2004, « Quantifying the benefit of a flood warning system », *Natural Hazards Review*, vol. 5, p. 131. (Cité page 134)
- CEFAÏ, D. ET JOSEPH, I., 2002, *L'héritage du pragmatisme : conflits d'urbanité et épreuves de civisme*, Éd. de l'Aube. (Cité page 126)
- CHALAS, Y., 2000, *L'invention de la ville*, Anthropos. (Cité page 38)
- CHALAS, Y. ET SOUBEYRAN, O., 2009, « Incertitude, environnement et aménagement », Dans *Comment les acteurs s'arrangent avec l'incertitude ?*, YVES CHALAS, CLAUDE GILBERT, ET DOMINIQUE VINCK (coordinateurs), p. 135–157, Editions des Archives Contemporaines. (2 citations pages 121 et 292)
- CHALAS, Y., GILBERT, C., ET VINCK, D. (coordinateurs), 2009, *Comment les acteurs s'arrangent avec l'incertitude*, Editions des archives contemporaines, collection études de sciences. (Cité page 32)
- CHALINE, C. ET DUBOIS-MAURY, J., 1994, *La ville et ses dangers : prévention et gestion des risques naturels, sociaux et technologiques*, Masson. (2 citations pages 28 et 41)
- CHATEAURAYNAUD, F. ET TORNY, D., 1999, *Les sombres précurseurs : une sociologie pragmatique de l'alerte et du risque*, EHESS, Paris. (10 citations pages 194, 252, 254, 255, 256, 261, 263, 267, 268, et 269)
- CHATEAURAYNAUD, F., 1996, « Essai sur le tangible. entre expérience et jugement : la dynamique du sens commun et de la preuve ».
- CHATEAURAYNAUD, F., 2007, « Visionnaires à rebours. des signaux faibles à la convergence de séries invisibles », *GSPR - EHESS*, adresse : <http://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00252087/>.
- COANUS, T., PÉROUSE, J.-F., ET COLLECTIF, 2006, *Villes et risques : Regards croisés sur quelques cités*, Anthropos. (Cité page 34)
- COMFORT, L. K., 1999, *Shared risk : Complex systems in seismic response*, Pergamon, Pittsburgh, PA.

- CORCUFF, P., 2007, *Les nouvelles sociologies*, Armand Colin. (2 citations pages 79 et 82)
- CRETON-CAZANAVE, L., 2010, *Penser l'alerte par les distances. Entre planification et émancipation, l'exemple du processus d'alerte aux crues rapides sur le bassin versant du Vidourle*, Thèse de doctorat, dirigée par Olivier Soubeyran - Université Joseph-Fourier - Grenoble I - 384p. (7 citations pages 3, 123, 133, 197, 252, 259, et 291)
- CRÉTON-CAZANAVE, L., LUTOFF, C., ET SOUBEYRAN, O., 2009, « Alerte aux crues rapides : de l'utilité d'une nouvelle approche. », Dans *Risques et environnement : recherches interdisciplinaires sur la vulnérabilité des sociétés*, PELTIER, A. ET BECERRA, S. (coordinateurs), L'Harmattan. (Cité page 133)
- CRÉTON-CAZANAVE, L., LUTOFF, C., ET AL., 2013, « Stakeholders' issues for action during the warning process and the interpretation of forecasts' uncertainties », *Natural Hazards and Earth System Sciences*, vol. 13, n° 6, p. 1469–1479. (Cité page 14)
- CYRULNIK, B., MARTIN, N., SPIRE, A., ET VINCENT, F., 2009, *La résilience*, Le Bord de l'eau. (Cité page 36)
- DALUD-VINCENT, M., 2011, « Alceste comme outil de traitement d'entretiens semi-directifs : essai et critiques pour un usage en sociologie », *Langage et société*, , n° 1, p. 9–28. (Cité page 90)
- DAUPHINÉ, A., 2003, *Risques et catastrophes : observer, spatialiser, comprendre et gérer*, Armand colin édition. (2 citations pages 33 et 61)
- DE BLIC, D. ET LEMIEUX, C., 2005, « Le scandale comme épreuve. Éléments de sociologie pragmatique », *Politix*, , n° 9, p. 9–38.
- DÉGARDIN, F., 2002, « Urbanisation et inondations : de l'opposition à la réconciliation », *Bulletin de l'Association de géographes français*, , n° 1, p. 91–103. (Cité page 33)
- DEJOURS, C., 2010, *Le facteur humain*, Presses Universitaires de France, Collection "que sais-je?", 5° édition mise à jour. (Cité page 312)
- DELRIEU, G., NICOL, J., YATES, E., KIRSTETTER, P.-E., CREUTIN, J.-D., ANQUETIN, S., OBLED, C., SAULNIER, G.-M., DUCROCQ, V., GAUME, E., ET AL., 2005, « The catastrophic flash-flood event of 8-9 september 2002 in the gard region, france :

- a first case study for the cévennes-vivarais mediterranean hydrometeorological observatory », *Journal of Hydrometeorology*, vol. 6, n° 1, p. 34–52. (Cité page 101)
- DEMORAES, F., 2004, *Mobilité, enjeux et risques dans le District Métropolitain de Quito (Equateur)*, Thèse de doctorat, Laboratoire EDYTEM en partenariat avec l'IRD et la mairie de Quito, 587p. (2 citations pages 41 et 42)
- D'ERCOLE, R. ET DOLLFUS, O., 1995, « La mémoire des catastrophes », *La Recherche*, n° 279, p. 932–934. (Cité page 28)
- D'ERCOLE, R. ET THOURET, J. C., 1996, « Vulnérabilité aux risques naturels en milieu urbain : effets, facteurs et réponses sociales », *Cahiers des sciences humaines*, vol. 96, n° 2, p. 407–422. (Cité page 42)
- D'ERCOLE, R., HARDY, S., METZGER, P., ROBERT, J., ET GLUSKI, P., 2012, « Les dimensions spatiales et territoriales de la gestion de crise à lima », *VertigO-la revue électronique en sciences de l'environnement*, vol. 12, n° 1. (Cité page 16)
- D'ERCOLE, R., 1991, *Vulnérabilité des populations face au risque volcanique le cas de la région de Cotopaxi (Equateur)*, Université Joseph Fourier. (2 citations pages 30 et 63)
- DESCOLA, P., 2005, *Par-delà nature et culture*, Gallimard Paris. (Cité page 34)
- DOBELLI, R., 2013, *The Art of Thinking Clearly*, HarperCollins. (Cité page 198)
- DONZE, J., 2007, « Le risque : de la recherche à la gestion territorialisée », *Géocarrefour*, vol. 82, n° 1-2, p. 3–5. (2 citations pages 33 et 39)
- DOURLENS, C., 1994, « Figures du pragmatisme. Complexité, incertitude et prévention des risques », *Ministère de l'Équipement/CERPE*.
- DOURLENS, C., 1995, « Le pragmatisme dans l'action publique aujourd'hui », *Les Annales des Ponts et Chaussées*, vol. 75, p. 25–52. (Cité page 126)
- DROBOT, S. ET PARKER, D., 2007, « Advances and challenges in flash flood warnings », *Environmental Hazards*, vol. 7, n° 3, p. 173–178. (Cité page 282)
- DUPONT, Y. ET AL., 2007, *Dictionnaire des risques*, A. Colin. (Cité page 37)

- DUPUY, J.-P., 2004, *Pour un catastrophisme éclairé*, Seuil.
(3 citations pages 32, 83, et 296)
- DUPUY, J.-P., 2005, *Petite métaphysique des tsunamis*, Seuil. (Cité page 83)
- DURAND-RAUCHER, Y., 1998, « La capacité d’ajustement des comportements individuels. Cas exemplaires de la réponse du public aujourd’hui et demain= The adjustment capacity of individual behaviours. Exemplary cases of public response today and tomorrow », *TEC*, vol. 147, p. 9–13, ISSN 0397-6513. (Cité page 44)
- EWALD, F., 2009, *Le principe de précaution*, Paris, Presses universitaires de France.
(Cité page 32)
- FABRE, G., 1989, « Les inondations catastrophiques de nîmes et de sa région du lundi 3 octobre 1988/the catastrophic floods of nîmes and its area on 3rd october 1988 », *Revue de géographie de Lyon*, vol. 64, n° 4, p. 224–230. (Cité page 106)
- FAVIER, R. ET GRANET-ABISSET, A. M., 1999, « Histoire et Memoire des risques naturels », *Actes du séminaire international ‘Histoire et Mémoire des risques naturels en région de montagne*, MSH, Grenoble, p. 25–26. (Cité page 104)
- FELTS, D., DÉGARDIN, F., ET VIGNERON, S., 2002, « Vulnérabilité des réseaux urbains et gestion de crise : exemple de l’inondation de mars 2001 à Lyon et Mâcon », *CERTU - Centre d’Etudes sur les Réseaux, les Transports, l’Urbanisme et les constructions publiques*. (Cité page 3)
- FIXARI, D. ET PALLEZ, F., 1992, « Comment traiter l’urgence », *Gérer et Comprendre*, n° 27, p. 78–86. (Cité page 51)
- FOLKE, C., 2006, « Resilience : The emergence of a perspective for social–ecological systems analyses », *Global environmental change*, vol. 16, n° 3, p. 253–267. (Cité page 232)
- FORESTER, J., 1999, *The deliberative practitioner : encouraging participatory planning processes*, The MIT Press. (Cité page 125)
- FOUCAULT, M., 1975, rééd.2011, *Surveiller et punir : naissance de la prison*, Gallimard, Collection TEL, Paris.

