

Guide pratique pour la communication

# Comment informer sur les analyses des dangers et le travail de la protection de la population?



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Office fédéral de la protection de la population

**Partie 1: Aide à la planification de la communication**



**Planification de la communication**

1. Avantages et défis



Page 6

2. Buts de la communication



Page 6

3. Groupes cibles



Page 6

4. Messages clés



Page 7

5. Mesures de communication



Page 7

6. Moments appropriés



Page 8

7. Planification de la mise en œuvre



Page 8

**Partie 2: Aide à la mise en œuvre de la communication**



**Mise en œuvre des mesures de communication**

Liste de contrôle Groupes cibles

Page 9

Liste de contrôle Mesures de communication

Page 10

Conseils sur l'approche en matière de communication

Page 12

Conseils sur la structuration de l'information

Page 13

Conseils sur le registre linguistique

Page 14

Questions et réponses fréquentes

Page 14

Questions et préoccupations internes

Page 17

Textes prêts à l'emploi concernant l'analyse des dangers et les scénarios

Page 18

Infographie: catastrophes possible et ses conséquences

Page 20

Quand la prochaine opportunité d'informer s'offrira-t-elle?



**Prochaine information**

### **Comment évaluez-vous la situation?**

Identifiez les intérêts et sensibilités, les sujets de préoccupation et points d'attaque.

---

### **Que souhaitez-vous provoquer?**

Formulez des objectifs le plus concrets possible, évitez les objectifs exagérés ou abstraits.

---

### **A qui voulez-vous vous adresser?**

Déterminez les interlocuteurs internes et externes: Qui sont les partenaires? Qui se montre sceptique?

---

### **Qu'est-ce qui doit marquer durablement l'esprit des gens?**

Formulez des déclarations claires et concises, propres à faire comprendre l'utilité de votre démarche.

Conseil utile: établissez une liste des sujets sensibles et préparez les réponses.

---

### **Comment informez-vous?**

Déterminez ce qui sera communiqué oralement ou par écrit. Le moins est souvent le mieux – pour autant que les mesures d'information soient bien choisies et coordonnées.

---

### **Quelles opportunités d'informer s'offrent-elles à vous?**

Une seule fois ne suffit pas: après la présentation de l'analyse des dangers, informez à intervalles périodiques –

à l'occasion d'une mise à jour ou d'une planification annuelle, après un événement, lors d'un moment qui fera date, etc.

---

### **Quand et qui informez-vous?**

Planifiez la communication en accord avec les moments clés de la démarche, définissez les tâches et responsabilités.

Règle générale: communiquez d'abord à l'interne, puis à l'externe.

---

# Exploiter les avantages de la communication

La protection de la population est une tâche ambitieuse et, en même temps, paradoxale: nous nous intéressons en permanence à des événements qui – espérons-le – n’arriveront jamais. Notre travail, bien qu’essentiel, n’est pas toujours aisé à expliquer à des observateurs extérieurs. En effet, à quoi bon se pencher sur des catastrophes «qui restent imprévisibles et contre lesquelles personne ne peut se protéger»?

Le fonctionnement efficace du système de la protection de la population requiert le soutien des partenaires et du grand public: d’une part, les décisions et mesures de la protection de la population doivent remporter l’adhésion; d’autre part, la population est invitée à prendre elle-même ses responsabilités et à se prémunir contre les situations d’urgence. Or cette dernière ne peut le faire que si elle connaît les dangers et leurs effets – et si elle sait ce qu’entreprennent les pouvoirs publics pour assurer sa protection, et ce qui relève de la responsabilité de tout un chacun et chacune. A cela s’ajoute le fait que le grand public attend toujours davantage d’être informé du travail des autorités. C’est justement lorsqu’il ne se passe rien qu’il est important de faire comprendre l’utilité de la protection de la population, et de lever le voile sur le système.

L’information de la population constitue une part essentielle de notre activité. Les analyses des dangers offrent à cet égard de bons points de départ. Elles permettent de jeter un coup d’œil dans les coulisses de la protection de la population et procurent un sentiment de sécurité.

Le présent guide pratique propose des conseils et instruments concrets de planification et de mise en œuvre de la communication.

Votre travail d’information représente une contribution précieuse au bon fonctionnement de la protection de la population. Merci de votre engagement.



Directeur Benno Bühlmann  
Office fédéral de la protection de la population

- *Page 6* **Les risques de l'information l'emportent souvent sur les avantages?**  
L'information est un devoir comme un autre: planifier, c'est être mieux préparé.
  
- *Page 8* **Vous avez déjà publié une analyse des dangers?**  
En matière de communication, frapper un seul coup ne suffit pas. Saisissez d'autres occasions d'informer.
  
- *Page 10* **Vous hésitez quant au contenu, au moment et au canal (oral ou écrit) de communication?**  
Tout repose sur le bon mélange.
  
- *Page 12* **Vous informez avec circonspection pour ne pas éveiller des craintes ou susciter des critiques?**  
La non-information n'est pas une solution – ne laissez pas le champ libre à d'autres.
  
- *Page 16* **Vos analyses n'intéressent personne?**  
Les détails techniques, certes non. Il importe bien davantage d'expliquer sans relâche ce que vous réalisez pour la protection et la sécurité.
  
- *Page 20* **Il vous est déjà arrivé que la matrice des risques ne soit pas comprise?**  
Nous proposons une représentation des dangers aisément compréhensible.

# Planifier la communication, étapes par étapes

*Savoir communiquer constitue également un facteur de succès pour la protection de la population. Vous trouverez ci-après les éléments essentiels à la planification et à la préparation de la communication. Vous verrez qu'il n'est pas nécessaire de répondre à tous les points pour mettre en place une mesure de communication.*

## 1. Avantages et défis

Comment évaluez-vous la situation? Comment percevez-vous les intérêts et sensibilités dans l'entourage? Quels avantages voyez-vous? Existe-t-il des sujets de préoccupation ou des points d'attaque, et quels sont-ils?

Dressez la liste des avantages et défis ayant une influence sur la communication.

