

GESTION DE CRISE ET RESILIENCE

Serge Garrigues, Ancien chef d'État-major de la zone de défense de Paris

Dans la nuit du 5 au 6 septembre 2017, l'île de Saint Martin a été dévastée par le passage de l'ouragan Irma. Si les appels et mesures de confinement ont bien été pris en compte par la population, l'ouragan surprend par la force de ses vents, qui atteignent les 300 km/h et font de lui le deuxième cyclone le plus puissant enregistré dans l'Atlantique Nord. Le caractère hors-norme de l'ouragan Irma explique notamment la difficulté de l'État français à y apporter une réponse adaptée rapidement.

La brutalité de cet épisode climatique définit parfaitement le concept de gestion de crise : la capacité d'une organisation à faire face à un épisode de rupture qui vient la menacer.

Quelle réponse à l'imprévisible ?

À la suite de l'adoption du livre blanc sur la défense et la sécurité en 2008 par le Président de la République, l'État s'est doté d'un centre interministériel de crise, véritable outil gouvernemental d'aide à la décision en cas d'événement majeur sur le territoire français. Le CIC garantit ainsi l'information du niveau politique de la crise, propose les décisions stratégiques, assure la conduite interministérielle et élabore la stratégie de communication de crise. Sa présidence peut, sur décision du Premier Ministre, être confiée à un tiers Ministre en fonction de la nature des événements (technologique, sanitaire ou relevant de la sécurité de la Nation).

Depuis, la notion de « sécurité nationale » a été adoptée et développée, notamment au sein du livre blanc de la sécurité et défense nationale de 2013. Les changements géopolitiques et économiques actuels ont nécessité de repenser la gestion de crise et l'État a ainsi intégré de nouveaux partenaires : les opérateurs d'importance vitale (OIV), les collectivités territoriales ou encore les PME/PMI. Difficulté : le niveau de préparation de chacun de ces acteurs face à une crise est loin d'être homogène.

Multiplicité des acteurs, multiplicité des outils

Parce qu'ils exploitent ou utilisent des installations jugées indispensables pour la survie de la Nation (énergie, transports, télécommunications, gestion de l'eau, santé, etc), les opérateurs d'importance vitale sont légalement tenus de se protéger et d'assurer leur sécurité. Ce qui n'est pas le cas des entreprises qui, bien que représentant une cible idéale, sont également trop souvent le maillon faible de la chaîne des gestionnaires de crise. Enfin, les collectivités territoriales jouent un rôle différent dans la mesure où il est de leur responsabilité de gérer la crise de proximité tout en conservant le lien avec leur population.

À cette hétérogénéité de situation s'ajoute également la pression médiatique à laquelle les gestionnaires de crise doivent faire face. Ainsi, que n'a-t-on lu sur des gendarmes ligotés ou des

prisonniers évadés à Saint Martin après le passage d'Irma¹ ! Le gestionnaire de crise, qu'il soit public ou privé, doit, en outre, mettre en place une stratégie d'évitement ou de démenti des « fake news » que le développement des réseaux sociaux ou chaînes d'informations en continu contribuent à alimenter.

Degrés de préparation différents et rumeur qui ne demande qu'à enfler : le lien avec les populations devient alors extrêmement ténu et sa préservation est également une condition importante au rétablissement de l'ordre.

Plus un système est résilient, moins il est vulnérable

Ainsi, l'alerte et l'information de la population en un laps de temps très court deviennent extrêmement importantes. La gestion de crise se professionnalise et se dote désormais d'outils d'information à la population, qui répondent aux besoins de mobilité des citoyens et qui s'intègrent à l'utilisation des réseaux sociaux. Dans un monde de rumeur, l'information sécurisée des autorités est devenue indispensable pour assurer sa sécurité. Ainsi, aujourd'hui se développent des solutions permettant de délivrer à tout moment et de façon massive, une alerte ou une information à des populations ciblées.

Les états ne font cependant pas face de la même façon aux crises qui peuvent les toucher : si les États-Unis ont dépêché des ferrys pour évacuer les touristes américains dans la région de Keys, les pays européens n'ont pas su réagir aussi rapidement : l'effet de surprise a en effet joué contre les gouvernements européens, moins habitués que leurs voisins outre-Atlantique à ce type de phénomènes.

Des initiatives se sont développées pour préparer entreprises et collectivités au management des risques et menaces : en témoigne le Label Pavillon Orange, décerné par le Haut Comité Français pour la Défense Civile (HCFDC) aux communes qui répondent à des critères en termes de sauvegarde et de protection des populations face aux risques et menaces majeurs. Ce nouveau label permet aux communes non seulement d'auto-évaluer leur degré de préparation à l'imprévu mais également de pouvoir disposer d'un package d'outils nécessaire à l'organisation d'une salle de crise, dont une solution d'information aux populations. C'est dans ce contexte que Deveryware met sa capacité d'innovation au service de la prévention des risques et de la gestion de crise : la PME française a ainsi développé une application au service de la *Safe and Smart City*, Notico Safe, une solution dédiée à l'alerte et l'information de populations ciblées en période de crise. Cette innovation sera présentée à l'occasion du salon Milipol, du 21 au 24 novembre.

Aujourd'hui, si l'État développe un certain nombre de mesures permettant une meilleure orchestration de la gestion de crise, collectivités et entreprises peinent à développer les outils pour appréhender l'imprévu. Il est cependant essentiel qu'elles démontrent leur capacité à surmonter et à répondre à la brutalité de crises naturelles, technologiques ou sécuritaires. C'est en effet bien de leur capacité à réduire les impacts de ces aléas que naîtra la résilience de la population.

Pour aller plus loin : Delphine Arias-Buffard, directrice des relations institutionnelles et Business development chez Deveryware, interviendra le 21 novembre de 16h à 17h à l'occasion de la table-ronde « Gestion de crise et résilience », organisée dans le cadre du salon Milipol.

¹ Lire notamment Le Monde, « [La nuit où l'ouragan Irma a dévasté la préfecture de Saint-Martin](#) »