- FOUCAULT, M., 1969, *L'archéologie du savoir*, Gallimard. (Cité page 89)
- FRANÇOIS, J., 1995, *Le détour et l'accès. Stratégie du sens en Chine, en Grèce*, Bernard Grasset, Paris, biblio essais. (Cité page 92)
- FRICK, J. ET HEGG, C., 2011, « Can end-users' flood management decision making be improved by information about forecast uncertainty? », *Atmospheric Research*, vol. 100, n° 2, p. 296–303. (Cité page 14)
- FU, L., TRUDEL, M., ET KIM, V., 2009, « Optimizing winter road maintenance operations under real-time information », *European Journal of Operational Research*, vol. 196, n° 1, p. 332–341. (Cité page 44)
- GABAY, M., 2005, *Communiquer dans un monde en crise : Images, représentations et médias*, Editions L'Harmattan. (Cité page 16)
- GAILLARD, J. C., 2007, « De l'origine des catastrophes : phénomènes extrêmes ou âpreté du quotidien? », *Natures Sciences Sociétés*, vol. 15, n° 1, p. 44–7. (2 citations pages 30 et 34)
- GARCIA, P. ET SOUBEYRAN, O., 2013 à paraître, « L'adaptation au changement climatique : vers un nouveau paradigme de la planification? », Dans *Les territoires face au changement climatique. Observations et réflexions sur la 1ère génération des politiques climatiques locales.*, ET LAURENCE ROCHER (DIR.), F. B. (coordinateur), Bruxelles, Peter Lang, Collection Ecopolis. (2 citations pages 35 et 125)
- GAUDIN, J. P., 1985, *L'avenir en plan : technique et politique dans la prévision urbaine, 1900-1930*, Editions Champ Vallon. (Cité page 126)
- GAUME, E., BAIN, V., BERNARDARA, P., NEWINGER, O., BARBUC, M., BATEMAN, A., BLAŠKOVIČOVÁ, L., BLÖSCHL, G., BORGA, M., DUMITRESCU, A., ET AL., 2009, « A compilation of data on european flash floods », *Journal of Hydrology*, vol. 367, n° 1, p. 70–78. (Cité page 100)
- GEORGE, P. ET VERGER, F., 1974, *Dictionnaire de la géographie*, Presses Universitaires de France. (Cité page 40)

- GERMAINE, M.-A., 2011, « Apport de l'analyse de discours pour renseigner les représentations paysagères et les demandes d'environnement. exemple des vallées du nord-ouest de la France », Dans *Annales de géographie*, n° 6, p. 629–650, Armand Colin. (Cité page 90)
- GETZ, I. ET LAROCHE, H., 1995, « L'urgence et ses présentations dans les organisations », *Papers*. (Cité page 51)
- GIDDENS, A., 1987, *La constitution de la société : éléments de la théorie de la structuration*, Presses Universitaires de France, Paris. (Cité page 79)
- GIDDENS, A. ET MEYER, O., 1994, *Les conséquences de la modernité*, Éditions L'Harmattan. (Cité page 219)
- GILBERT, C., 2003, *Risques collectifs et situations de crise : Apports de la recherche en sciences humaines et sociales*, L'Harmattan. (Cité page 16)
- GILBERT, C., 1992, *Le pouvoir en situation extrême : catastrophes et politique*, vol. 2, Editions L'Harmattan. (Cité page 26)
- GILBERT, C., 1990, *La Catastrophe, l'élu et le préfet*, Presses Universitaires de Grenoble (PUG). (3 citations pages 16, 26, et 51)
- GLEYZE, J. F., 2001, « Apport de l'information géographique dans l'analyse des risques. Application à l'étude des perturbations du réseau routier à la suite de catastrophes », *Bulletin d'Information de l'IGN n*, vol. 72, n° 3, p. 69. (2 citations pages 39 et 42)
- GLEYZE, J.-F., 2005, *La vulnérabilité structurelle des réseaux de transport dans un contexte de risques*, Thèse de doctorat, dirigée par Claude Grasland, Université Paris-Diderot-Paris VII, 540 p. (2 citations pages 3 et 39)
- GLEYZE, J.-F. ET REGHEZZA, M., 2007, « La vulnérabilité structurelle comme outil de compréhension des mécanismes d'endommagement », *Géocarrefour*, vol. 82, n° 1-2, p. 17–26, doi: Geoc.821.0017, adresse : http://www.cairn.info/load_pdf.php?ID_ARTICLE=GEOC_821_0017<http://www.cairn.info/revue-geocarrefour-2007-1-page-17.htm>. (2 citations pages 3 et 42)

- GOTMAN, A., 1985, « La neutralité vue sous l'angle de l'entretien non directif de recherche », *L'entretien dans les sciences sociales*, p. 149–182.
- GOTMAN, A. ET BLANCHET, A., 1992, rééd.2010, « L'enquête et ses méthodes : l'entretien », *Paris, Armand Colin, coll 128*. (Cité page 68)
- GREIMAS, A. J., 1973, « Les actants, les acteurs et les figures », *Sémiotique narrative et textuelle*, p. 161–176. (Cité page 88)
- GRUNTFEST, E., 1977, *What people did during the Big Thompson flood*, Thèse de doctorat, Institute of Behavioral Science, University of Colorado. (Cité page 42)
- GRUNTFEST, E., 2000, « Flash floods in the united states », Dans *Storms*, PIELKE, J. R. ET PIELKE, S. R. (coordinateurs), p. 192–206, London, Routledge. (Cité page 282)
- GUILHOU, X. ET LAGADEC, P., 2002, *La Fin du risque Zéro*, Editions d'Organisation, 3e éd. édition, ISBN 2708127071. (2 citations pages 51 et 121)
- GUIRAUD, P., 1982, *Histoire et structure du lexique français : Dictionnaire des étymologies obscures*, vol. 1, Payot. (Cité page 27)
- GUMUCHIAN, H., MAROIS, C., ET FÈVRE, V., 2000, *Initiation à la recherche en géographie : aménagement, développement territorial, environnement*, Les Presses de l'Université de Montréal - Anthropos Economica. (Cité page 72)
- GWIAZDZINSKI, L. ET RABIN, G., 2007, *Si la route m'était contée, un autre regard sur les mobilités durables*, Editions Eyrolles. (Cité page 38)
- HAGGET, P., CLIFF, A., ET FRY, A., 1977, *Location Analysis in human geography 2nd edition*, New York : Wiley. (Cité page 71)
- HANDMER, J., HENSON, R., SNEERINGER, P., KONIECZNY, R., ET MADEJ, P., 2001, « Warning systems for flash floods : research needs, opportunities and trends », Dans *Coping with flash floods*, GRUNTFEST, E. ET HANDMER, J. (coordinateurs), Kluwer. (Cité page 273)
- HENNION, A., 2010, « La mémoire et l'instant. Improvisation sur un thème de Denis Laborde », *Tracés*, n° 1, p. 141–152. (Cité page 310)

- HOLLING, C. S., 1973, « Resilience and stability of ecological systems », *Annual review of ecology and systematics*, vol. 4, p. 1–23. (Cité page 35)
- HORNUS, H. ET MARTIN, X., 2005, « Retour d’expérience sur la vigilance crue et son intégration dans le dispositif de crise lors des événements pluviaux du 6 au 9 septembre 2005 dans le Gard et l’Hérault », Rapport technique, Inspection Générale de l’Environnement, Ministère de l’Ecologie et du Développement Durable. (Cité page 4)
- HUBERT, P., 2001, « Rapport sur la crue et les inondations de la vallée de la somme de mars à mai 2001 », *Rapport rédigé à la demande du Conseil général de la Somme, Centre d’informatique géologique, Ecole des Mines de Paris*, vol. 77303. (Cité page 100)
- HUNTINGTON, H. P., 1998, « Observations on the utility of the semi-directive interview for documenting traditional ecological knowledge », *Arctic*, p. 237–242. (Cité page 72)
- JARROSSON, B., 1994, *Décider ou ne pas décider : réflexions sur les processus de la décision*, Éditions Maxima Laurent du Mesnil. (Cité page 58)
- JEANNOT, G., 2011, *Les métiers flous : travail et action publique (Seconde édition augmentée)*, Editions Octarès, Collection Travail et activités Humaines. (Cité page 126)
- JENELIUS, E., 2007, « Considering the user inequity of road network vulnerability », *Stockholm, Division of Transport and Location Analysis, The Royal Institute of Technology (KTH)*. (Cité page 41)
- JENELIUS, E., 2009, « Network structure and travel patterns : Explaining the geographical disparities of road network vulnerability », *Journal of Transport Geography*, vol. 17, n° 3, p. 234–244. (2 citations pages 41 et 42)
- JONAS, H., 1979, *Le principe responsabilité : une éthique pour la civilisation technologique*, Traduction : J.Greisch (2008), Champs, Flammarion, Paris, 470p. (Cité page 31)
- JULLIEN, F., 1996, *Traité de l’efficacité*, B. Grasset. (6 citations pages 5, 36, 214, 228, 310, et 368)
- JULLIEN, F., 1992, *La propension des choses : pour une histoire de l’efficacité en Chine*, Seuil. (2 citations pages 5 et 368)

- KALAMPALIKIS, N., 2003, « L'apport de la méthode Alceste dans l'analyse des représentations sociales », Dans *Méthodes d'étude des représentations sociales*, ABRIC, J. (coordinateur), p. 147–163, Editions Erès, Paris. (Cité page 92)
- KAUFMANN, J., 2006, *L'enquête et ses méthodes : l'entretien compréhensif*, A. Colin, Collection « 128 », 128 p. (5 citations pages 8, 68, 72, 75, et 85)
- KENDRA, J. M. ET WACHTENDORF, T., 2001, « Elements of community resilience in the world trade center attack ». (Cité page 293)
- KENDRA, J. M. ET WACHTENDORF, T., 2002, « Creativity in emergency response after the world trade center attack ». (Cité page 294)
- KENDRA, J. M. ET WACHTENDORF, T., 2003, « Elements of resilience after the world trade center disaster : reconstituting new york city's emergency operations centre », *Disasters*, vol. 27, n° 1, p. 37–53. (Cité page 293)
- KENDRA, J. M. ET WACHTENDORF, T., 2007, « Community innovation and disasters », *Handbook of disaster research*, p. 316–334. (Cité page 293)
- KERMISCH, C., 2010, *Le concept du risque : de l'épistémologie à l'éthique*, Lavoisier, éditions Tec et Doc, collection Science du Risque et du Danger (SRD). (Cité page 27)
- KHATTAK, A., TARGA, F., ET YIM, Y., 2004, « Advanced Traveler Information Systems », *Assessing the Benefits and Costs of ITS*, p. 217–240. (Cité page 44)
- KONINCKX, G. ET TENEAU, G., 2010, *Résilience organisationnelle. Rebondir face aux turbulences*, De Boeck Université, Bruxelles. (3 citations pages 61, 62, et 83)
- KREPS, G., 1991, « Organizing for emergency management », *Emergency management : Principles and practice for local government*, p. 30–54. (Cité page 295)
- KUHN, T., 1996, *The structure of scientific revolutions*, University of Chicago press.
- LABUSSIÈRE, O. ET ALDHUY, J., 2008, « Le terrain ? c'est ce qui résiste. », Dans *A travers l'espace de la méthode : les dimensions du terrain en géographie. Acte du colloque d'Arras.*, <http://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00290459/>.