## 2. Buts de la communication

Que visez-vous par l'information? Formulez des objectifs le plus concrets possible, en évitant les objectifs exagérés ou abstraits. En fonction de vos intentions, vous choisirez différentes mesures de communication:

- S'agit-il de mettre à disposition de l'information pure?
- Vaut-il la peine d'engager un dialogue aux fins d'intégrer certains groupes cibles, de clarifier certaines questions, de répondre à des préoccupations ou de gagner des partisans à sa cause?
- Au-delà de l'information, attendez-vous des différents destinataires qu'ils se montrent à l'avenir plus actifs ou agissent différemment?
- Réfléchissez également aux aspects à écarter et, le cas échéant, aux éventuelles dispositions à prendre à ce titre.

## 3. Groupes cibles

Réfléchissez à qui vous devez vous adresser pour atteindre vos objectifs. Par la suite seulement, vous choisirez les mesures de communication appropriées – ces dernières découlant du choix des groupes cibles.

*A l'interne*

- Les personnes impliquées et celles qui pourraient ou devraient l'être
- Les décideurs (supérieurs directs, responsables politiques, etc.)
- Les collaborateurs des services impliqués, de toute l'administration ou organisation

*A l'externe*

- Les personnes touchées, respectivement les utilisatrices et utilisateurs
- Les propagateurs d'informations et autres personnes intéressées
- Le grand public

Une information bien menée instaure une relation de confiance et, partant, facilite le travail tant dans le cadre de la prévention qu'en cas d'événement.

Comment évaluez-vous le public cible? Dans le cadre de thèmes controversés notamment, il est utile d'avoir une idée précise des différents acteurs:

→ Voir la liste de contrôle Groupes cibles

- Qui compte parmi les partisans? (Comment fortifier leurs convictions et leur engagement?)
- Qui compte parmi les sceptiques? A quelles questions délicates devez-vous vous attendre? (Comment répondre à ces questions ou les réfuter?)

#### 4. Messages clés

Déterminez au préalable la manière dont les groupes cibles doivent percevoir votre démarche. Formulez votre démarche en messages clés, de deux ou trois phrases. Les énoncés doivent être très simples et mettre en avant l'utilité de votre travail et de votre démarche.

Contrôle: Une personne vient de lire dans le journal ou d'entendre à la radio un reportage sur votre démarche. Idéalement, que devrait-elle vouloir faire connaître à son entourage?

Vous pouvez ainsi vous limiter à l'essentiel et clarifier vos intentions. Ne perdez pas de vue que votre public ne sera réceptif qu'à trois déclarations importantes au maximum – pour ne retenir au final qu'une seule information de tout le message. Ce constat est valable tant pour les présentations orales et les discussions que pour les lettres, les communiqués de presse, etc.

Etablir une liste des questions et arguments importants s'avère également utile. Réfléchissez à quels points d'attaque et sujets sensibles vous pourriez être confronté. Formulez des déclarations positives propres à les contrer.

Par la suite, utilisez ces messages clés et arguments à titre de fil conducteur pour toutes les mesures de communication engagées, orales ou écrites.

Vous veillerez ainsi à ce que toutes les personnes impliquées aient toujours les déclarations essentielles à portée de main et puissent intervenir en public de manière cohérente, même dans des situations inattendues.

#### 5. Mesures de communication

Oralement ou par écrit? Succinctement ou en détail? Faut-il frapper un grand coup ou distiller plusieurs brèves informations? Il n'y a pas de panacée: la pertinence des mesures de communication diffère selon l'objectif visé et le groupe cible. Il existe néanmoins quelques règles élémentaires:

- Il est préférable de s'en tenir à un nombre restreint de mesures, judicieusement choisies et bien coordonnées.
- Les informations écrites peuvent être diffusées à large échelle et restent en tout temps accessibles au public cible («ouvrage de référence»). Elles ont en outre un effet plus contraignant.
- Les informations orales confèrent à la communication une note plus personnelle et permettent le jeu des questions. Quiconque entend son interlocuteur sera mieux à même de répondre à des objections et critiques et, partant, de les infirmer.

→ Voir la liste de contrôle Mesures de communication

Saisissez toutes les occasions  
pour informer sur les travaux  
liés à l'analyse des dangers.

## 6. Moments appropriés pour l'information

### Exploiter la présentation de l'analyse des dangers comme point de départ décisif

Mettre le point final à une analyse des dangers constitue une occasion précieuse pour informer. Vous pouvez ainsi présenter:

- le fonctionnement et les différents acteurs du système de la protection de la population;
- les mesures engagées au profit de la protection de la population;
- les raisons guidant les priorités et la planification de l'engagement des moyens;
- la préparation minutieuse aux situations d'urgence;
- les mesures préventives accessibles à chacun, en qualité de particulier, pour mieux se protéger dans des situations d'urgence.

### Une seule fois ne suffit pas

Les informations et messages ne sont réellement perçus que s'ils sont répétés. C'est au moment où vous-même en aurez assez d'entendre vos propres messages, que les personnes extérieures commenceront à y prêter attention.

Après votre première présentation, n'hésitez donc pas à saisir d'autres occasions pour communiquer des informations sur les travaux liés à l'analyse des dangers et les mesures concomitantes:

- **Mises à jour de l'analyse des dangers**
- **Approbation des objectifs annuels** (notamment du budget), qui vous verront mettre en œuvre ou renforcer une mesure importante
- **«Fenêtre d'opportunité» à la suite d'un événement survenu dans une région voisine** («window of opportunity»): Dans un contexte de préoccupation, prenez soin de diffuser des messages clés d'ordre général. Même des événements à l'étranger déclenchent de vives inquiétudes et donnent lieu à des communications. Il importe ici de faire le lien avec la situation sur place.
- **Rapports intermédiaires réguliers**: abordez régulièrement à l'égard de groupes cibles (en particulier les communes et autres partenaires), les thèmes de l'analyse des dangers et de la protection de la population: informez de l'état d'avancement d'un projet de mise en œuvre, fournissez des évaluations ou des valeurs empiriques sur un événement, etc.

## 7. Planification de la mise en œuvre

Quels sont les jalons de votre démarche? Qui informez-vous, et dans quel ordre de priorité? Qui est responsable de quelle étape? Déterminez le déroulement de la communication avec les services compétents et nommez un interlocuteur central. Vous éviterez ainsi que les différents acteurs communiquent ou interviennent de manière non coordonnée et, le cas échéant, se contredisent.

Lors de la planification de la mise en œuvre, veillez à informer d'abord à l'interne, puis à l'externe.



