

La communication *avec la communauté*

Communiquer, ce n'est pas seulement informer — c'est faire contribuer.

Yannick Hémond · Département de géographie, UQAM



9 AOÛT 2024 · TEMPÊTE POST-TROPICALE DEBBY

55

municipalités
touchées

260

résidences
inondées

400

personnes
évacuées

8

états d'urgence
locaux

« *Ils ne savent plus à qui s'adresser.* »

Témoignage de mairie sur les sinistré-es post-Debby — Communiqué CMM, août 2024.

La communication avec la communauté ne commence pas le jour du sinistre. Elle s'investit avant.

Trois formes de capital social

La variable la plus robuste pour expliquer la trajectoire de récupération post-sinistre.

Bonding

Liens intra-groupe denses

Voisin·es de la même rue, comité d'immeuble, club d'aînés.

Ce qui fait qu'on cogne à la porte de la dame de 84 ans pendant Debby.

Bridging

Liens entre groupes hétérogènes

Organisme communautaire ↔ paroisse ↔ comité de citoyen·nes ↔ club sportif.

Ce que les municipalités construisent le moins.

Linking

Liens verticaux institutionnels

Citoyen·ne ↔ ville ↔ MRC ↔ OSCQ.

Souvent confondu avec « la communication ».

Les municipalités investissent dans le linking. Le bridging fait la différence pendant la crise.

Aldrich, D. P. (2012). Building Resilience: Social Capital in Post-Disaster Recovery. University of Chicago Press.

6 0 S E C O N D E S D E S I L E N C E

Trois acteurs communautaires

de votre territoire dont vous connaissez

le nom de la personne coordonnatrice.

Quatre leviers

De la communication descendante à la contribution.

01 Cartographier

Au-delà des partenaires sous entente formelle.
Documenter qui rejoint qui sur le territoire.

02 Régularité hors-crise

La présence vaut mieux que l'événement. Fréquence des contacts > ampleur.

03 Mandat dédié

Un % d'ETP explicite pour tisser des relations — pas pour la communication descendante.

04 Publics rarement rejoints

Passer par des relais (intervenant·es, milieu scolaire, gardien·nes), non par des canaux de plus.

Performance ou robustesse ?

Performance

- Efficience, optimisation
- Élimination des redondances
- Indicateurs de performance
- Logique de ressources rares

Robustesse

- Redondance
- Lenteur
- Hétérogénéité
- Tolérance à la fluctuation

Le capital social bridging, c'est exactement cela.

*À qui allez-vous
parler en premier ?*

Merci.

Yannick Hémond · Département de géographie, UQAM