- LAGADEC, P., 1986, « Stratégies de communication en situation de crise », Dans *Annales des Mines*, p. 125. (2 citations pages 16 et 51)
- LAGADEC, P., 1991, *La gestion des crises : outils de réflexion à l'usage des décideurs*, McGraw-Hill. (Cité page 58)
- LAGADEC, P., 2003, « La recherche confrontée à la question des crises. Pour des ruptures créatrices », Dans *Risques collectifs et situations de crise. Apports de la recherche en sciences humaines et sociales*, GILBERT, C. (coordinateur), p. 297–316, Paris, L'Harmattan, Collection Risques collectifs et situations de crise. (Cité page 55)
- LAGADEC, P., 2009, « La question de plans : entre points d'appui et pièges stratégiques », *Ecole Polytechnique, CNRS, Cahier interne n° 2009-40*. (4 citations pages 119, 121, 122, et 123)
- LAGADEC, P., 2010, « La question des plans : nécessités tactiques et risques stratégiques », *Preventique Securite*, n° 110, p. 25. (3 citations pages 119, 122, et 127)
- LAGADEC, P., ARTUS, P., BACHELET, J. R., ET BARALON, P., 1999, *Ruptures créatrices*, Ed. d'Organisation : Les Echos Ed. (Cité page 62)
- LAHIRE, B., 1998, *L'homme pluriel : les ressorts de l'action*, Nathan, Paris. (Cité page 81)
- LANGUMIER, J., 2008, *Survivre à l'inondation : Pour une ethnologie de la catastrophe*, ENS. (Cité page 83)
- LAROCHE, H. ET AL., 1995, « L'urgence et ses présentations dans les organisations », *Working Papers*. (Cité page 51)
- LATOUR, B., 1985, « Les "vues" de l'esprit. une introduction à l'anthropologie des sciences et des techniques », *Culture technique*, vol. 14, p. 5–29.
- LATOUR, B., 2006, *Changer de société. Refaire de la sociologie*, La Découverte. (6 citations pages 8, 78, 83, 84, 86, et 311)
- LATOUR, B., HERMANT, E., ET SHANNON, S., 1998, *Paris ville invisible*, La Découverte, Les empêcheurs de penser en rond, Paris. (2 citations pages 258 et 259)

- LATOUR, B., CAMACHO-HÜBNER, E., ET NOVEMBER, V., 2010, « Entering a risky territory : space in the age of digital navigation », *Environment and Planning D : Society and Space*, vol. 28, p. 581–599. (Cité page 30)
- LATOUR, B., 1991, *Nous n'avons jamais été modernes, essai d'anthropologie symétrique*, La Découverte, Paris. (4 citations pages 34, 35, 79, et 80)
- LATOUR, B., 1999, *Politiques de la nature*, La Découverte, collection Armillaire. (2 citations pages 93 et 269)
- LAURENT, L., 2002, *La fin des départements : le recours aux pays*, PUR, Presses universitaires de Rennes. (Cité page 222)
- L.CROCQ, S.HUBERSON, ET B.VRAIE, 2009, *Gérer les grandes crises sanitaires, écologiques, politiques et économiques*, Odile Jacob. (Cité page 56)
- LE MASSON, V., GAILLARD, J., TEXIER, P., ET AL., 2009, « Pour une approche participative de la gestion des risques et des catastrophes », *Risques et environnement : Recherches interdisciplinaires sur la vulnérabilité des sociétés*, p. 531–545. (Cité page 124)
- LEMIEUX, C., 2007, « À quoi sert l'analyse des controverses ? », *La société d'études soréliennes*, n° 25, p. 191–212.
- LEMIEUX, C., 2009, « Le devoir et la grâce. pour une analyse grammaticale de l'action », *Economica*, Paris.
- LEONE, F., ASTÉ, J., ET VELASQUEZ, E., 1995, « Contribution des constats d'endommagement au développement d'une méthodologie d'évaluation de la vulnérabilité appliquée aux phénomènes de mouvements de terrain », *Bulletin de l'Association de Géographes Français*, vol. 1995, p. 350–371. (2 citations pages 3 et 42)
- LÉVY, J. ET LUSSAULT, M., 2000, *Logiques de l'espace, esprit des lieux : géographies à Cerisy*, Belin. (Cité page 80)
- LÉVY, J. ET LUSSAULT, M., 2003, *Dictionnaire de la géographie et de l'espace des sociétés*, Belin Paris. (4 citations pages 28, 63, 88, et 239)
- LIBAERT, T., 2005, *La communication de crise*, Dunod, 2e édition édition. (5 citations pages 4, 16, 51, 58, et 60)

- LINDELL, M. K. ET PERRY, R. W., 2000, « Household adjustment to earthquake hazard a review of research », *Environment and behavior*, vol. 32, n° 4, p. 461–501.
(Cité page 82)
- LINDELL, M., PERRY, R., ET PRATER, C., 2005, « Organizing response to disasters with the incident command system/incident management system (ics/ims) », Dans *International Workshop on Emergency Response and Rescue*, p. 1–6. (Cité page 82)
- LOCKE, J., 2001, « Essai sur l'entendement humain », Dans *Les grandes figures du monde moderne*, BOULAD-AYOUB, J. ET BLANCHARD, F. (coordinateurs), Les Presses de l'Université de Laval.
- LORDON, F., 2008, *Jusqu'à quand ? Pour en finir avec les crises financières*, Raisons d'Agir, Paris.
- LORDON, F., 2009, *La crise de trop : reconstruction d'un monde failli*, Fayard.
- LOUBET DEL BAYLE, J., 1989, *Introduction aux méthodes des sciences sociales*, Toulouse, Privat.
(Cité page 73)
- LUHMANN, N., 1979, « Trust and power », *Chichester, John Willey & Sons*.
(Cité page 219)
- LUSSAULT, M., 2009, *De la lutte des classes à la lutte des places*, B. Grasset.
(Cité page 77)
- LUSSAULT, M., 2010, « La ville vulnérable », Dans *"Intelligence du Monde" : Penser et vivre la ville : enjeux de l'urbanisme durable*.
(Cité page 83)
- LUSSAULT, M., 2007, *L'homme spatial : la construction sociale de l'espace humain*, Seuil, Coll. La couleur des idées, Paris.
(2 citations pages 238 et 240)
- LUSSAULT, M., 2008, « L'assurance de la catastrophe », *La GéoGraphie*, vol. Num.4, n° 1531, p. 18 – 23.
(Cité page 83)
- LUTOFF, C., 2000, *Le système urbain niçois face à un séisme : méthode d'analyse des enjeux et des dysfonctionnements potentiels*, Thèse de doctorat, Université de Savoie, Chambéry, 368p.
(Cité page 41)

- LUTOFF, C., AUBLET, B., ET ROJO, M., 2010a, « Rapport à mi-parcours pour l'agence nationale de la recherche, projet prediflood », Rapport technique, Grenoble.
(Cité page 11)
- LUTOFF, C., RUIN, I., ANQUETIN, S., CREUTIN, J., MARC, B., ET AL., 2010b, « Forecasts, warnings and mobility facing flash floods : Is temporality a major problem ? ». (2 citations pages 273 et 282)
- LUTOFF, C., COLBEAU-JUSTIN, L., ET CHARRIÈRE, P., 2013, « Rapport final pour l'agence nationale de la recherche », Rapport technique, ANR Prediflood.
(Cité page 14)
- MACEDA, E., GAILLARD, J., STASIAK, E., LE MASSON, V., LE BERRE, I., ET AL., 2009, « Experimental use of participatory 3-dimensional models in island community-based disaster risk management », *Shima : The International Journal of Research into Island Cultures*, vol. 3, n° 1, p. 46–58.
(Cité page 124)
- MANCHE, Y., 1997, « Propositions pour la prise en compte de la vulnérabilité dans la cartographie des risques naturels prévisibles/a proposal for taking into consideration vulnerability in the mapping of natural risk forecasts », *Revue de géographie alpine*, vol. 85, n° 2, p. 49–62.
(Cité page 83)
- MARCOU, G., 2012, « Les réformes des collectivités territoriales en europe : problématiques communes et idiosyncrasies », *Revue française d'administration publique*, , n° 1, p. 183–205.
(Cité page 222)
- MARTIN, C., 2010, « Les inondations du 15 juin 2010 dans le centre var : réflexion sur un épisode exceptionnel », *Etudes de Géographie Physique*, vol. 37, p. 41–76.
(Cité page 108)
- MAZIÈRE, F., 2010, *L'analyse du discours*, Presse Universitaires de France, collection « Que sais-je ? », seconde édition, [http ://www.cairn.info/l-analyse-du-discours-9782130585237.htm](http://www.cairn.info/l-analyse-du-discours-9782130585237.htm).
(Cité page 89)
- MEDD, 2005, « Réduire la vulnérabilité des réseaux urbains aux inondations », Rapport technique.
(Cité page 10)

- MENDONÇA, D., WEBB, G., ET BUTTS, C., 2010, « L'improvisation dans les interventions d'urgence : les relations entre cognition, comportement et interactions sociales », *Tracés*, vol. 18, n° 1, p. 69–86. (4 citations pages 292, 295, 300, et 302)
- MENDONÇA, D., 2007, « Decision support for improvisation in response to extreme events : Learning from the response to the 2001 world trade center attack », *Decision Support Systems*, vol. 43, n° 3, p. 952–967. (Cité page 292)
- MENDONÇA, D. ET FIEDRICH, F., 2006, « Training for improvisation in emergency management : opportunities and limits for information technology », *International Journal of Emergency Management*, vol. 3, n° 4, p. 348–363. (Cité page 292)
- MENDONÇA, D. ET WALLACE, W. A., 2004, « Cognition in jazz improvisation : An exploratory study », Dans *26th Annual Meeting of the Cognitive Science Society, Chicago, IL*, Citeseer. (Cité page 292)
- MENDONÇA, D. J. ET WALLACE, W. A., 2007, « A cognitive model of improvisation in emergency management », *Systems, Man and Cybernetics, Part A : Systems and Humans, IEEE Transactions on*, vol. 37, n° 4, p. 547–561. (Cité page 292)
- MERCIER, M., 2000, « Pour une république territoriale : l'unité dans la diversité », *Rapport d'information fait au nom de la mission commune d'information chargée de dresser le bilan de la décentralisation et de proposer les améliorations de nature à faciliter l'exercice des compétences locales*, , n° 447, p. 1999–2000.
- MERLEY, N., 2007, *Où vont les routes ? La décentralisation de la gestion du réseau routier*, L'Harmattan. (Cité page 45)
- MILETI, D. ET SORENSEN, J., 1987, « Determinants of organizational effectiveness in crisis », *Columbia University Journal of World Business*, vol. 12, n° 1. (Cité page 82)
- MILETI, D. S. ET BECK, E. M., 1975, « Communication in crisis explaining evacuation symbolically », *Communication Research*, vol. 2, n° 1, p. 24–49. (Cité page 82)
- MINTZBERG, H., 1994, « Grandeur et décadence de la planification stratégique », *Traduit de l'américain par Pierre Romelaer, Dunod, Paris*, p. 455. (2 citations pages 122 et 125)