# Liste de contrôle

## Groupes cibles

*L'objectif visé met en avant différents groupes cibles. Réfléchissez au public que vous souhaitez atteindre – avant même de planifier des mesures concrètes de communication.*

### Destinataires potentiels

#### Parties à la mise en œuvre

- Offices impliqués
- Police, sapeurs-pompiers, santé publique, services techniques et protection civile
- Exploitants d'infrastructures critiques
- Autres partenaires de la protection de la population, p. ex. armée
- Cantons voisins, régions frontalières
- ...

#### Responsables politiques

- Conseil communal ou municipalité, Conseil d'Etat, Conseil fédéral (exécutif)
- Parlements communaux, cantonaux et nationaux (législatif)
- Commissions parlementaires
- ...

#### Grand public

- Large partie de la population du canton
- Personnes concernées par une mesure, p. ex. au sein d'une commune ou région
- Locataires (via les propriétaires ou les gérances immobilières)
- ...

#### Médias

- Médias (rédactions de presse, de radio, de télévision et en ligne)
- Médias spécialisés
- ...

#### Groupes d'intérêt

- Partis
- Associations professionnelles ou organisations sectorielles
- Organisations non gouvernementales
- ...

#### Autres milieux spécialisés

- Spécialistes techniques
- Cercles scientifiques
- Assurances
- ...

#### Autres propagateurs d'information

- ...

# Liste de contrôle Mesures de communication

L'objectif visé et le groupe cible appellent différentes mesures de communication. Vous trouverez ci-après, assorti de diverses remarques, un catalogue de mesures facilitant votre planification:

Mesures de communication	Remarques
<input type="checkbox"/> Personne en charge des renseignements et de la coordination	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dans l'idéal, une <i>seule</i> personne est chargée de coordonner l'information et de répondre aux questions (ou de trier celles-ci). Vous garantirez ainsi l'uniformité de l'information.</li></ul>
<input type="checkbox"/> Site Internet (Intranet également, si disponible)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Soyez prodigue en informations de base sur Internet. Vous instaurerez ainsi la transparence et la confiance.</li></ul>
<input type="checkbox"/> FAQ: Réponses aux questions fréquentes	<ul style="list-style-type: none"><li>• Une liste préétablie est utile à titre de stratégie interne de communication, afin que toutes les personnes impliquées donnent les mêmes réponses. Des extraits peuvent être publiés sur le site Internet afin de réduire le nombre d'appels.</li></ul>
<input type="checkbox"/> Fiches d'information	<ul style="list-style-type: none"><li>• Les fiches d'information s'adressent aux personnes intéressées et journalistes qui souhaiteraient des détails et des informations de fond sur des thèmes précis.</li></ul>
<input type="checkbox"/> Lettres d'information	<ul style="list-style-type: none"><li>• Les informations particulièrement importantes ou les invitations sont adressées personnellement, par lettre.</li><li>• Elles sont adressées à un cercle choisi de destinataires ou font l'objet d'un envoi à tous les ménages.</li></ul>
<input type="checkbox"/> Bulletins d'information électroniques	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ceci n'a de sens que si vous souhaitez informer de façon régulière et ciblée.</li><li>• Attention: Des newsletters trop nombreuses peuvent finir par importuner les destinataires et se perdre dans le flot des courriels.</li></ul>
<input type="checkbox"/> Séance d'information, visite des lieux, visite guidée	<ul style="list-style-type: none"><li>• Le contact personnel est idéal pour informer des groupes cibles choisis – même sceptiques – et répondre individuellement aux questions.</li></ul>
<input type="checkbox"/> Entretiens individuels	<ul style="list-style-type: none"><li>• Impliquez dans la communication notamment les personnes ou groupes sceptiques – au mieux, avant même l'information du grand public.</li></ul>
Communiqué de presse	<ul style="list-style-type: none"><li>• Le communiqué de presse constitue un outil de communication simple permettant de publier dans les médias, à moindres frais, des résultats intermédiaires et de brèves nouvelles. Mais comme le veut la règle, veillez à n'y recourir que si vous avez quelque chose de nouveau ou d'important à communiquer.</li><li>• N'hésitez pas à joindre, si possible, des images. Les chances qu'un tel message – en ligne ou imprimé – soit remarqué augmentent considérablement s'il est illustré.</li><li>• Elargissez le lectorat via Twitter (si ce canal est déjà installé) et d'autres réseaux sociaux.</li></ul>

## Mesures de communication

## Remarques

- 
- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Conférence et tournée de presse   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Ce type de mesures convient à la communication d'informations supplémentaires dans le cadre d'un contact direct, respectivement sur place.</li><li>• En revanche, ces mesures sont relativement coûteuses, même pour les journalistes. Aussi ne se justifient-elles que si vous avez quelque chose d'absolument nouveau ou important à communiquer.</li></ul>   |
| <hr/>  |   |
| <input type="checkbox"/> Entretien et interview avec la presse   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Ces mesures consistent à inviter un ou quelques journalistes afin d'approfondir un sujet. La demande de faits nouveaux est en l'occurrence moindre que lors d'une conférence de presse.</li><li>• Ce cadre se prête bien à la communication d'informations de fond.</li></ul>   |
| <hr/>  |   |
| <input type="checkbox"/> Dossier de presse   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Le dossier de presse accompagne la conférence de presse et l'entretien avec la presse: il se compose d'un bref résumé (communiqué de presse), d'images et de fiches contenant des informations de fond.</li><li>• Le dossier de presse est essentiel à la communication de messages clés.</li></ul>   |
| <hr/>  |   |
| <input type="checkbox"/> Jeu de transparents standards   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Si plusieurs orateurs interviennent dans le cadre de diverses conférences, les transparents facilitent la communication d'une information uniforme.</li></ul>   |
| <hr/>  |   |
| <input type="checkbox"/> Images: photos, court-métrage, simulation                                     | <ul style="list-style-type: none"><li>• Illustrez par exemple les scénarios à l'aide d'images d'événements similaires ou d'infographies (voir l'image clé en p. 20).</li><li>• Les images peuvent expliquer des interactions complexes et conviennent aux séances d'information, activités médiatiques, sites Internet, transparents, etc.</li></ul>  |
| <hr/>  |   |
| <input type="checkbox"/> Article dans des publications de partenaires                                  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Proposez à l'impression des textes préparés contenant, de préférence, des images et des graphiques. Les citations et témoignages de personnes impliquées ou de responsables renforcent le sentiment d'identification.</li><li>• Se prêtent notamment les supports suivants: bulletin communal, journal des propriétaires et autres revues similaires, publications associatives ou techniques, etc.</li></ul> |
| <hr/>  |   |
| <input type="checkbox"/> Stand dans une foire régionale (ou autre exposition), journée portes ouvertes | <ul style="list-style-type: none"><li>• Le contact personnel avec les visiteurs vous permet de transmettre des informations même complexes et de répondre à des questions individuelles.</li><li>• Votre présence permet d'aborder des personnes visitant la foire ou l'exposition de manière fortuite ou pour d'autres motifs. Veillez toutefois à ne pas sous-estimer l'investissement et à prévoir du personnel compétent!</li></ul>               |
| <hr/>  |   |
| <input type="checkbox"/> Annonces  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Au vu de leur coût, réservez les annonces par exemple pour des invitations à des séances d'information ou autres événements similaires.</li></ul>   |
| <hr/>  |   |
| <input type="checkbox"/> Réseaux sociaux tels Facebook, Twitter, etc.                                  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Les réseaux sociaux conviennent aux info-bulles renvoyant à des mises à jour et à des informations complémentaires.</li></ul>   |

