

DIGITALES ARCHIV

ZBW – Leibniz-Informationszentrum Wirtschaft
ZBW – Leibniz Information Centre for Economics

Agostinelli, Bastien

Article

Du concept de risque à la compréhension d'un terrain : rôle des représentations partagées pour une meilleure gestion des situations de crise d'inondations = From the concept of risk to understanding a research field

Revue française de gestion industrielle

Reference: Agostinelli, Bastien (2024). Du concept de risque à la compréhension d'un terrain : rôle des représentations partagées pour une meilleure gestion des situations de crise d'inondations = From the concept of risk to understanding a research field. In: Revue française de gestion industrielle 38 (2), S. 87 - 102.
<https://rfgi.fr/rfgi/article/download/1188/1639/2833>.
doi:10.53102/2024.38.02.1188.

This Version is available at:

<http://hdl.handle.net/11159/654557>

Kontakt/Contact

ZBW – Leibniz-Informationszentrum Wirtschaft/Leibniz Information Centre for Economics
Düsternbrooker Weg 120
24105 Kiel (Germany)
E-Mail: [rights\[at\]zbw.eu](mailto:rights[at]zbw.eu)
<https://www.zbw.eu/econis-archiv/>

Standard-Nutzungsbedingungen:

Dieses Dokument darf zu eigenen wissenschaftlichen Zwecken und zum Privatgebrauch gespeichert und kopiert werden. Sie dürfen dieses Dokument nicht für öffentliche oder kommerzielle Zwecke vervielfältigen, öffentlich ausstellen, aufführen, vertreiben oder anderweitig nutzen. Sofern für das Dokument eine Open-Content-Lizenz verwendet wurde, so gelten abweichend von diesen Nutzungsbedingungen die in der Lizenz gewährten Nutzungsrechte.



<https://zbw.eu/econis-archiv/termsfuse>

Terms of use:

This document may be saved and copied for your personal and scholarly purposes. You are not to copy it for public or commercial purposes, to exhibit the document in public, to perform, distribute or otherwise use the document in public. If the document is made available under a Creative Commons Licence you may exercise further usage rights as specified in the licence.

Du concept de risque à la compréhension d'un terrain de recherche : rôle des représentations partagées pour une meilleure gestion des situations de crise d'inondations

Bastien Agostinelli  ¹

¹IDETCOM Université Toulouse, France, bastien.agostinelli@gmail.com

Résumé : Cette contribution présente une recherche menée sur le risque d'inondation et la gestion de crises liées. Elle présente particulièrement une réflexion sur l'importance de comprendre ce qui fait sens pour un groupe de communes et de l'apport de cette compréhension dans les solutions plus adaptées. Le risque est aujourd'hui un terme polysémique qui dépend des représentations des personnes qui l'apprécient. Ces représentations sont étroitement liées à la genèse du mot risque que nous qualifions de concept, car il nous permet de poser notre problème de recherche et autorise la catégorisation de nos données.

Les résultats montrent qu'un noyau central de la représentation est partagé par les sujets interviewés et qu'il est pertinent de s'appuyer dessus pour le développement de solutions futures.

Mots clés : représentation sociale ; inondation ; crise ; discours.

From the concept of risk to understanding a research field: the role of shared representations in improving the management of flood crisis situations

Abstract : This contribution presents a research carried out on flood risk and related crisis management. In particular, it looks at the importance of understanding what makes sense for a group of local authorities and how this understanding can contribute to the most appropriate solutions.

Today, risk is a polysemous term that depends on the perceptions of those who understand it. These representations are closely linked to the genesis of the word risk, which we describe as a concept, because it enables us to pose our research problem and allows us to categorise our data.

The results show that a central core of the representation is shared by the subjects interviewed, and that it is relevant to build on it for the development of future solutions.

Keywords : social representation ; flood ; crisis ; discourses.