- MONTZ, B. ET GRUNTFEST, E., 2002, « Flash flood mitigation : recommendations for research and applications », *Environmental Hazards*, vol. 4, n° 1, p. 15–22. (Cité page 100)
- MOREL, C., 2004, *Les décisions absurdes : Sociologie des erreurs radicales et persistantes*, Editions Gallimard. (Cité page 59)
- MORIN, E., 1976, « Pour une crisologie », *Communications*, vol. 25, n° 1, p. 149–163. (Cité page 55)
- MORIN, E., 2000, *Les sept savoirs nécessaires à l'éducation du futur*, Seuil. (Cité page 65)
- MORIN, E., 2007, « Où va la France? Dialogue entre Edgar Morin et Luc Ferry », *Le Monde, supplément Num.168, du 5 au 11 mai*. (Cité page 31)
- MORSS, R. E., DEMUTH, J. L., ET LAZO, J. K., 2008, « Communicating uncertainty in weather forecasts : A survey of the US public », *Weather and Forecasting*, vol. 23, n° 5, p. 974–991. (Cité page 14)
- MUCCHIELLI, A., 1993, *Communication interne et management de crise : avec auto-diagnostic pour dirigeants*, Les Éditions d'Organisation. (Cité page 16)
- MUCCHIELLI, A., 1995, *Psychologie de la communication*, PUF. (Cité page 16)
- MUSSO, P., 2003, *Réseaux et société*, Presses universitaires de France. (Cité page 38)
- NACHI, M., 2006, *Introduction à la sociologie pragmatique : vers un nouveau " style " sociologique ?*, Armand Colin. (Cité page 80)
- NAULIN, J.-P., 2012, *Modélisation hydrologique distribuée pour la prévision des coupures de routes par inondation. Application au département du Gard.*, Thèse de doctorat, dirigée par Eric Gaume, Ecole Centrale de Nantes. Institut Français des sciences et technologies des transports, de l'aménagement et des réseaux (IFSTTAR), 290p. (3 citations pages 9, 12, et 103)
- NETTL, B., 1974, « Thoughts on improvisation : A comparative approach », *Musical Quarterly*, p. 1–19. (Cité page 292)

- NOVEMBER, V., 2002, *Les territoires du risque : le risque comme objet de réflexion géographique*, Peter Lang, Bern. (6 citations pages 39, 80, 83, 84, 309, et 312)
- NOVEMBER, V., 2001, « Risques territorialisés ou territoires du risque ? réflexion géographique autour de la relation risque-territoire », *Risques et Territoires. Paris. Éditions du CNRS*, p. 61–71. (Cité page 39)
- NOVEMBER, V., 2006, « Le risque comme objet géographique », *Cahiers de géographie du Québec*, vol. 50, n° 141, p. 289–296. (Cité page 39)
- NOVEMBER, V., 2000, Comment concilier logiques du territoire et logiques du risque ?, Dans *Représentation et gestion des risques urbains : modèles organisationnels et outils d'information géographique*, Séminaire de la fondation MAIF, IDEES, IRESCO - Centre de formation de Marseille-Luminy. (Cité page 39)
- NOVEMBER, V., 2007, « La "mise en espace" des risques », Dans *Face au risque*, BURTON-JEANGROS, C., GROSSE, C., ET NOVEMBER, V. (coordinateurs), p. 117–135, L'équinoxe, collection de sciences humaines, Georg Éditeur Chêne-Bourg, Suisse. (3 citations pages 28, 33, et 39)
- OFFNER, J.-M., 2004, « Les transferts de compétences dans le domaine des routes », *Annuaire 2004 des collectivités locales. Réforme de la décentralisation, réforme de l'Etat, régions et villes en Europe*, p. 143–156. (Cité page 46)
- OGRIZEK, M. ET GUILLERY, J., 2000, *La communication de crise*, Presses Universitaires de France, Paris. (Cité page 16)
- ORLÉAN, A., 1993, « La théorie économique de la confiance et ses limites », *Journal of Law and Economics*, vol. 36, p. 453–486. (Cité page 219)
- PASSERON, J.-C., 2002, « Le raisonnement sociologique : la preuve et le contexte », Dans *L'histoire, la sociologie et l'anthropologie*, MICHAUD, Y. (coordinateur), p. 21–39, Paris, Odile Jacob. (Cité page 92)
- PELLING, M., 2003, *The vulnerability of cities : natural disasters and social resilience*, Earthscan. (2 citations pages 29 et 35)

- PENEFF, J., 1990, *La méthode biographique : de l'école de Chicago à l'histoire orale*, Armand Colin, Paris. (Cité page 92)
- PETERS, T. ET RODABAUGH, K., 1988, « Thriving on chaos : Handbook for a management revolution », *The Journal of Continuing Higher Education*, vol. 36, n° 2, p. 27–28.
- PIELKE, R. ET CARBONE, R. E., 2002, « Weather impacts, forecasts, and policy : An integrated perspective », *Bulletin of the American Meteorological Society*, vol. 83, n° 3, p. 393–403.
- PIGEON, P., 2005, *Géographie critique des risques*, Economica. (3 citations pages 34, 35, et 232)
- PISSALOUX, J.-L. ET SUPPLISSON, D., 2011, « La réforme inachevée des collectivités territoriales », *Revue française d'administration publique*, , n° 1, p. 229–237. (Cité page 222)
- PLOTTU, E., 1998, « Les crises et leur gestion, typologies et temporalités du processus de résolution », *Sciences de la Société*, , n° 44, p. 145–163. (Cité page 58)
- POIRIER, J., CLAPIER-VALLADON, S., ET RAYBAUT, P., 1983, *Les récits de vie : théorie et pratique*, Presses universitaires de France, Paris. (Cité page 92)
- PRESSING, J., 1988, « Improvisation : methods and models », *John A. Sloboda (Hg.) : Generative processes in music*, Oxford, p. 129–178. (Cité page 292)
- PROVITOLO, D., 2003, « Modélisation et simulation de catastrophe urbaine : le couplage de l'aléa et de la vulnérabilité ». (Cité page 83)
- PROVITOLO, D., 2007, « Vulnérabilité aux inondations méditerranéennes en milieu urbain : une nouvelle démarche géographique », Dans *Annales de géographie*, n° 1, p. 23–40, Armand Colin. (Cité page 83)
- PROVITOLO, D., 2013, « Resiliency vulnerability notion – looking in another direction in order to study risks and disasters », Dans *Resilience and urban risk management*, SERRE, D., BARROCA, B., ET LAGANIER, R. (coordinateurs), p. 1–13, CRC Press. (Cité page 36)

- PROVITOLLO, D. ET DAUPHINÉ, A., 2007, « La résilience, un concept pour la géographie des risques », *Annales de géographie*, vol. 654, p. 115–125. (Cité page 231)
- QUARANTELLI, E., 1982, « Principles of planning for industrial and business disaster ». (Cité page 125)
- QUARANTELLI, E. L. ET DYNES, R. R., 1977, « Response to social crisis and disaster », *Annual review of sociology*, vol. 3, p. 23–49. (Cité page 82)
- QUÉRÉ, L. ET OGIEN, A., 2006, *Les moments de la confiance : connaissance, affect et engagement*. (Cité page 219)
- QUIVY, R. ET VAN CAMPENHOUDT, L., 2006, *Manuel de recherche en sciences sociales*, Dunod. (Cité page 73)
- RAMBALDI, G., KYEM, P., MCCALL, M., ET WEINER, D., 2006, « Participatory spatial information management and communication in developing countries », *EJISDC : The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries*, n° 25, p. 1. (Cité page 124)
- REGHEZZA, M., RUFAT, S., DJAMENT, G., LE BLANC, A., ET LHOMME, S., 2012, « What resilience is not : Uses and abuses », *Cybergeo : European Journal of Geography*, N° 621. (2 citations pages 35 et 232)
- REGHEZZA, M. ET LAGANIER, R., 2013, « The rise of resilience in large metropolitan areas : progress and hold backs in the parisian experience », Dans *Resilience and urban risk management*, SERRE, D., BARROCA, B., ET LAGANIER, R. (coordinateurs), p. 33–37, CRC Press. (Cité page 36)
- REINERT, M., 1990, « Alceste une méthodologie d'analyse des données textuelles et une application : Aurelia de gerard de nerval », *Bulletin de méthodologie sociologique*, vol. 26, n° 1, p. 24–54. (Cité page 94)
- REINERT, M., 1998, « Alceste, un logiciel d'aide pour l'analyse de discours - notice simplifiée », *Analyse de donnes textuelles. Paris (FR) : Societé IMAGE*. (Cité page 95)

- REINERT, M., 2001, « Alceste, une méthode statistique et sémiotique d'analyse de discours. application aux rêveries du promeneur solitaire », *Revue française de psychiatrie et de psychologie médicale*, vol. 5, n° 49, p. 32–36. (Cité page 94)
- REINERT, M., 2007, « Postures énonciatives et mondes lexicaux stabilisés en analyse statistique de discours », *Langage et société*, n° 3, p. 189–202. (Cité page 94)
- REINERT, M., 1995, Les mondes lexicaux des six numéros de la revue "le surréalisme au service de la révolution". partie 1 : Introduction à la méthode alceste., adresse : http://w3.erc.univ-tlse2.fr/Semin_Reinert_2.html. (2 citations pages 159 et 160)
- RENAUDIN, H. ET ALTEMAIRE, A., 2007, *Gestion de crise : mode d'emploi : Principes et outils pour s'organiser et manager les crises*, Groupe Liaisons. (Cité page 4)
- MESCHINET DE RICHEMOND, N., 2010, « Le risque inondation en ville : Une impossible territorialisation ? », *Bulletin de l'Association de géographes français*, vol. 87, n° 4, p. 438–451. (Cité page 39)
- MESCHINET DE RICHEMOND, N. ET REGHEZZA, M., 2010, « La gestion du risque en France : contre ou avec le territoire ? », Dans *Annales de géographie*, n° 3, p. 248–267, Armand Colin. (Cité page 39)
- RIDER, M. S. ET WELDIN, C., 1990, « Imagery, improvisation, and immunity », *The Arts in psychotherapy*, vol. 17, n° 3, p. 211–216. (Cité page 292)
- RIVELINE, C., 1991a, « Un point de vue d'ingénieur sur la gestion des organisations », *Annales des Mines. Gérer et comprendre*, p. 50–74. (Cité page 51)
- RIVELINE, C., 1991b, « De l'urgence en gestion », , n° 22, p. 82–92. (Cité page 51)
- RIVIÈRE-HONEGGER, A. ET LE LAY, Y.-F., 2010, « Expliquer l'inondation : la presse quotidienne régionale dans les alpes et leur piedmont (1882-2005) », *Géocarrefour*, vol. 84, n° 4, p. 259–270. (Cité page 29)
- ROBERT, J., 2012, *Pour une géographie de la gestion de crise : de l'accessibilité aux soins d'urgence à la vulnérabilité du territoire à Lima*, Thèse de doctorat, Sous la direction de R.D'Ercole et de P.Pigeon, Université de Grenoble. (2 citations pages 16 et 41)