# Conseils sur l'approche en matière de communication: informer ouvertement

*Informez de manière ouverte, franche et transparente: parlez ouvertement des difficultés également, afin de ne pas générer de fausses attentes.*

---

Offrez des possibilités de dialogue,

notamment en:

- mentionnant une personne de contact dans les informations écrites;
- donnant l'opportunité à chacun de faire part de ses questions et préoccupations;
- organisant des entretiens et des séances d'information.

---

N'hésitez pas à aborder des points en suspens,

même si tout n'est pas encore définitif. Il serait déplacé – au vu de la multitude des sources d'information disponibles – de craindre de réveiller les consciences endormies en informant ouvertement. L'expérience a montré que quiconque renonce à informer laisse le champ libre au scepticisme, aux semi-vérités ou aux informations erronées. En informant le premier, vous occuperez le terrain et n'agirez pas sur la défensive.

---

Ne considérez pas d'éventuels points d'attaque comme des obstacles

aux mesures de communication. Au contraire: plus un sujet est controversé, plus il convient de l'aborder frontalement.

---

Informations «portables» ou «quérables»?

Les groupes cibles doivent pouvoir partir du principe que vous fournissez toutes les informations importantes de manière fiable.

- Donnez-vous pour tâche de communiquer régulièrement et activement des informations nouvelles et pertinentes.
- Laissez aux destinataires le soin de s'informer sur de petits changements ou des questions fréquentes. Faites des déclarations en ce sens et mettez ces informations à disposition (p. ex. sur Internet).

# Conseils sur la structuration de l'information: susciter l'intérêt

*Les nouvelles négatives attirent plus facilement l'attention que la présentation d'une analyse. Que cela ne vous décourage pas! Réfléchissez à la manière d'augmenter vos chances de susciter l'intérêt des groupes cibles. Voici quelques points de repère:*

---

## Mettez-vous à la place des groupes cibles

Posez vous des questions telles que: Qu'est-ce qui les préoccupe? A quoi s'intéressent-ils? Qu'est-ce qui est neuf pour eux? Que souhaiteraient-ils savoir? Et non pas: Que vais-je dire aux gens? L'angle de vue influence la pondération des thèmes et des mesures, le choix des mots, etc.

---

## Évitez les termes techniques

Évaluez les connaissances préalables de votre interlocuteur. Un exemple: demandez à votre voisin la différence entre les notions de «risque» et de «danger» – le profane, lui, ne fait aucune distinction (voir également Conseils sur le registre linguistique en p. 14).

---

## Venez-en rapidement aux faits

Il est souvent inutile que les groupes cibles comprennent tous les tenants et aboutissants d'une situation – même si ces aspects vous paraissent importants. Délivrez d'abord votre message clé avant d'expliquez le cheminement de votre pensée.

---

## Limitez-vous à l'essentiel

Donnez des informations concises et compréhensibles – selon la devise «autant que nécessaire, aussi peu que possible». Séparez les informations principales des informations de fond complémentaires. Ces dernières peuvent être transmises par exemple à titre de dossier de presse.

---

## Evoquez des comparaisons et exemples concrets

Inspirés si possible d'événements récents survenus dans un environnement direct ou en Europe. Sinon, choisissez des exemples dont les groupes cibles puissent se souvenir, et faites le lien avec les conditions locales et le quotidien (p. ex. telle panne de courant équivaldrait à la mise hors service des téléphones mobiles durant plusieurs jours).

---

## Dans le cadre de chaque information, abordez les quatre points suivants

- Voici de ce dont il s'agit (pertinence pour les groupes cibles).
- Voici ce que nous faisons (prestations de la protection de la population).
- Voici ce que doivent ou devraient faire les groupes cibles (responsabilité individuelle / instructions).
- Nous vous tiendrons informés de la suite.

# Conseils sur le registre linguistique: formuler de façon simple

*Que vous vous adressiez à des cercles professionnels ou au grand public, vous interpellerez davantage votre interlocuteur en vous exprimant le plus simplement possible. Voici quelques points de repère:*

- Limitez-vous à une seule idée par phrase.
- Scindez les phrases longues en plusieurs phrases courtes. Troquez les constructions compliquées pour des phrases simples.
- Utilisez des mots courts et des phrases brèves, qui rendront votre propos plus intelligible. Il existe pour chaque mot de plusieurs syllabes un synonyme plus court.
- Un texte aisément compréhensible est construit sur des phrases de treize mots au plus.
- Optez pour des formules actives et évitez les constructions avec «on». Autrement dit, évitez de dire: «Une analyse des dangers a été réalisée» ou «On a élaboré une planification préventive». Mais plutôt: «Nous avons réalisé une analyse des dangers et élaboré une planification préventive».
- Limitez le nombre d'adjectifs – votre texte sera d'autant meilleur s'il comporte peu d'adjectifs.
- Évitez les termes étrangers, le jargon technique et les abréviations. En lieu et place, servez-vous de termes d'usage courant.