Citation : Agostinelli, B. Du concept de risque à la compréhension d'un terrain : rôle des représentations partagées pour une meilleure gestion des situations de crise d'inondations. *Revue Française De Gestion Industrielle*, 38(2), 87–102, <https://doi.org/10.53102/2024.38.02.1188>

Historique : reçu le 03/07/2023, accepté le 15/03/2024, en ligne le 30/04/2023

This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>), permitting all non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

1. INTRODUCTION

Cet article présente quelques éléments et résultats d'une recherche conduite à l'Institut des Mines Telecom d'Alès sur la gestion des risques d'inondation. L'objectif de cette recherche est de proposer des pistes d'améliorations de la gestion de crise dans une optique d'aménagement intercommunal.

Au-delà d'une vision pluridisciplinaire de ce champ d'investigation, l'analyse globale ne dépend pas uniquement d'une approche pluridisciplinaire, mais bien de la façon dont on pose le problème et des méthodes que l'on choisit d'utiliser pour le comprendre. Ainsi, après une présentation rapide du contexte général de ce travail nous montrons que le risque n'est pas une variable de situation, mais un concept qui a une place centrale dans la façon d'envisager une situation. Il est le résultat du croisement d'un ensemble de connaissances et de faits observables grâce à celles-ci, mais c'est aussi le processus qui oriente les méthodes de recueils et de traitement des données.

Dans notre recherche nous avons choisi de croiser des connaissances issues du management, de la psychologie sociale et de la communication pour orienter notre recueil de données à partir d'une méthode abductive qui produit des hypothèses en compréhension.

Nous exposons ici la partie de nos résultats qui montrent que l'état d'esprit avec lequel on envisage le risque devient la variable explicative cachée qu'il faut aller chercher dans les discours des acteurs du terrain étudié afin de comprendre leur fonctionnement en situation.

2. CONTEXTE GENERAL

Le terrain de notre recherche est constitué des acteurs de la gestion des risques de l'agglomération d'Alès. Cette agglomération créée en 2017 est composée de 72 communes qui sont réparties sur une superficie de plus de 950 km² et dont la population avoisine les 130 000 habitants. Le territoire d'Alès agglomération est installé au sein d'un climat méditerranéen et de crues cévenoles prédisposant le territoire à une

organisation générale de la gestion des risques d'inondation. En ce sens, Alès Agglomération cherche à organiser au mieux ses ressources humaines et matérielles dans le domaine de la gestion des risques. Cependant, le territoire se caractérise par des éléments hétérogènes comme la taille des communes, leurs moyens, leurs relations aux risques, etc. Cette non-uniformité pointe le problème de la mise en place d'une organisation élargie entre plusieurs communes de l'agglomération et impose à la commune d'Alès un rôle décisionnaire altéré par l'existence d'asymétries informationnelles liées à un partage inégal de l'information (Busson-Villa, 2000) interne et externe aux communes.

Pour notre recherche, plusieurs communes ont été approchées selon des critères mis en évidence par la chargée de mission aux risques majeurs d'Alès Agglomération. Ainsi, leurs degrés d'interaction avec le risque inondation, mais aussi leur intérêt déclaré pour cette problématique et sa gestion ont orienté la constitution de notre échantillon d'étude. 26 communes ont donc été sélectionnées afin d'y mener des entretiens avec leurs services et acteurs de gestion de crise. *In fine* l'entretien a été mené auprès de : 23 maires, 13 adjoints, 4 anciens élus, 10 opérationnels (Police municipale, services techniques, civils) et 8 acteurs spéciaux (D.G, D.G.S, R.A.C, administratif, etc.).