- ROCHE, P.-A., MIQUEL, J., ET GAUME, E., 2012, *Hydrologie quantitative : processus, modèles et aide à la décision*, Paris : Springer Paris.
- ROSA, H. ET RENAULT, D., 2010, *Accélération : une critique sociale du temps*, La Découverte Paris. (Cité page 277)
- ROUX, J., 2006, *Être vigilant : l'opérativité discrète de la société du risque*, Presses de l'Université de Saint-Etienne. (Cité page 254)
- ROUX-DUFORT, C., 2003, *Gérer et décider en situation de crise*, Dunod, 2e édition. (4 citations pages 4, 16, 51, et 59)
- ROUZEAU, M., MARTIN, X., ET PAUC, J.-C., 2010, « Retour d'expérience des inondations survenues dans le département du var les 15 et 16 juin 2010 », Rapport technique, Ministère de l'Ecologie, de l'Energie et du Développement Durable, 87p. (Cité page 108)
- R.REVERET ET MOREAU, J., 1997, *Les médias et la communication de crise*, Economica, Paris. (Cité page 59)
- RUIN, I., GAILLARD, J. C., ET LUTOFF, C., 2007a, « How to get there ? Assessing motorists' flash flood risk perception on daily itineraries », *Environmental Hazards*, vol. 7, n° 3, p. 235–244. (3 citations pages 2, 10, et 67)
- RUIN, I., GAILLARD, J. C., ET LUTOFF, C., 2007b, « Drivers'risk perception of severe storms hazards in Southern France ». (Cité page 67)
- RUIN, I., CREUTIN, J., ANQUETIN, S., ET LUTOFF, C., 2008, « Human exposure to flash floods-Relation between flood parameters and human vulnerability during a storm of September 2002 in Southern France », *Journal of Hydrology*, vol. 361, n° 1-2, p. 199–213. (3 citations pages 2, 42, et 103)
- RUIN, I., 2007, *Conduite à contre-courant. Les pratiques de mobilité dans le Gard : facteur de vulnérabilité aux crues rapides*, Thèse de doctorat, Université Joseph-Fourier - Grenoble I. (3 citations pages 3, 37, et 67)
- SARTRE, V., 2003, *La communication de crise*, Les Editions Demos. (Cité page 16)

- SCARWELL, H. ET LAGANIER, R., 2004, *Risque d'inondation et aménagement durable des territoires*, Presses Universitaires Septentrion. (4 citations pages 1, 63, 99, et 100)
- SCHÖN, D. A., 1994, *Le praticien réflexif : à la recherche du savoir caché dans l'agir professionnel*, Montréal, Editions Logiques. (Cité page 125)
- SERRE, D., BARROCA, B., ET LAGANIER, R., 2012, *Resilience and urban risk management*, CRC Press. (Cité page 83)
- SICARD, M.-N., 1998, *Entre médias et crises technologiques : Les enjeux communicationnels*, Septentrion. (Cité page 16)
- SIMMEL, G., 1999, *Sociologie. Etudes sur les formes de la socialisation*, Paris, Presses Universitaires de France. (Cité page 220)
- SMIT, B. ET WANDEL, J., 2006, « Adaptation, adaptive capacity and vulnerability », *Global environmental change*, vol. 16, n° 3, p. 282–292. (Cité page 35)
- SORENSEN, J. H. ET MILETI, D. S., 1988, « Warning and evacuation : answering some basic questions », *Industrial Crisis Quarterly*, vol. 2, n° 2, p. 1–15. (Cité page 82)
- SOUBEYRAN, O., 2007, « Pensée aménagiste et tautologies », Dans *L'émergence des cosmopolitiques*, SOUBEYRAN, O. ET LOLIVE, J. (coordinateurs), p. 125–153, La Découverte. (4 citations pages 121, 187, 234, et 292)
- STAES, C., ORENGO, J., MALILAY, J., RULLAN, J., ET NOJI, E., 1994, « Deaths due to flash floods in Puerto Rico, January 1992 : implications for prevention », *International journal of epidemiology*, vol. 23, n° 5, p. 968. (3 citations pages 42, 273, et 282)
- STALK, G. ET HOUT, T., 1992, « Vaincre le temps », *Paris, Dunod*. (Cité page 53)
- STARON, G., 1993, « Chronologie des catastrophes pluvieuses dans le sud de la France/chronology of exceptional rainfall in southern France », *Revue de géographie de Lyon*, vol. 68, n° 2-3, p. 91–100. (Cité page 101)
- STRAPPAZZON, G., 2004, *L'information préventive en matière de risques majeurs*, Mémoire de DEA Sciences de l'information et de la communication : Université Stendhal Grenoble III. (Cité page 16)

- SUCHMAN, L., 1987, « Plans and situated actions : the problem of human machine interaction », *Cambridge University Press, Cambridge.* (Cité page 311)
- SUTCLIFFE, W. ET WEICK, K., 2006, *Managing the Unexpected : Assuring high performance in an age of complexity*, University of Michigan Business School, Management Series, John Wiley & Sons. (Cité page 122)
- TALEB, N. N., 2008, *Le cygne noir : La puissance de l'imprévisible*, Belles Lettres.
- TANDÉ, D., 2002, *La construction sociale des risques majeurs et de la crise à la télévision : quelle participation à l'élaboration d'une culture de sécurité*, Thèse de doctorat, Thèse pour obtenir le grade de Docteur en Sciences de l'Information et de la Communication, sous la direction de Béatrice CORMIER et Jean MOUCHON, Université Paris X–Nanterre–UFR Littérature, Langages, Philosophie, -Novembre 2002. 411 p. (Cité page 16)
- ON TERMINOLOGY, W.-U. P. ET MUNDIAL, O. M., 1992, « International glossary of hydrology : Glossaire international d'hydrologie », Rapport technique, United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization.
- THÉVENOT, L., 2006, *L'action au pluriel : sociologie des régimes d'engagement*, Editions La Découverte, Collection Textes à l'appui, politique et société, Paris. (4 citations pages 79, 125, 126, et 284)
- THEYS, J. ET FABIANI, J.-L., 1987, *La société vulnérable : Évaluer et maîtriser les risques*, Paris, Presses de l'Ecole normale supérieure. (Cité page 30)
- THINÈS, G., 1980, *Phénoménologie et science du comportement*, vol. 94, Editions Mardaga. (Cité page 256)
- THOURET, J. ET D'ERCOLE, R., 1996, « Vulnérabilité aux risques naturels en milieu urbain : effets, facteurs et réponses sociales », *Cahiers des sciences humaines*, vol. 32, n° 2, p. 407 – 422. (Cité page 83)
- TIERNEY, K., 2002, « Lessons learned from research on group and organizational responses to disasters », *Paper presented at Countering Terrorism : Lessons Learned from Natural and Technological Disasters. National Academy of Sciences, February.*

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- TOFFLER, A., 1980, *The third wave*, Morrow. (Cité page 53)
- TOFFLER, A., 1984, *Future shock*, Bantam. (Cité page 53)
- TOFFLER, A. ET SHAPIRO, M., 1985, *The adaptive corporation*, McGraw-Hill New York et al. (Cité page 53)
- TOLLIS, C., 2012, « Vers une Géographie des Associations Hétérogènes, traduction de "Towards a geography of heterogeneous associations" de Jonathan Murdoch. », *espaces-temps.net*, p. 1–22. (Cité page 84)
- TRICART, J. L., 1992, « Dangers et risques naturels et technologiques », Dans *Annales de géographie*, vol. 101, p. 257–288, Société de géographie. (Cité page 28)
- TURNER, B., 1995, « The role of flexibility and improvisation in emergency response », *Natural risk and civil protection*, p. 463–475. (Cité page 295)
- VALÉRIE, E. ET DENIS, D., 2003, « La télédétection au service de la prévision opérationnelle des crues éclair », *Bulletin-Société française de photogrammétrie et de télédétection*, , n° 172, p. 31–39. (Cité page 83)
- VERSINI, P. A., 2007, *Surveillance du risque hydrologique diffus le long des itinéraires routiers : éléments pour la construction d'un outil d'annonce de coupure*, Thèse de doctorat, Laboratoire Central des Ponts et Chaussées, 257p. (2 citations pages 9 et 41)
- VEYRET, Y., 2001, « Risques et gestion de l'environnement », Yvette VEYRET, *Les montagnes. Discours et enjeux géographiques*, SEDES, DIEM (Dossier des images économiques du Monde), Liège, p. 101–123. (Cité page 33)
- VEYRET, Y., 2004, *Géographie des risques naturels en France : De l'aléa à la gestion*, Hatier. (2 citations pages 33 et 37)
- VIDAILLET, B., LAROCHE, H., ALLARD-POESI, F., ROUX-DUFORT, C., ET KOENIG, G., 2003, *Le sens de l'action : Karl Weick : sociopsychologie de l'organisation*, Vuibert. (6 citations pages 51, 229, 230, 231, 234, et 235)
- VINET, F., 2010, *Le risque inondation. Diagnostic et gestion*, Lavoisier. (2 citations pages 25 et 29)

