

### Catastrophes naturelles et responsabilité

# Et si la valeur de vos efforts était enfin reconnue?



**M<sup>me</sup> Louise Desjardins**  
Directrice, Communication et relations publiques  
La Mutuelle des municipalités du Québec

**On peut présumer que les municipalités qui ont bonne presse lors d'une situation d'urgence sont plus susceptibles d'échapper aux poursuites. Mais comment faire pour que les bons coups prennent le haut du pavé médiatique?**

L'hiver dernier, les tempêtes de neige se sont succédé à un rythme inhabituel au nord-est des États-Unis. Lors de la fonte qui a suivi, les eaux du lac Champlain ont atteint un niveau record et plusieurs municipalités longeant la rivière Richelieu ont été inondées pendant des semaines, avec les résultats que l'on sait.

Lorsque surviennent des sinistres de cette ampleur, plusieurs réclamations sont généralement adressées aux administrations municipales. Refusant le blâme, ces dernières se tournent vers leur assureur, qui doit engager des frais considérables pour les défendre. De plus, quand un demandeur a gain de cause, parfois au terme de longues procédures judiciaires, les indemnités accordées par les tribunaux sont souvent faramineuses. Sans compter que ces réclamations coûtent aux municipalités du temps et de l'énergie qui pourraient être consacrés à des tâches plus essentielles.

#### DU GRIS DANS LE CIEL DE L'INFORMATION

La plupart du temps, quand un citoyen choisit de présenter une réclamation à son administration municipale, c'est qu'il estime qu'elle n'a pas rempli toutes ses obligations. Or, on sait que dans la majorité des cas, cela n'est qu'une perception.

Plans d'urgence, ententes de service, recours au ministère de la Sécurité publique sont autant de moyens utilisés par les municipalités pour assurer la sécurité sur leur territoire et prêter assistance aux citoyens. Sauf que ces efforts ne sont pas toujours reconnus à leur juste valeur.

En raison de la concurrence entre les médias, les bonnes nouvelles font rarement la manchette. Comme s'il n'était pas assez difficile de lutter contre les éléments, les municipalités doivent réussir à contrer les effets des gros titres et des articles alarmistes qui, for-

cément, finissent par colorer l'opinion des citoyens. Il y a, en règle générale, davantage de gris que de bleu dans le ciel de l'information.

#### CRÉER L'ÉVÉNEMENT

On n'insistera jamais assez sur les vertus du leadership auprès des citoyens en temps de crise. Pourquoi? Parce qu'il engendre des initiatives qui retiennent l'attention et produisent des retombées positives. Mettez quelque chose de positif sous la dent des journalistes et en un rien de temps, pressés par l'urgence de trouver du contenu, ils s'en empareront.

Créer l'événement ne réfère pas automatiquement à des gestes flamboyants et encore moins à jeter de la poudre aux yeux. Pour les administrations municipales, cela peut tout simplement se traduire par le déploiement visible et bien séquencé de mesures d'urgence témoignant d'une volonté réelle de venir en aide à la population et d'assurer sa sécurité, par exemple :

- Visiter les citoyens et les inciter à adopter des mesures de protection, comme ériger une digue ou barricader leurs fenêtres pour protéger leur habitation;
- Lancer une opération porte-à-porte pour prévenir les cas d'intoxication au propane ou pour intervenir à temps auprès des personnes malades ou dépressives;
- Distribuer des vivres, des couvertures ou des biens de première nécessité;
- Donner accès à des ressources professionnelles en les regroupant dans une salle;
- Afficher sur le site Web de la municipalité divers renseignements et conseils de sécurité;
- Tenir quotidiennement des réunions d'information pour les citoyens;
- Organiser régulièrement des points de presse.

Dans le contexte actuel, où les incidents de toute nature sont fortement

médiatisés, il s'avère essentiel de communiquer haut et fort ce qui est fait dans le but de procurer une aide tangible aux citoyens. Pourquoi ne pas inviter les médias à être témoins d'une opération porte-à-porte ou de distribution de vivres? Les médias sont d'extraordinaires courroies de transmission. Faire équipe avec eux plutôt que de les laisser s'abreuver de mauvaises nouvelles peut permettre de marquer des points importants, sinon de remporter la bataille des perceptions.

### FACEBOOK? POURQUOI PAS...

Les réseaux sociaux sont en pleine émergence. Les gens sont sans cesse plus nombreux à se mettre en lien à l'aide de Facebook et de Twitter. Tout peut circuler grâce à ces plateformes, le pire, mais fort heureusement, le meilleur aussi.

Une page Facebook pourrait s'avérer un puissant outil de communication en situation d'urgence. Elle pourrait servir à communiquer en temps réel les déci-

sions prises lors d'une séance extraordinaire du conseil municipal, ou encore à indiquer les endroits où les citoyens peuvent se procurer de l'eau ou d'autres fournitures essentielles. Plus interactive qu'un site Web, elle pourrait aussi permettre de garder le contact avec des citoyens évacués ou faciliter la création de réseaux d'entraide.

Idéaliste? Peut-être. Mais il suffit de constater l'évolution que connaissent les réseaux sociaux depuis cinq ans pour anticiper l'espace qu'ils occuperont d'ici cinq autres années.

### AFFIRMER SON LEADERSHIP

Que ce soit à l'aide de statistiques ou à partir de simples observations, il est relativement facile de démontrer que la météo fait régulièrement des siennes depuis quelques années.

La capacité d'agir des municipalités est fortement mise à l'épreuve par les catastrophes naturelles et parfois même mise en doute par des citoyens,

qui se tournent ensuite vers elles pour être indemnisés.

En situation d'urgence, les municipalités doivent plus que jamais affirmer leur leadership. Elles doivent faire valoir avec vigueur les mesures qu'elles déploient afin de prouver qu'elles prennent leurs responsabilités correctement. Il n'est pas illusoire de penser que des citoyens bien informés seront moins enclins à blâmer leur administration municipale.

Nul ne peut changer la nature humaine. Quiconque est mis à l'épreuve cherchera toujours par tous les moyens à se libérer du mauvais sort. Tant qu'il y aura des poursuites contre les municipalités, les assureurs assumeront leur défense.

Mais étant donné la multiplication des phénomènes climatiques inhabituels, il y a lieu de réfléchir à des façons d'éviter le blâme. Et pour cela, les municipalités doivent faire tout leur possible afin que leurs efforts soient reconnus à leur juste valeur. ■

*Au coeur  
des régions*

RÉSEAU  
**BIBLIO**  
DU QUÉBEC

www.reseaubiblioduquebec.qc.ca

Réseau BIBLIO Abitibi-Témiscamingue  
Nord-du-Québec

•

Réseau BIBLIO du Bas-Saint-Laurent

•

Réseau BIBLIO de la Capitale-Nationale  
et de la Chaudière-Appalaches

•

Réseau BIBLIO du Centre-du-Québec,  
de Lanaudière et de la Mauricie

•

Réseau BIBLIO de la Côte-Nord

•

Réseau BIBLIO de l'Estrie

•

Réseau BIBLIO de la Gaspésie –  
Îles-de-la-Madeleine

•

Réseau BIBLIO des Laurentides

•

Réseau BIBLIO de la Montérégie

•

Réseau BIBLIO de l'Outaouais

•

Réseau BIBLIO  
du Saguenay-Lac-Saint-Jean

MEMBRES DU  
RÉSEAU BIBLIO  
DU QUÉBEC