3. POSITION DU PROBLEME DE TERRAIN

Dans les situations de gestion des risques, la réactivité (Lagadec, 1991) et le partage d'informations (Bouzon, 1999) sont souvent des facteurs mis en avant pour la résolution de ces événements. Toutefois, les organisations communales ont des structures relationnelles et de travail essentiellement hiérarchiques. Elles reposent sur le principe d'unicité de la décision qui organise une chaîne par laquelle chaque acteur dépend d'un seul niveau supérieur. Cette vision simple et classique a le mérite d'organiser une répartition claire et précise des activités et des responsabilités.

C'est l'application rigoureuse d'un protocole vis-à-vis d'une prise de décision univoque, peut-être efficace dans une situation stable, où « ce qu'il y a

à faire » et les outils « pour le faire » à tous les niveaux peuvent être déterminés par l'analyse des tâches à exécuter (Rasmussen, 1997).

Or, cette structure organisationnelle ne semble pas adaptée aux situations de crise qui réclament une grande réactivité et un partage horizontal de l'information qui favorise la prise d'initiative et le fonctionnement en mode collaboratif (Freeman, 1999).

Dès lors, la gestion des risques d'une commune à celle d'une agglomération dépasse la simple réflexion d'un agrandissement de l'équipe ou de la mutualisation des moyens. Elle renvoie à repenser le système depuis l'idée que les acteurs se font du risque et de la façon dont il faut le gérer. Concrètement, si on part de l'*a priori* largement utilisé que l'information partagée ou transmise à la bonne personne peut faire gagner en efficacité alors il convient de savoir quelles sont les « variables » qui impactent la caractérisation de « bonne ». Une fois que ces variables sont connues, reste à savoir si elles font parties du même champ représentationnel. Enfin, l'intérêt est de découvrir s'il existe un champ commun de représentation qui s'étend au-delà.

4. LA PLACE DU RISQUE COMME CONCEPT PARTAGE

La notion de risque est au cœur de notre travail de recherche. Définissant à la fois l'orientation de notre enquête sur le terrain dont nous parlons plus loin et notre position conceptuelle au regard de l'amélioration des pratiques attendues à l'issue de ce travail.

Le partage d'une information implique *a minima* une vision commune qui sous-entend la reconnaissance et la compréhension du message (Winkin, 1999). Dès lors, le partage d'une information liée au risque soulève la nécessité d'avoir une vision commune. Ces deux différents niveaux d'interaction indissociables et non réductibles l'un à l'autre se mènent dans un rapport dialectique. Cette distinction permet d'éviter l'écueil d'une confusion courante entre le fait énoncé et l'information interprétée.

En effet, un fait relève de l'observation du réel. L'énoncer demande de relever des observations pertinentes afin de se représenter mentalement les propriétés du fait considéré et à transmettre. D'autre part, informer demande une construction de sens, car informer c'est construire des règles qui permettent de traduire des données spatialement et temporellement représentées (situées) dans des relations dimensionnelles a-temporelles et non linéaires (sémantique). Ceci débouche sur une question de taille : quel est le rôle de la communication dans la vision commune de la situation ?

D'autant que cette question soulève également la difficulté à analyser et à exposer des informations liées à des choix d'ordre personnel (expérience ou positionnement hiérarchique). Elle questionne donc l'émergence d'une conscience commune d'un besoin commun. Or, le risque se conceptualise de telle sorte qu'il est nécessaire d'y comprendre les enjeux de ce qui le caractérise pour en déceler les éléments disséminés dans le comportement des individus (Baggio et Rouquette, 2006).

Pour ce qui concerne ce travail, le besoin commun de l'agglomération d'Ales est l'amélioration de la gestion du risque inondation. Toutefois, le risque d'inondation ne concerne pas toutes les communes dans les faits ni de manière identique. Il est donc intéressant d'analyser les communes qui composent l'agglomération au regard de modalités permettant d'évaluer leur rapport au risque inondation. Plusieurs modalités sont prises en compte :

- Tout d'abord, nous pourrions aborder le risque par la catégorie « vulnérabilité » pour en déterminer les facteurs. Or nous ne pouvons affirmer que le risque est issu de l'évaluation de la vulnérabilité. Cette affirmation nécessiterait l'élaboration d'une définition du risque qui implique la modalité vulnérabilité.
- Puis, la définition du risque d'un territoire sous-entend la mise à plat de tous les facteurs impliquant une notion large d'idéologies. L'énumération exhaustive étant codépendante de la temporalité de l'action et de la représentation d'une

situation. Or, on peut trouver des facteurs autant qu'on a de temps pour en chercher, et autant qu'on a de représentations d'une même situation.