- VINET, F., 11 2007, *Approche institutionnelle et contraintes locales de la gestion du risque - Recherches sur le risque inondation en Languedoc-Roussillon*, Habilitation à diriger des recherches, Université Paul Valéry - Montpellier III, adresse : <http://tel.archives-ouvertes.fr/tel-00288137/en/>. (Cité page 26)
- VIRILIO, P., 2010, *Le grand accélérateur*, Galilée. (Cité page 278)
- VON CLAUSEWITZ, C., 1955, *De la guerre*, Trad.D. Naville, Paris, Éd. de Minuit.
- WACHTENDORF, T. ET KENDRA, J. M., 2005, « Improvising disaster in the city of jazz : Organizational response to hurricane katrina », *Understanding Katrina : Perspectives from the Social Sciences*, understandingkatrina.ssrc.org. (Cité page 293)
- WALTER, F., 2008, *Catastrophes : Une histoire culturelle XVIe-XXIe siècle*, Seuil. (Cité page 29)
- WEBB, G., 2004, « Role improvising during crisis situations », *International Journal of Emergency Management*, vol. 2, n° 1, p. 47–61. (Cité page 292)
- WEBB, G. R. ET CHEVREAU, F.-R., 2006, « Planning to improvise : the importance of creativity and flexibility in crisis response », *International Journal of Emergency Management*, vol. 3, n° 1, p. 66–72. (Cité page 292)
- WEICK, K., 1995, *Sensemaking in organizations*, Londres, Sage Publications. (2 citations pages 229 et 230)
- WEICK, K., SUTCLIFFE, K., ET OBSTFELD, D., 2005, « Organizing and the process of sensemaking », *Organization science*, vol. 16, n° 4, p. 409–421. (Cité page 229)
- WHITE, G. F., 1942, *Human adjustment to floods : a geographical approach to the flood problem in the United States*, Thèse de doctorat, University of Chicago. (Cité page 25)
- ZHANG, R. ET VERHOEF, E., 2006, « A monopolistic market for advanced traveller information systems and road use efficiency », *Transportation Research Part A : Policy and Practice*, vol. 40, n° 5, p. 424–443. (Cité page 44)
- ZIMBARDO, P. G., 1965, « The effect of effort and improvisation on self-persuasion produced by role-playing », *Journal of Experimental Social Psychology*, vol. 1, n° 2, p. 103–120. (Cité page 292)

Index des auteurs

- Adger, 35
Akrich, 78
Allard, 29
Anquetin, 2
Antoine, 2, 37, 42
Astrade, 100
Aubert, 53, 94, 95
Aublet, 2, 11, 42, 179
- Böhle, 310
Béguin, 28
Bailly, 28, 34
Bardin, 91, 92
Barroca, 36, 83
Barthe, 32, 58
Beck, 25, 26
Benatouil, 79
Bensa, 16
Bernoux, 125
Bertran-Rojo, 11
Boltanski, 80
Borraz, 26, 83
- Boudières, 72, 78, 308
Bourque, 42
Bressand, 38
Brunet, 28, 40
Butts, 292, 295, 302
- Callon, 32, 58, 77, 79, 81
Campenhoudt, 73
Cannon, 30
Cefai, 126
Chalas, 32, 38, 292
Chaline, 28, 41
Charrière, 14
Chateauraynaud, 59, 61, 194, 230, 252, 255,
261, 267–269
Coanus, 34
Colbeau-Justin, 14
Comfort, 294
Corcuff, 79, 82
Creton-Cazanave, 14, 123, 252, 259
Creutin, 2
Crocq, 56

- Cyrulnik, 36
 D'Ercole, 16, 28, 30, 42, 63
 Dalud-Vincent, 90
 Darréon, 52
 Dauphiné, 33, 61
 De Blic, 256
 Degardin, 3, 33
 Delrieu, 101
 Demoraes, 41, 42
 Demuth, 14
 Desailly, 2
 Descola, 34
 Dobelli, 198
 Dolffus, 28
 Donze, 33, 39
 Dourlens, 126, 309
 Drobot., 282
 Dubois-Maury, 28, 41
 Dupuy, 31, 83, 296
 Durand-Raucher, 44

 Ewald, 32

 Fabiani, 30
 Fabre, 106
 Fassin, 16
 Favier, 29
 Felts, 3
 Ferras, 28, 40
 Fixari, 51
 Folke, 232
 Forester, 125
 Foucault, 89
 Francois, 92

 Frick, 14
 Fu, 44

 Gabay, 16
 Gaillard, 2, 30, 34, 124
 Garcia, 35, 125
 Gaudin, 126
 Gaume, 100
 Gazelle, 2
 George, 40
 Getz, 51
 Giddens, 79, 219
 Gilbert, 16, 26, 32, 51, 55
 Gleyze, 3, 39, 42
 Gotman, 73
 Granet-Abisset, 29
 Greimas, 88
 Gruntfest, 42, 100, 282
 Guilhou, 51
 Guiraud, 27
 Gwiazdzinski, 38

 Hagget, 71
 Handmer, 273
 Hegg, 14
 Heine, 54
 Hennion, 310
 Hermant, 78, 258
 Hewitt, 25
 Holling, 35
 Hornus, 4
 Hubert, 100
 Huntington, 72

 Jarrosson, 58

- Jeannot, 126
Jenelius, 41, 42
Jonas, 31
Joseph, 126
Jullien, 5, 36, 214, 228, 260, 261, 310

Kalampalikis, 92
Kaufmann, 8, 72, 73, 85
Kendra, 293
Kermisch, 27
Khattak, 44
Koninckx, 60, 61, 83
Kreps, 295
Kuhn, 34

Lévy, 239
Lagadec, 16, 51, 55, 58, 62, 121–123, 125
lagadec, 124
Laganier, 1, 36, 63, 83
Lahire, 81
Langumier, 83
Laroche, 51
Lascoumes, 32, 58
Latour, 8, 30, 34, 35, 78–81, 83, 84, 86, 88,
93, 258, 269, 311
Laurent, 222
Lazo, 14
Le Lay, 29
Lemieux, 256
Leone, 3, 42
Levy, 69, 80, 88, 239
Libaert, 4, 16, 51, 58–60
Lindell, 82
Lordon, 61

Loubet Del Bayle, 73
Luhmann, 219, 294
Lussault, 77, 82, 83, 88, 238–240
Lutoff, 2, 11, 14, 41, 67, 273, 282

Maceda, 124
Manche, 83
Marcou, 222
Martin, 4
Masson, 124
Maziere, 89
Mendonça, 292, 295, 302
Mercier, 46
Merley, 45, 46
Meschinet de Richemond, 39
Mileti, 82
Milkau, 310
Mintzberg, 122
Montz, 100
Moreau, 59
Morel, 59
Morin, 55
Morss, 14
Motte, 125
Mucchielli, 16
Musso, 38

Nachi, 80
Naulin, 9, 12, 104
Nettl, 292
November, 28, 30, 39, 80, 83, 84, 309, 312

Offner, 46
Ogien, 219
Ogrizek, 16

- Orléan, 219
- Passeron, 92
- Pelling, 29, 35
- Peneff, 92
- Perry, 82
- Peters, 53
- Pigeon, 34, 232
- Pissaloux, 222
- Plottu, 58
- Poirier, 92
- Pressing, 292
- Provitolo, 36, 83
- Quéré, 219, 220
- Quarantelli, 82, 125
- Quivy, 73
- Rambaldi, 124
- Reghezza, 35, 36, 39, 42, 232
- Reinert, 91, 94, 95, 159, 160
- Renaudin, 4
- Reveret, 59
- Ricoeur, 84
- Rider, 292
- Riveline, 51
- Rivière-Honegger, 29
- Robert, 16, 41
- Roche, 104
- Roux, 254
- Roux-Dufort, 4, 16, 51, 58
- Ruin, 2, 3, 10, 37, 43, 67
- Saglio, 125
- Scarwell, 1, 63
- Schön, 125
- Serre, 36, 83
- Shrivastava, 58
- Sicard, 16
- Simmel, 219, 220
- Smit, 35
- Sorensen, 82
- Soubeyran, 35, 121, 125, 234, 292
- Staes, 42, 273, 282
- Stalk, 53
- Staron, 101
- Strappazon, 16
- Sutcliffe, 122
- Taleb, 61
- Tande, 16
- Teneau, 60, 61, 83
- Thery, 28, 40
- Thevenot, 79, 125, 126, 284
- Theys, 30
- Thines, 256
- Thouret, 83
- Tierney, 292
- Toffler, 53
- Tollis, 84
- Torny, 61, 194, 252, 255, 261, 267–269
- Tricart, 28
- Turner, 295
- Valerie, 83
- Versini, 9, 41
- Veyret, 33, 37
- Vidaillet, 51, 229, 230, 234, 235
- Vignerot, 3

Vinck, 32

Vinet, 25, 26, 29

Wachtendorf, 293

Walter, 29

Wandel, 35

Webb, 292, 295, 302

Weick, 122, 221, 229, 230, 234, 235, 294

White, 25

Zhang, 44

Zimbardo, 292

Table des figures

1	« Routes coupées et côte d’alerte », 2 décembre 2003	3
2	Progression de la démarche et démonstration	7
3	Fonctionnement du prototype	13
I.1	Nombre de catastrophes naturelles enregistrées dans le monde de 1900 à 2008.	31
I.2	Le risque comme produit de l’aléa et de la vulnérabilité	33
I.3	Deux réseaux, cinq unités territoriales de gestion	40
I.4	Information locale sur les routes barrées : médiatisation de la vulnérabilité routière	43
I.5	Changement de département, changement d’asphalte, où comment la politique <i>se traduit</i> dans le béton	44
I.6	Les dépenses des Départements en 2011	47
I.7	Evolution des politiques publiques en matière de transport en France depuis 1972	49
I.8	Des définitions multiples de la « crise »	57
I.9	Temporalités et phasage des crises	60
II.1	Méthodologie et cheminement de recherche	70
II.2	Le réseau enquêté, à partir du CG30	86
II.3	Démarche méthodologique	97