## Questions fréquentes et réponses

*Préparez une liste des questions et sujets de préoccupations auxquels vous devez vous attendre. Réfléchissez aux principaux arguments positifs qui vous permettraient d'y répondre. Voici quelques exemples:*

«Ces scénarios sont totalement irréalistes. Cela n'arrivera jamais chez nous!»

Pour établir l'état des lieux et l'évaluation des risques, nous nous basons sur des événements passés – qu'ils aient eu lieu en Suisse ou à l'étranger. Nombre d'entre vous se rappellent Lothar, en 1999. Cette tempête impressionnante a eu un effet dévastateur pour la population et l'environnement à travers l'Europe. Il s'en est fallu de peu que la Suisse ne connaisse des conséquences plus dramatiques encore. Nous sommes heureux que le pays n'ait pas été touché davantage – mais nous nous préparons au mieux à des événements plus graves. D'autres événements, comme les éruptions solaires, ont quitté les mémoires. La dernière éruption violente date certes du 19<sup>e</sup> siècle, mais un tel scénario mérite attention dans la mesure où une tempête solaire perturberait massivement l'alimentation en électricité et les télécommunications – infligeant à notre société actuelle des dommages bien plus importants qu'autrefois.

---

«Les bases de calcul relèvent de la fantaisie. La méthode n'a rien de scientifique.»

Chaque analyse se base sur des valeurs empiriques tirées du passé. Jamais il n'a été question de pures hypothèses. Chaque scénario a en outre été élaboré avec le concours de spécialistes issus d'horizons divers: environnement, météorologie, énergie, agriculture, santé, ingénierie, sciences, assurances, etc. Le scénario repose dès lors sur une vision largement étayée. La Confédération a d'ailleurs soumis l'analyse des risques, basée sur les données historiques, à un examen scientifique. Il en est ressorti que la méthode est solide et fiable.

---

«La fréquence estimée pour les scénarios n'est pas correcte.»

Afin d'évaluer les conséquences d'un événement, les experts se basent sur des scénarios. Ces scénarios décrivent la violence et le déroulement d'un événement, ainsi que les dommages occasionnés par ce dernier. Plus la catastrophe décrite est extrême, plus les scénarios sont rares. En revanche, si l'événement décrit est sensiblement moins grave, le scénario aura davantage de probabilité de se produire. Divers spécialistes ont estimé la fréquence des événements, en tenant compte de multiples critères et valeurs empiriques. Il est important de comprendre que les scénarios et la fréquence estimée n'indiquent pas des grandeurs précises. Ils fournissent plutôt des paramètres et aident à évaluer correctement les conséquences d'une situation d'urgence.

---

«Que signifie le terme «centennal»? Ces quinze dernières années, le fleuve Oder en Allemagne a connu trois crues centennales...»

Le terme «centennal» ne veut pas dire qu'un même événement se produira tous les cent ans, mais que – selon les statistiques historiques – cet événement peut se produire en moyenne une fois tous les cent ans à un certain endroit. Dans la réalité, il se peut qu'une crue centennale se déclenche plusieurs fois en l'espace de quelques années, puis ne survienne plus pendant longtemps. La Suisse aussi a déjà connu trois événements centennaux en deux ans (p. ex. les crues à Boll dans le canton de Berne, durant les années 1990).

---

«En cas de catastrophe, on ne peut de toute façon rien faire.»

Ceci n'est qu'en partie vrai. Il est certes impossible d'empêcher les événements extrêmes et les catastrophes. Mais c'est aussi pourquoi les autorités et la population doivent s'y préparer. Il est important de connaître les dangers potentiels et les mesures existantes pour s'en prémunir et les gérer. Quiconque agit correctement dans une situation d'urgence peut sauver des vies et prévenir des dommages. Prenons un exemple de la vie quotidienne: personne n' imagine tomber subitement malade ou être victime d'un accident – or tous, nous comptons bien qu'en cas d'urgence, une ambulance arrive en quelques minutes et que les services de santé soient opérationnels.

---

«Les catastrophes sont imprévisibles – et de toute manière, lorsqu’elles surviennent, tout se passe autrement que prévu.»

Là encore, ceci n’est qu’en partie vrai. C’est justement parce qu’ils sont imprévisibles que nous devons nous attendre à des événements potentiellement graves. L’analyse des dangers permet d’examiner plusieurs scénarios et leur possible déroulement. Il s’agit d’être préparé à d’éventuelles répercussions négatives: Combien faut-il de générateurs de secours et de carburant pour assurer le bon fonctionnement d’un hôpital pendant plusieurs jours ou semaines? Où se trouve le réservoir d’urgence pour approvisionner la population en eau potable pendant plusieurs jours? Comment stabiliser les réseaux radio pour que les services de sauvetage puissent communiquer entre eux même en cas de surcharge?

---

«Pourquoi une pandémie (ou un autre scénario de ce genre) est-elle classée chez nous comme si dangereuse?»

La classification dépend de l’appréciation donnée par les experts, lesquels ont évalué les effets du scénario en question sur la base de valeurs empiriques. Par ailleurs, la probabilité d’occurrence d’une pandémie – à l’instar d’analyses semblables dans d’autres pays – est considérée comme élevée.

---

«A quoi sert finalement une analyse des dangers?»

Une analyse des dangers sert de base à la préparation aux grandes catastrophes et situations d’urgence. Elle montre ce qui peut arriver et, partant, fournit également des pistes pour une meilleure préparation. L’analyse des dangers permettra par exemple de décider de la nature des formations et exercices à organiser pour les organisations d’intervention, ou de la pertinence de mettre en œuvre des mesures de protection de la population.

---

«Comment les coûts sont-ils calculés? Comment parvient-on au résultat qu’une vie humaine vaut 4 millions de francs?»

Afin de rendre comparables les effets de différents scénarios de catastrophes, il faut calculer tous les aspects en francs. Le montant correspond au coût que l’on est prêt à investir pour empêcher un dommage. Autrement dit, 4 millions de francs ne correspondent pas à la valeur d’une vie humaine, mais au montant considéré comme raisonnable pour sauver une vie humaine.

---

«Pourquoi les risques techniques ont-ils généralement des répercussions plus rares et plus limitées?»