- Enfin, hypothétiquement, on pourrait en arriver à une liste quasi exhaustive nous permettant l'application et l'analyse mathématique de nos facteurs dans l'objectif d'un classement des communes sur la base de leur degré de vulnérabilité face au risque inondation. Dans les faits, une agglomération représente un ensemble complexe dont la catégorisation dans l'état actuel est impossible compte tenu du caractère multidimensionnel des facteurs.

Nous pourrions bien sûr trouver encore d'autres catégories. Par exemple, les catégories humaines, infrastructurelles ou encore organisationnelles (pour ne citer que celles-ci) constituent une première approche de ce qui constituerait le système de la commune et chacune de ces catégories représente une complexité inhérente. Ainsi, la catégorie « humaine » peut s'analyser sous l'oeil de l'anthropologie physique (population), de la sociologie (âge, catégorie socioprofessionnelle, sexe...), de la psychologie (profil, relations, etc.) et bien d'autres domaines.

Construire un répertoire de ces catégories relève pour l'heure de l'ouïe puisque nous considérons une commune comme un système complexe où les objets du réseau peuvent impacter de manière diffuse l'ensemble du réseau. Dans une mesure de vulnérabilité, cela revient à considérer x fois l'impact d'un objet, sur autant d'objets qui constituent le répertoire. Nous sommes donc dans l'obligation de construire notre propre approche de la nature du risque et de ses composantes afin de pouvoir en déterminer une analyse adéquate et applicable à notre terrain de recherche.

4.1 Le risque, du mot au concept

Le mot « risque » pourrait être polysémique, car il peut poser des problèmes d'interprétation et nous demanderait de clarifier les points de vue ou modes de compréhension des expériences conscientes. Nous pourrions dire aussi que le mot

risque est subjectif et il dépend alors de façon pertinente, d'un sujet individuel ou d'un type de sujets. La méthode avec laquelle il conviendrait alors de spécifier cette dépendance à l'égard des sujets dépend du domaine d'étude dans lequel la notion de risque est considérée. Apparaissent ainsi les risques économiques, les risques financiers, les risques environnementaux... Cette forme de subjectivité s'attache à identifier, évaluer et prioriser les risques relatifs à un domaine d'activités, elle se caractérise par le fait d'être principalement informationnelle et regroupe l'ensemble de ces informations pour développer une capacité d'anticipation liée à la gestion du risque et l'aide à la décision.

À la réflexion, la gestion du risque ou le management des risques pourrait désigner le management en soit (Magne, 2010). Nous pouvons également considérer que le management (ou la gestion de ressources), n'est qu'une gestion du risque que ces ressources n'atteignent pas leur objectif propre (de productivité ou d'efficacité). Par exemple le management des ressources humaines ne serait que le management du risque de non-production d'un service, d'une marchandise, etc.

La connaissance intuitive globale plutôt vague des acceptions du mot « risque » peut aussi laisser penser que ce mot est un « objet frontière », c'est-à-dire une référence qui peut circuler à l'intérieur de plusieurs communautés en conservant le même nom sans pour autant recouvrir les mêmes « réalités » sans qu'elles ne soient pas pour autant disjonctives (Pesqueux, 2011). Par exemple dans la gestion des risques d'inondation, c'est à dire, la submersion temporaire, par l'eau, de terres qui ne sont pas submergées en temps normal, quelle qu'en soit l'origine, plusieurs réalités :

- la montée lente des eaux en région de plaine ou de nappe affleurante
- la formation rapide de crues torrentielles consécutives à des averses violentes
- le ruissellement urbain et agricole
- la submersion marine

Dès lors, si le risque n'a de nature que par le biais de situations rattachées, c'est d'abord une

catégorie de regroupement et de classement. C'est aussi un moyen de mise en relation de phénomènes ayant des propriétés communes et donc généralisables à des événements distincts et qui donnent un sens à une situation (Pichot, 1999).