II.4	Nombre d'épisodes de précipitations quotidiennes supérieures à 100 mm en France	101
II.5	Le phénomène cévenol	102
II.6	Les trois délais d'anticipation de la prévision des crues	104
II.7	Réseau hydrographique et densités urbaines en fonction des UT en 2009	106
II.8	Les flux routiers dans le département (2006)	107
II.9	Edition Spéciale du Var-Matin, juin 2010	108
II.10	Le terrain d'étude Varois, relatif à l'épisode du 15-16 juin 2010	110
II.11	Articulation et poids des différents terrains associés aux corpus	111
III.1	Organisation territoriale globale du CG30 (infrastructures et foncier) . .	131
III.2	Les différents types d'astreintes	133
III.3	Événement routier ponctuel	135
III.4	Événement routier important	135
III.5	Crise routière importante	136
III.6	Crise routière majeure	136
III.7	Processus organisationnel de crise à la DGADIF	138
III.8	Capture d'écran de l'outil d'information sur les routes du CG30	144
III.9	Positionnement des différentes instances traitant la crise au sein du CG30	145
III.10	Procédure de signalisation	147
III.11	Le plan de crise de la DGADIF, CG30, classification descendante hiérar- chique	152
IV.1	Nuage de mots caractéristiques du monde lexical 1 (en proportion des occurrences)	163
IV.2	Nuage de mots caractéristiques du monde lexical 2 (en proportion des occurrences)	165
IV.3	Nuage de mots caractéristiques du monde lexical 3 (en proportion des occurrences)	166
IV.4	Nuage de mots caractéristiques du monde lexical 4 (en proportion des occurrences)	167
IV.5	Nuage de mots caractéristiques du monde lexical 5 (en proportion des occurrences)	168

IV.6	Nuage de mots caractéristiques du monde lexical 6 (en proportion des occurrences)	170
IV.7	Nuage de mots caractéristiques du monde lexical 7 (en proportion des occurrences)	175
IV.8	Nuage de mots caractéristiques du monde lexical 8 (en proportion des occurrences)	176
IV.9	Nuage de mots caractéristiques du monde lexical 9 (en proportion des occurrences)	177
IV.10	Nuage de mots caractéristiques du monde lexical 10 (en proportion des occurrences)	178
IV.11	Nuage de mots caractéristiques du monde lexical 11 (en proportion des occurrences)	179
IV.12	Configuration topologique et hydrographique du village de Figanières	182
IV.13	Configuration topologique et hydrographique du village des Arcs	183
V.1	Mots pivots autour du terme « information »	195
V.2	Les différentes sources d'informations <i>fiabiles</i> évoquées par les acteurs au sein du CG30	200
V.3	Mots pivots autour du terme « prévisionniste »	202
V.4	« Un oeil sur la rivière » : dispositif de vidéosurveillance au pont de Tharaux	206
V.5	Mots pivots autour du terme « gars »	208
V.6	Mots pivots autour du terme « seuil »	211
V.7	Exemple de carte de risques donnée par le prototype Prediflood	213
V.8	Identification et préoccupations liées aux coupures	217
V.9	Réseau de mots autour du terme « outil »	218
V.10	Réseau de forme autour du mot pivot « adaptation »	223
VI.1	L'atmogramme du minisite Météo France du CG30	242
VI.2	Mots pivots autour du terme « météo »	244
VI.3	Réseau de formes associées au terme « Aigoual » dans les discours	248
VI.4	Classification ascendante pour le lieu « Aigoual »	249
VI.5	Occurrences du terme « interpréter » et synonymes dans nos deux corpus	253
VI.6	Mots pivots des formes « vigilant », et « vigilance »	254

TABLE DES FIGURES

VI.7	Salles de surveillance dans les locaux d'autoroute INFO, Chambéry . . .	259
VI.8	Réseau de formes du terme « expérience »	263
VI.9	Réseau de formes associées au terme « mémoire » dans les discours . . .	265
VII.1	Mots pivots autour du terme « urgence »	275
VII.2	Réseau de formes autour du terme « délai »	279
VII.3	La mise en route des différents dispositifs : une vision par le processus .	283
VII.4	Classification ascendante hiérarchique de la classe 11 (ML11)	286
VII.5	Dynamiques temporelles de l'événement de septembre 2005 dans le Gard	289
VII.6	Un exemple d'improvisation par rapport au plan : vigilance, temps d'an- tenne de France Bleu Gard Lozère et relation au phénomène hydro- météorologique	290
VII.7	Réseau de formes autour du terme « improvisation » ou « improviser » .	293
VII.8	Schématisation de la remontée des informations des Unités Territoriales au PC d'exploitation	298
C.1	Facteurs d'efficacité de l'action : principaux apports de la thèse	306
A.1	Les opinions sur l'outil présenté lors d'un Focus Group (mars 2011) . . .	357
A.2	Classification ascendante du mot « outil » limité à des entretiens réalisés explicitement sur le projet Prediflood	358

Liste des tableaux

1	Les 10 derniers événements en France en fonction du phénomène : dommages économiques engendrés et nombre de personnes affectées	2
II.1	Quelques épisodes pluvieux dans le sud-est et crues rapides associées . .	105
III.1	Nombre d’agents et de centres d’exploitations par UT	129
IV.1	Présences et absences significatives du corpus CG : tableau récapitulatif	172
IV.2	Présences et absences significatives du corpus hors CG : tableau récapitulatif	181
IV.3	Tableau de correspondance entre mondes lexicaux et extraits d’entretiens s’y rattachant	185
V.1	Nombre de sources utilisées en période de crise par les agents des UT (amont)	207
A.1	Liste entretiens	360
A.1	Liste entretiens	361
A.1	Liste entretiens	362
A.1	Liste entretiens	363

Annexes

« Focus Group » de mars 2011 en enquête par questionnaire sur l'outil Prediflood



FIGURE A.1 – Les opinions sur l'outil présenté lors d'un Focus Group (mars 2011)

Source : B.Aublet, d'après l'enquête par questionnaire distribuée lors du Focus Group

Classification ascendante du mot « outil » (Prediflood)

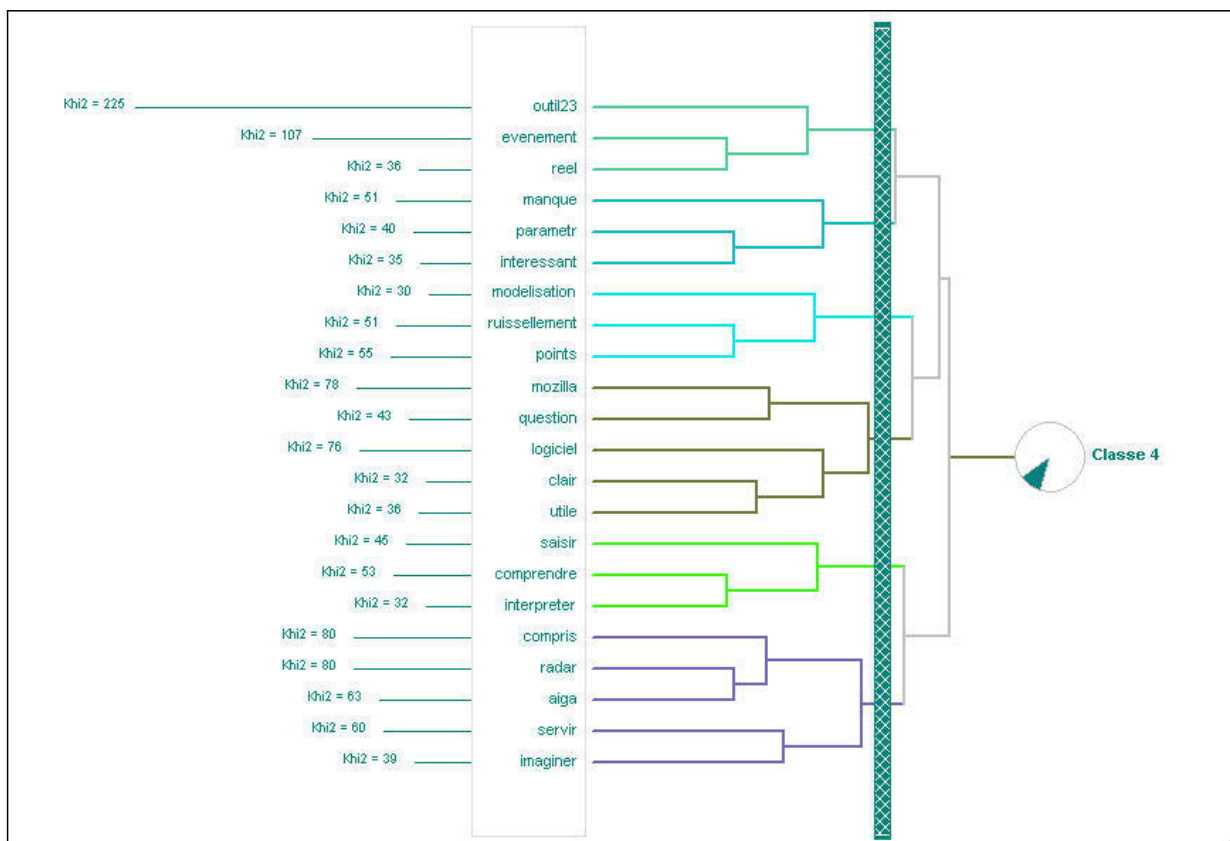


FIGURE A.2 – Classification ascendante du mot « outil » limité à des entretiens réalisés explicitement sur le projet Prediflood. On voit apparaître plusieurs modalités intéressantes, notamment les modalités de « préhension » du logiciel comme « saisir », « comprendre », « interpréter », mais aussi les problèmes posés : « ruissellement », « manque », « servir ».

Source : B.Aublet, Alceste, 2013

Grille d'entretien

QUESTIONS *non exclusives* POSÉES LORS DES ENTRETIENS

QUESTION 1 (PHASE AMONT) : Au quotidien, quelles sont vos tâches principales ? Que gérez-vous ? Quelles sont vos actions et vos décisions quotidiennes ? Quelles sont vos compétences locales (question du transfert de compétences, subsidiarité) ? Quels sont les principaux acteurs (toutes les échelles) qui interviennent conjointement sur les réseaux routiers ? Quelles sont vos sources d'informations principales en période de crise ? Quels sont vos outils principaux de communication ? Technologies ? Quels sont vos outils principaux ? Quels sont vos rapports avec le PC d'exploitation juste avant la crise ?

QUESTION 2 (CRISE) : Quand et comment active t-on le PC d'exploitation ? Quels sont les éléments déclencheurs ? Quelle autonomie des UT par rapport au siège du CG ? Et quelle autonomie des secteurs par rapport aux UT elles-mêmes ? Quels sont vos rapports avec le PC d'exploitation pendant la crise ? Quelles sont vos sources d'informations principales en période de crise ? Où situez-vous les défaillances de l'information ? A partir de quel moment et en fonction de quoi envoyez-vous des agents vérifier et/ou barrer des routes et/ou évaluer la situation ? Que créez vous comme type de données/informations en interne pendant la crise ? Communiquez vous avec les autres unités territoriales ? Avez-vous des relations avec les médias (journalistes) pendant la crise ? Avez-vous un plan de crise ou un protocole de gestion de crise ? Que préconise t-il ? Quels sont ses effets en période de crise ? Pourrions nous en avoir un exemplaire ?