La société a compris depuis longtemps que les installations techniques et les substances dangereuses ne devaient pas constituer une menace: une usine chimique implantée à proximité de zones résidentielles doit répondre à de hautes exigences, de même que le transport de substances dangereuses par la route ou le rail. L’ordonnance sur les accidents majeurs, par exemple, a été adoptée pour régler ces cas de figure et prescrire des mesures de prévention et de préparation. Aussi de nombreuses précautions ont-elles déjà été prises pour limiter au maximum la fréquence de catastrophes d’origine technique et les conséquences de tels événements.



# Questions internes et sujets de préoccupation

---

«L'analyse des dangers ne requiert pas de soutien externe. Nous pouvons nous-mêmes la mener à bien.»

Certes, une analyse des dangers peut s'effectuer de manière interne. Avec Kataplan ou d'autres méthodes – et moyennant le soutien d'un bon médiateur –, il est possible de la réaliser soi-même. Il est toutefois judicieux de tirer parti de l'expérience d'autrui. Les spécialistes chevronnés disposent souvent d'une longue expérience et d'un large réseau – ce qui permet d'économiser des ressources internes.

---

«Une analyse des dangers coûte bien trop cher. Nous n'avons qu'à reprendre celle d'un autre canton et à l'adapter un peu au nôtre.»

Chaque analyse des dangers doit être soigneusement adaptée au contexte du canton concerné: copier n'est pas comprendre. Il se peut qu'un scénario n'ayant aucune incidence dans tel canton, ait un impact très fort dans tel autre. Par rapport aux coûts engendrés par une catastrophe, ceux d'une analyse des dangers sont minimes. Qui plus est, l'analyse des dangers est un gage d'économies puisqu'elle permet de mieux se préparer aux situations d'urgence et d'élargir les réseaux.

---

«Une analyse des dangers mobilise un nombre trop important de personnes. Elle doit pouvoir être menée avec moins de monde.»

Il est important que des spécialistes apportent leur expérience et partagent leur connaissance de domaines spécifiques et du contexte local. Deux ou trois ateliers réunissent – il est vrai – un nombre relativement important d'intervenants. Mais cette démarche favorise une compréhension commune des défis à relever et fait souvent naître des synergies, parfois au-delà de la thématique. Ces deux aspects sont capitaux pour garantir une réaction correcte en cas d'événement.

---

«Lorsque des améliorations s'imposent, corriger le tir coûte cher.»

Lorsque des lacunes se font sentir dans un certain domaine, il convient d'examiner s'il faut prendre des mesures correctives ou si la situation est acceptable en l'état actuel. Il s'agit en l'occurrence d'une décision politique, qui devrait être prise par les milieux politiques et la collectivité. En principe, nous sommes déjà bien préparés dans de nombreux domaines et il s'agit vraiment d'optimisation. L'argent investi aujourd'hui sera d'ailleurs économisé en cas d'événement, puisque le système sera remis plus rapidement en état de fonctionnement.

---

«Mieux vaut ne pas informer les médias. Cela pourrait soulever des questions qui remettraient en cause le travail du Gouvernement ou du Grand Conseil.»

Nous ne devons pas avoir peur des questions. L'analyse des dangers fournit au contraire l'opportunité de montrer ce que le Gouvernement met en œuvre pour protéger la population. Il vaut mieux répondre aux médias lorsqu'il ne se passe rien. Nous devons nous préparer ensemble aux questions délicates.

# Textes prêts à l'emploi concernant l'analyse des dangers

*Les messages clés ci-après sont formulés spécifiquement pour l'information des profanes, qui n'ont que peu ou pas du tout affaire avec la protection de la population dans leur quotidien. Les messages doivent être adaptés et concrétisés en fonction de la situation et du groupe cible.*

## Qu'est-ce qu'une analyse des dangers?

- La Confédération et les cantons examinent régulièrement des dangers potentiels et leurs effets. L'analyse des dangers montre ce qui peut se passer et les éventuelles conséquences pour la population et ses bases d'existence (environnement, économie et société). Ces dangers sont évalués: Où les autorités peuvent-elles agir pour pallier aussi rapidement que possible des pannes de courant dans des situations d'urgence? Où cherchera-t-on à obtenir le maximum d'impact avec le personnel, le matériel et les moyens financiers à disposition?
- Afin de garantir une évaluation correcte des dangers, des experts issus de différentes disciplines font part de leur expérience. Les responsables disposent ainsi d'une base largement étayée pour les mesures de protection requises.

## A quoi sert une analyse des dangers?

- En cas de catastrophe, les autorités doivent faire en sorte que les situations d'urgence puissent être maîtrisées le plus rapidement possible, et que la population n'ait pas à subir davantage de souffrances et de dommages.
- Pour ce faire, les autorités doivent connaître les dangers existants en Suisse et dans les différentes régions du pays. Quiconque veut être à même de prendre les dispositions appropriées, doit connaître les dangers potentiels et leurs conséquences pour la population et ses bases d'existence.
- Nous nous préparons à des événements qui ne se produisent qu'extrêmement rarement. Non que nous craignons qu'ils surviennent prochainement – mais pour être en mesure d'apporter de l'aide même dans des situations d'urgence graves, et permettre un rapide retour à la normalité. Cela signifie nous sommes également bien préparés à des événements plus fréquents mais moins graves.

## Quelles sont les possibilités et les limites de la protection de la population?

- La sécurité absolue n'existe pas. Dans des situations extrêmes, on ne peut exclure des victimes humaines et des dommages. Mais si nous sommes prêts à agir rapidement au bon endroit, nous pourrions au moins limiter les effets négatifs voire empêcher d'autres dégâts.
- Les scénarios servent à mettre en scène des situations extrêmes, aux fins d'évaluer la qualité de préparation des autorités et les possibilités d'amélioration de la prévention. Parallèlement, ils montrent où l'application de mesures préventives permettrait de limiter l'ampleur d'une catastrophe.
- La protection de la population en situations extrêmes est un devoir, qui ne peut être accompli qu'au sein d'une coopération. La Confédération, les cantons, les communes et les particuliers collaborent étroitement à cet égard.
- Il importe également que tout un chacun veille à sa propre protection.