Le risque est donc bien un concept et les catégorisations qu'il permet deviennent autant de représentations formelles d'un rapport aux situations. C'est particulièrement un outil efficace pour la mise en relation de phénomènes à partir d'un ensemble de conditions nécessaires et suffisantes. Dès lors, les limites du champ de la gestion des risques évoluent en fonction des conditions d'observation des situations dans lesquelles le concept est mis en œuvre.

4.2 Le risque, une genèse étymologique

La complexité inhérente au concept de risque est issue d'un passé historique et épistémologique riche ne permettant pas de consensus simple sur sa définition. Définir le risque c'est comprendre ce qui l'a déterminé et ce qui le caractérise. Historiquement, le terme de risque reste encore incertain quant à son origine :

- la première origine du mot « risque » est issue d'une économie occidentale naissante (Pradier, 2006). Il aurait été disséminé par les entrepreneurs issus du capitalisme naissant au 16^e siècle en France
- une deuxième qualifiée de mythe par Pradier (2006) est le roman nautique. Le mot « risque » est issu du terme *resicu* de la terminologie des lois maritimes italiennes et donne au risque le sens de « danger lié à une entreprise ». Mais issu aussi de *risicum* ou *resecum* qui proviendraient du monde militaire signifiant « la chance ou la malchance d'un soldat »
- la dernière piste européenne serait byzantine, mais seulement une traduction de la deuxième. Le mot « risque » a là encore une double signification. *Rhizikon* du point de vue militaire est « la solde gagnée par chance par un soldat de fortune » et *rizha* qui signifie racine ou dans ce cas

précis, la « base d'une montagne » qui se transformerait en « écueil » en suivant la logique du roman nautique

Ces trois origines montrent une vision du terme lié à un obstacle ou une opportunité. En revanche, dans la culture arabe le risque signifierait donner ou partager (Magne, 2010). Le mot *rizq* apparaît entre le 7^e et le 9^e siècle avec pour racine *razaqa* qui signifie donner ou partager. Ce serait « la part de bien que Dieu attribue à chaque homme » qui par extrapolation, en fait un « événement fortuit » et enfin, un « risque » (Bertrand, 2007).

Quelle que soit l'origine, l'évolution du risque est codépendante de la relation de surdétermination qui lui est attribuée, particulièrement dans son rapport à la notion de valeur. Il n'y a de risque que si et seulement si un rapport à la valeur marchande, humaine, temporelle, etc., est établi. Ainsi, on peut définir : « *Le risque est une situation ou un événement dans lequel une valeur humaine (y compris les êtres humains eux-mêmes) a été mise en jeu et dont l'issue est incertaine* » (Rosa, 1998, p. 28). Cette définition synthétise l'évolution actuelle du mot « risque », mais elle ajoute la notion de valeur liée à l'homme. Toutefois, pour dépasser une valorisation économique de l'homme au sein de l'équation nous émettons l'hypothèse : l'idée que l'homme se fait du risque est d'une part étymologique, mais aussi représentationnelle. Ici, les prédéterminations de valeurs personnelles d'un individu ou partagées par un groupe vont jouer un rôle important dans la perception des situations à risque.