QUESTION 3 (POST CRISE) : Comment s'organise t-on pour rétablir la viabilité des réseaux ? Que se passe t-il après les crises ? (réunions, comptes-rendus, restitution des mains courantes, etc.)

Liste des acteurs interviewés

TABLEAU A.1 – Liste et références des entretiens

N	Organisation	Service	Désignation
1	CG30	DGADIF	Responsable PCE
2	CG30	DGADIF	Agent chargé de mission PCE
3	CG30	DGADIF	Directeur
4	CG30	DGADIF	Directeur-adjoint
5	CG30	DGADIF	Directeur-adjoint
6	CG30	Cellule mesure du trafic	Agent chargé de mission
7	CG30	Cellule formation	Direction
8	CG30	Observatoire des Inondations (ORIG)	Directeur
9	CG30	Observatoire des Inondations (ORIG)	Chargé de mission
10	CG30	Unité Territoriale d'Alès	Chef d'UT
11	CG30	Unité Territoriale d'Alès	Chef-adjoint d'UT
12	CG30	Unité Territoriale d'Alès	Chef de centre
14	CG30	Unité Territoriale d'Alès	Agents (3 = trois entretiens avec des agents de terrain)
15	CG30	Unité Territoriale de Bes-sèges	Chef d'UT
16	CG30	Unité Territoriale de Bes-sèges	Chef-adjoint d'UT
17	CG30	Unité Territoriale de Bes-sèges	Chef de centre
18	CG30	Unité Territoriale de Bes-sèges	Agents (1)

TABLEAU A.1 – Liste et références des entretiens

N	Organisation	Service	Désignation
19	CG30	Unité Territoriale du Vigan	Chef d'UT
20	CG30	Unité Territoriale du Vigan	Chef-adjoint d'UT
21	CG30	Unité Territoriale du Vigan	Chef de centre
22	CG30	Unité Territoriale du Vigan	Agent (2)
23	CG30	Unité Territoriale de Vauvert	Chef d'UT
24	CG30	Unité Territoriale de Vauvert	Chef-adjoint d'UT
25	CG30	Unité Territoriale de Vauvert	Chef de centre
26	CG30	Unité Territoriale de Vauvert	Agents (4)
27	CG30	Unité Territoriale de Bagnols-sur-Cèze	Chef d'UT
28	CG30	Unité Territoriale de Bagnols-sur-Cèze	Chef-adjoint d'UT
29	CG30	Unité Territoriale de Bagnols-sur-Cèze	Chef de centre
30	CG30	Unité Territoriale de Bagnols-sur-Cèze	Agents (4)
31	DIRMED	NC	Direction
32	DDTM (ex DDE)	Cellule cartographie	Agent chargé de mission
33	CRICR	NC	Direction
34	SDIS 30	NC	Direction
35	Mairie de Nîmes	Service Environnement	Responsable ESPADA
36	Syndicat Mixte des Gardons	Service hydrologie et gestion des risques	Directeur

TABLEAU A.1 – Liste et références des entretiens

N	Organisation	Service	Désignation
37	Syndicat Intercommunal d'Aménagement de la Nartuby	Risque inondation	Chargé de mission
38	Commune de Figanières	NC	Maire
39	Commune du Muy	NC	Adjoint au maire
40	Commune des Arcs-Sur-Argens	NC	Technicien
41	Commune des Arcs-Sur-Argens	NC	Adjoint au maire
42	Commune de Trans-En-Provence	NC	Technicien
43	Commune de Flayosc	NC	Adjoint au maire
44	Commune de Lorgues	NC	Adjoint au maire
45	Commune de Tardieu	NC	Adjoint au maire
46	Commune de Vidouban	NC	Adjoint au maire
47	CG83	Service Infrastructures	Chargé de mission
48	Le Midi Libre	Antenne de Nîmes	Chef de rédaction
49	France Bleu Gard Lozère	NC	Directeur
50	France Bleu Gard Lozère	NC	Journaliste
51	France Bleu Gard Lozère	NC	Chef de rédaction
52	Direction Départementale de l'Agriculture	Service Eau et Environnement	Chargé de mission

TABLEAU A.1 – Liste et références des entretiens

N	Organisation	Service	Désignation
53	Autoroute du Sud de la France	Secteur Sud	Directeur
54	Autoroute Info	Secteur Alpes	Journaliste
55	Autoroute Info	Secteur Alpes	Directeur d'antenne

Vocabulaire spécifique au logiciel Alceste

D'après Stéphanie Netto. Voir notamment : <http://repere.no-ip.org/Members/snetto/presentation-du-logiciel-alceste-mercredi-17-05-06.ppt/view>.

CORPUS : textes réunis pour une analyse textuelle ou automatisée.

UNITÉ DE CONTEXTE INITIALE : ensemble de segments de texte ; la plus grande unité de statistique définie par Alceste *à priori*. Généralement, une UCI équivaut à un entretien.

UNITÉ DE CONTEXTE ÉLÉMENTAIRE : définie par Alceste à partir d'un compromis entre la forme syntaxique (ponctuation dans le corpus texte) et les contraintes statistiques (nombre d'UCE fixé au préalable) ; ce seuil est déterminé soit par Alceste soit par l'utilisateur.

MOTS & VARIABLES ÉTOILÉES OU VARIABLES ILLUSTRATIVES : précédé d'une étoile, d'un astérisque ou de chiffres (0001 – 0002 etc.), ces informations caractérisent les interviewés : elles agissent comme autant de variables dont on souhaite se servir par la suite pour l'analyse (position hiérarchique dans l'entreprise, statut, état civil, lieu de travail). Ces variables sont créées par l'utilisateur. Dans notre cas, nous avons par exemple : *NomInterviewé *Organisation *Territoire etc.

MOTS PLEINS OU VARIABLES ACTIVES : vocabulaire du corpus, ces informations définissent qualitativement l'objet de recherche. Alceste s'y appuie pour déterminer les différents « mondes lexicaux » du corpus : ce sont les adjectifs, les noms, les verbes, certains adverbes etc.

MOTS OUTILS : reconnus dans le dictionnaire intégré à Alceste, ce sont les mots qui composent la syntaxe de la phrase ; ils sont absents des corpus d'entretiens, sauf si l'utilisateur demande au logiciel de les analyser aussi.

Ce travail de thèse a pour ambition de comprendre les mécanismes et les processus qui régissent l'action en situation de crise, c'est-à-dire dans des conditions de gestion fortement marquées par l'urgence et la nécessité d'agir vite en situation d'incertitude. Le constat d'une vulnérabilité du réseau routier face aux crues rapides nous conduit à la question suivante : *quelles sont les modalités de gestion de crise lors d'événements pluvieux violents ayant pour conséquences des fermetures, des coupures ou des submersions du réseau routier et quelles sont les conditions de l'efficacité de gestion ?* Notre étude souhaite montrer comment les acteurs en charge de la gestion du réseau routier dans un département régulièrement impacté par les inondations « gèrent » ces périodes de turbulences, avec quelles *ressources* et avec quels *outils* (plans, logiciels, dispositifs techniques, fiches actions etc.). Ce que nous souhaitons montrer, ce n'est pas tant qu'il existe des décalages entre le travail prescrit et le travail réel des opérateurs en temps de crise, mais bien les *modalités* de ces déplacements. En ce sens, c'est la question de *l'efficacité* qui est au coeur de notre démarche. Au sens étymologique, l'efficacité est une « vertu », une « force » (du latin *efficacitas*), elle doit nous permettre dans ce travail de saisir les décalages entre se qui se rapporte d'un côté à la planification et à une gestion organisée des crises, et de l'autre ce qui se rattache à la *métis*, c'est-à-dire l'intelligence pratique des acteurs en charge de l'exécution des tâches planifiées. Plutôt que d'identifier des défaillances, nous souhaitons montrer ce qui semble efficace du point de vue des acteurs, ce qui est « porteur » pour l'action, ce qui fait sens (Jullien, 1996, 1992). Quels sont les mécanismes vertueux que les acteurs mettent en place afin d'assurer une certaine efficacité de gestion, et de « faire tenir » ce moment de crise caractérisé, d'après une partie de la littérature, par la perte de repères pour l'action ? Approcher les conditions de l'efficacité demande d'une part d'analyser les pratiques des acteurs (rapport à la confiance, à l'adaptation, à l'improvisation, à l'interprétation de l'environnement et des informations), d'autre part de connaître les plans d'action qui les prescrivent.

Mots clés : Crise, urgence, inondations, action en situation, plans, Conseil général, efficacité, pratiques d'acteurs, discours.

This PhD dissertation aims at a better understanding of the mechanisms and processes which dictate the actions taken in a situation of crisis, that is to say, in a context very much characterized by urgency, and the necessity to act quickly in an unpredictable situation. After assessing the vulnerability of the road network in the event of a rapid rise in the water level, we were led to raise the following questions : what are the various modes of crisis management in the event of violent rainstorms leading up to closings, interruptions or submersion of the road network ? What are the required conditions for an efficient management ? Our study intends to show the *modus operandi* of the actors in charge of the road network management in a district subject to frequent flooding to « manage » those times of trouble and the means and tools given to them (maps, softwares, technical devices etc). What we originally aimed at was not so much emphasizing the gap between the stipulated work and the effective work of operators in a time of crisis but rather focusing on the modalities of these « moves ». In a sense, matters of efficiency are at the heart of our approach. In its etymological meaning, efficiency is a virtue, a strength (from latin *efficacitas*) and it should enable us in this work to grasp the discrepancies between what is linked on one side to the planning and organized managing of crises and on the other to *metis*, that is, the practical intelligence of the actors in charge of the execution of the devised tasks. Instead of identifying the deficiency, we intend to highlight what seems efficient from the actors' point of view, what is « bearing » to the action, what makes sense (Jullien, 1996, 1992). What are the virtuous mechanisms that the actors can devise in order to secure some kind of management efficiency and to "hold together" this moment of crisis characterized, according to some writings, by the loss of a sense of direction in action ? This approach of the conditions of efficiency entails on the one hand the analysis of the actors' practices (trust, adaptation, improvisation, interpretation of the surroundings and of information), and on the other, the knowledge and understanding of the plans of action that prescribe them.

Keywords : crisis, flash floods, urgency, vulnerability, efficiency, actors', management.