# Textes prêts à l'emploi concernant les scénarios

---

## En quoi consistent les scénarios?

Se préparer de manière systématique aux catastrophes et situations d'urgence implique des bases de planification. A cet effet sont élaborés des scénarios de tous les dangers possibles. Ces scénarios décrivent de façon aussi réaliste que possible le déroulement d'une catastrophe et les conséquences que cette dernière pourrait avoir pour l'être humain, l'environnement, l'économie et la société.

Le point de départ met en scène un événement, dont la probabilité de survenance est certes extrêmement faible mais tout à fait plausible. Prenons l'exemple des tempêtes: en 1999, la Suisse a été secouée par une violente tempête, nommée «Lothar». Cet ouragan a fait nombre de victimes et de blessés, et a provoqué dans certaines régions des pannes de courant, ainsi que des dégâts aux forêts et à l'agriculture. Dans l'objectif d'une préparation à des conséquences plus dramatiques encore, la description du scénario actuel s'inspire d'une tempête plus puissante – telle «Kyrill», qui s'est abattue sur le nord de l'Europe au cours de l'été 2007. Bien entendu, il existe des exemples plus extrêmes encore, comme le typhon «Haiyan» qui, en 2013, a détruit des millions de maisons sur son passage et laissé autant de personnes sans abri. Une telle éventualité n'est toutefois pas réaliste pour la Suisse.

Les scénarios fournissent aux spécialistes impliqués dans la gestion des catastrophes, une image cohérente et uniforme de la problématique et facilitent la préparation commune en cas d'événement. Quels sont les dangers existants et à quelles conséquences faut-il s'attendre le cas échéant? Comment sont-ils évalués? Où les organes engagés dans la protection de la population peuvent-ils agir pour sauver des vies et permettre un rapide retour à la normalité? Quel est l'état de préparation? Existe-t-il encore des lacunes?

Ces réflexions permettront de planifier la mise en œuvre de dispositions pour la protection de la population, de préparer les ressources nécessaires et d'organiser des exercices.

---

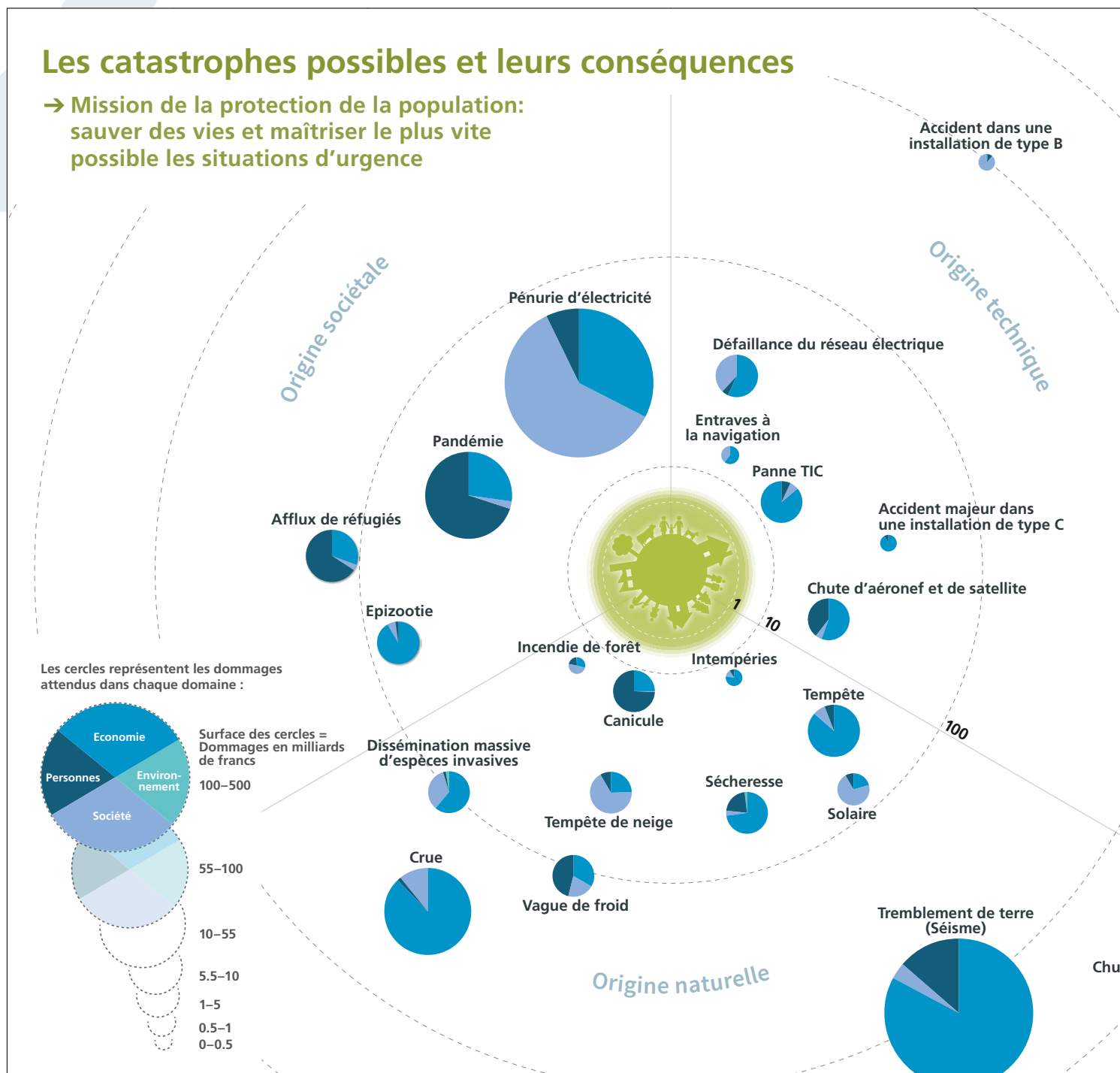
## Comment les scénarios sont-ils élaborés?

Les scénarios s'appuient sur les enseignements tirés d'événements passés. Ils doivent également prendre en considération les développements futurs. Etre en mesure de se préparer à une panne de courant durable et à grande échelle requiert des estimations réalistes quant aux domaines vitaux dépendants de l'approvisionnement en électricité et aux répercussions d'une telle panne.

L'élaboration d'un scénario appelle le concours de spécialistes issus de différentes disciplines. Aux chiffres mathématiques abstraits s'ajoutent ainsi des valeurs empiriques concrètes et largement étayées, glanées à partir de l'évaluation d'événements plus anciens.

