



L'approche de gestion des risques s'appuie sur l'idée que les préoccupations et les enjeux relatifs aux risques concernent tout le monde. Chaque acteur de la collectivité devrait se sentir interpellé par les aléas pouvant se produire dans son milieu ainsi que par leurs conséquences potentielles. De la même façon, chacun devrait aussi avoir la possibilité de s'exprimer, voire de s'engager dans la démarche. L'adoption d'une telle approche nécessite donc de délaisser la gestion en silos pour adopter une perspective globale. L'une des solutions à cet égard passe notamment par la réalisation d'activités de communication et de consultation. Celles-ci ne devraient toutefois pas être réalisées de façon désordonnée. C'est pourquoi il est recommandé d'élaborer une stratégie consacrée à cet aspect de la gestion des risques.

L'établissement d'une telle stratégie vise à favoriser l'engagement, la participation et l'appropriation du processus de gestion des risques par les différents acteurs concernés ainsi qu'à connaître leurs préoccupations, leurs perceptions, leurs besoins et leurs intérêts. Il s'agit là de renseignements qui s'avèreront importants à l'étape de l'appréciation des risques de sinistres présents sur le territoire ainsi qu'à celle permettant d'identifier les mesures à mettre en œuvre pour les atténuer ou les éliminer.

### Comment établir une stratégie de communication et de consultation?

La stratégie de communication et de consultation est généralement élaborée à la suite de l'établissement du contexte interne et externe ainsi qu'à celui associé à la gestion des risques ([action 2](#)), car l'information recueillie à ces étapes peut en effet être utile à la production de la stratégie. Cela dit, puisque la réalisation du processus de gestion des risques repose sur une démarche itérative, cyclique et permanente, il peut s'avérer difficile, à l'amorce des travaux, de prévoir l'ensemble des activités de communication qui devront être menées dans les mois et les années à venir. Pour cette raison, il est possible d'établir une stratégie préliminaire au départ et de raffiner celle-ci tout au long du processus.

Dans le même ordre d'idées, cette stratégie devrait pouvoir être adaptée en fonction des changements pouvant survenir en cours de route. À cet égard, il est d'ailleurs recommandé de la réviser périodiquement afin de s'assurer qu'elle répond toujours, au fil des travaux, aux besoins et aux attentes en matière de communication.

Il n'est pas nécessaire de produire un document détaillé, car l'idée d'une telle stratégie est d'abord et avant tout de mettre en lumière les besoins en matière de communication et de consultation et de déterminer des moyens pour les combler. Les éléments ci-dessous couvrent les principaux éléments qui devraient être examinés.



# Élaborer une stratégie de communication et de consultation

## 1. Analyser la situation initiale et définir les besoins

Bien comprendre l'environnement général dans lequel s'inscrit la démarche de gestion des risques est essentiel pour déterminer les besoins en matière de communication ou de consultation ainsi que pour établir une stratégie qui répondra de façon optimale à ceux-ci.

Pour déterminer ces besoins, il convient d'abord d'analyser, sur la base de l'information recueillie à l'étape de l'établissement du contexte ([action 2](#)), les différentes considérations internes et externes ainsi que celles associées à la gestion des risques susceptibles d'avoir un effet positif ou négatif sur le déroulement du processus et d'engendrer certaines problématiques sur le plan des communications. Des interrogations au sein des organisations municipales quant à la contribution attendue de part et d'autre pourraient par exemple faire naître le besoin de préciser davantage les rôles et les responsabilités des intervenants dans le contexte de la réalisation de la démarche.

Aux besoins résultant de cet exercice peuvent s'ajouter ceux découlant des actions subséquentes du processus de gestion des risques ([action 4 et suivantes](#)). À titre d'exemple, l'obtention du point de vue de citoyens et d'organismes du milieu peut s'avérer utile à la détermination des critères d'évaluation des risques prévue à l'action 4. Ces critères devant être établis par le comité de gestion des risques doivent permettre de déterminer les risques acceptables et ceux qui ne le sont pas.

## 2. Identifier les acteurs visés ou interpellés par chacun des besoins à combler

Pour réaliser cet exercice, il importe d'identifier les acteurs concernés par chacun des besoins définis précédemment. Il peut s'agir par exemple de citoyens, d'organismes de bassins versants, d'entreprises privées, etc. En règle générale, les principaux acteurs internes et externes interpellés d'une quelconque façon par la démarche de gestion des risques ont été identifiés dans le cadre de l'établissement du contexte ([action 2](#)). Il s'agit de se référer à cette liste et d'y ajouter, au besoin, d'autres personnes ou organisations qui devraient être impliquées dans les travaux, consultées ou être visées par des activités de communication.

## 3. Définir les objectifs de communication

La troisième action devant être réalisée consiste à déterminer des objectifs de communication, et ce, pour chacun des acteurs visés. Ces objectifs devraient autant que possible être précis, mesurables et réalistes. On les répartit généralement en cinq grandes catégories, soit :

- faire connaître;
- entendre, écouter et consulter;
- sensibiliser et informer;
- persuader (conduire à un changement d'opinion);
- modifier un comportement.



## Élaborer une stratégie de communication et de consultation

Certains objectifs peuvent être atteints à plus court terme, comme celui de faire connaître ou de sensibiliser. D'autres pourront être réalisés à plus longue échéance, tels que la modification d'un comportement.

### La communication des risques

Le processus de gestion des risques préconise l'établissement d'une communication des risques au sein de la collectivité. Ce type de communication se veut d'abord une réflexion permettant de faire des choix lucides en matière de gestion des risques. Combinant un ensemble de pratiques, elle mise sur la diffusion des connaissances et l'échange d'information, d'opinions et de points de vue au sujet des risques et de leur acceptabilité par les experts, les gouvernements, les groupes d'intérêt et la population. Elle permet entre autres de réduire les écarts entre les perceptions sociales, politiques et scientifiques des risques et de bâtir la confiance de part et d'autre.

Le dialogue sur les risques est particulièrement important en sécurité civile, car, dans bien des situations, la gestion des risques n'est efficace que si la population comprend et reconnaît le risque et qu'elle accepte les mesures de traitement avancées pour les atténuer ou les éliminer.

### 4. Planifier les activités à réaliser

La planification des activités fait référence au « comment ». À cette étape, il importe donc de déterminer et d'organiser les activités de communication et de consultation qui permettront d'atteindre les objectifs fixés à l'étape précédente. Cet exercice peut être réalisé en répondant notamment aux questions ci-dessous :

- Quels messages souhaite-t-on véhiculer?
- Quelles activités devraient être organisées (en fonction des acteurs visés et des messages à véhiculer)?
- Quels moyens de diffusion ou de consultation devraient être utilisés (rencontres de travail, assemblées d'information publique, diffusion d'information par l'intermédiaire du Web ou des médias sociaux, médias d'information, etc.)? Il est important de considérer que ces moyens peuvent différer selon les acteurs visés.
- À quel moment les activités devraient-elles avoir lieu?
- Qui devrait avoir la responsabilité de les organiser?

### OÙ CONSIGNER L'INFORMATION?

Une stratégie de communication et de consultation peut être élaborée à l'aide du tableau présenté dans l'onglet « 3 » de [\*\*L'Outil de saisie et d'analyse de données à l'intention du milieu municipal.\*\*](#)