## Les catastrophes possibles et leurs conséquences

→ Mission de la protection de la population: sauver des vies et maîtriser le plus vite possible les situations d'urgence



# Infographie: catastrophes possibles et ses conséquences

Comment représenter de façon claire les dangers locaux – constituant une menace à l'échelle du canton ou de la région –, leur fréquence ainsi que les dommages auxquels il faut s'attendre? L'expérience a montré que la matrice des risques contenue dans l'analyse des dangers est difficilement compréhensible pour le profane.

L'infographie offre à cet égard des possibilités de représentation claire et concise d'éventuelles catastrophes correspondant au domaine d'analyse en question (p. ex. territoire de la Suisse, du canton ou de la région).

**La conception graphique, en cercles concentriques, suit les principes suivants:**

- plus la pastille figurant un danger est grande, plus les effets et dommages seront importants;
- plus la pastille s'éloigne du centre, plus la probabilité d'occurrence de l'événement diminue.

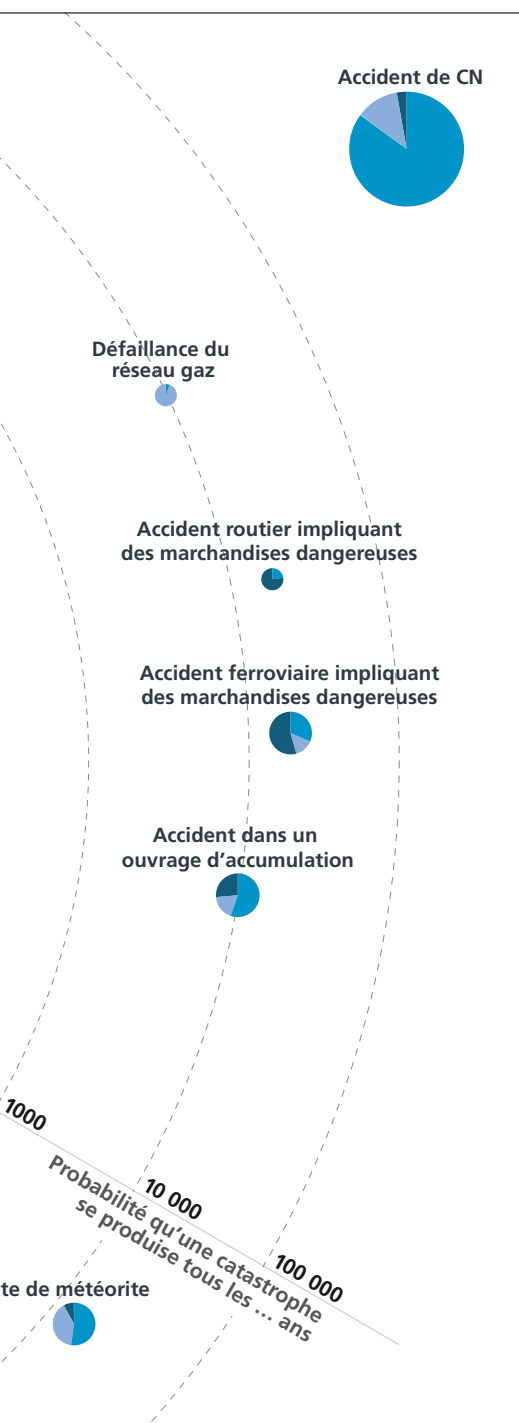
**L'infographie permet ainsi de représenter:**

- les événements auxquels le canton ou la région doivent s'attendre;
- l'évaluation des conséquences de l'événement (taille de la pastille);
- la gravité de l'événement, qui dépend non seulement de l'ampleur de l'événement (taille de la pastille) mais également de la fréquence de l'événement (emplacement de la pastille par rapport au centre).

Dans le présent graphique, les échelles de la probabilité de l'événement et de l'ampleur des dommages ne croissent pas de manière symétrique. Cet inconvénient ne peut être évité, étant donné la grandeur des unités de temps représentées.

Le présent graphique peut être adapté aux réalités cantonales et régionales. Vous trouverez les documents Powerpoint et Excel correspondants sous [www.kataplan.ch](http://www.kataplan.ch).

Remarque: L'infographie constitue uniquement un support supplémentaire à la communication extérieure. Elle ne saurait se substituer à la matrice des risques prévue dans l'analyse des dangers. Contrairement à la représentation matricielle, les axes du présent graphique ne reposent pas sur une échelle logarithmique.



## Informations complémentaires

Informations pour le grand public à l'échelle nationale

- Alertswiss – Informations concernant la préparation aux catastrophes et aux situations d'urgence en Suisse: [www.alertswiss.ch](http://www.alertswiss.ch)
- Dépliants et guides divers: [www.bwl.admin.ch/dokumentation/00445/index.html?lang=fr](http://www.bwl.admin.ch/dokumentation/00445/index.html?lang=fr)

Exemples d'informations à la population dans d'autres pays

- Allemagne: [www.bbk.bund.de/DE/Ratgeber/Ratgeber.html](http://www.bbk.bund.de/DE/Ratgeber/Ratgeber.html)
- Canada: [www.getprepared.gc.ca](http://www.getprepared.gc.ca)
- Etats-Unis: [www.ready.gov/be-informed](http://www.ready.gov/be-informed)
- Annuaire mondial et liens: [www.preventionweb.net/english/hyogo/national/list/](http://www.preventionweb.net/english/hyogo/national/list/)

Informations pour les spécialistes et autres acteurs

- Bases, organes engagés, instruments et publications: [www.risk-ch.ch](http://www.risk-ch.ch)
- Portails des dangers naturels – en particulier les thèmes relatifs à l'alerte et à la gestion des événements: [www.dangers-naturels.ch](http://www.dangers-naturels.ch)

## **Impressum**

Editeur:  
Office fédéral de la protection de la population (OFPP)  
Monbijoustrasse 51 A  
3003 Berne

[www.protopop.ch](http://www.protopop.ch)

Concept, texte et graphisme: Weissgrund AG, Zurich, [www.weissgrund.ch](http://www.weissgrund.ch)  
Suivi de compétence: Dörte Aller, Aller Risk Management  
Photo de couverture: ©Alessandro Dellabella, Zurich

Octobre 2015