4.3 Entre risque et valeur, la représentation sociale

Les valeurs seraient elles-mêmes structurées par des motivations qui se retrouvent dans chaque culture et il y aurait une organisation universelle des motivations humaines (Schwartz, 2006) qui nous permettrait de démontrer la possible origine de la relation risque/valeur. Il est également important de noter que même si les valeurs et leurs structures sont universelles, les individus restent maîtres de la hiérarchie de celles-ci. Autrement dit, nous pourrions penser que les valeurs existent, mais seulement supposer que la prise de décision d'un individu est dépendante

d'une (ou plusieurs) valeur en particulier. Ainsi, au sein d'une agglomération comme Alès, issue d'une culture occidentale, un individu comme le maire, n'aura pas la même relation de valeur face au risque, qu'un expert en gestion du risque, ou qu'un boulanger de la ville.

Nous sous-entendons plus tôt que la valeur est une propriété du concept de risque. Pour être plus clairs, nous estimons que le risque est une représentation dont l'une des structures est issue des valeurs construites chez l'individu. L'universalité d'une telle théorie se justifie par deux points selon Schwartz (2006) :

- Une présence et un fonctionnement identique sur un large, voire exhaustif panel de cultures. Cet élément se corrobore par l'origine psychosociale et les recherches sur les besoins universels de l'homme : (a) les besoins biologiques (se nourrir, dormir, etc.), (b) les besoins sociaux (les interactions).
- Assurer le bon fonctionnement et la survie des groupes.

Nous pensons pouvoir rapprocher ce dernier point du besoin de croissance proposé par Alderfer (1969) sur la base des travaux de Maslow (1943). Il y aurait ainsi dix valeurs universelles que l'on pourrait observer chez les individus dont chacune relèverait d'un objectif relatif à des motivations internes. Ainsi, nous retrouvons : (a) *l'autonomie* ; (b) *la stimulation* ; (c) *l'hédonisme* ; (d) *la réussite* ; (e) *le pouvoir* ; (f) *la sécurité* ; (g) *la conformité* ; (h) *la tradition* ; (i) *la bienveillance* et (j) *l'universalisme*. Ces valeurs peuvent être compatibles entre elles, ou non, et donnent ainsi lieu à une logique opératoire observable du concept de valeur dans la réflexion humaine. Si nous reprenons l'exemple du roman nautique, le risque est un écueil, une potentialité naturelle pouvant porter atteinte à l'intégrité d'une cargaison. Le risque est associé ici à une probabilité néfaste sur un « objet » dont on estime l'importance. Cet objet possède une valeur transmise par l'individu par ce que nous pourrions appeler un transfert représentationnel. Autrement dit, à travers cette marchandise, l'homme y voit un moyen de répondre à des motivations dont les

valeurs sont l'expression (Schwartz, 2006). Pour cette marchandise cela pourrait être :

- La réussite motivée par le succès personnel au regard de normes culturelles en vigueur. Une réussite sociale.
- Le pouvoir pour construire et maintenir une position dominante au sein d'un système social.
- La sécurité ou la recherche d'une forme de stabilité. La sécurité possède une structure duelle à la fois individuelle et collective. Ici, ce sont les aspects individuels que l'individu peut étendre à son cadre familial.

Pour un Maire nous pouvons imaginer que les valeurs importantes seraient :

- La valeur de *stimulation* poussée par les défis de l'évolution, de l'urbanisation...
- La valeur du *pouvoir* à travers l'aspect territorial, au-delà des fondements anthropologiques et culturels, sous-entend une relation à la protection de ce que l'on a, tout en cherchant à obtenir plus ou mieux.
- La valeur de *sécurité* ou le maintien d'un équilibre social bénéfique. Pour un habitant, le risque peut s'imaginer au travers d'une relation à la perte et pour être plus précis, à la perte d'une valeur construite.
- La perte de sa maison ou de ses besoins de reconnaissance au sein d'un archétype sociétal favorisant l'émergence de la valeur de *réussite*.
- La perte de sa famille et finalement une dissonance dans l'expression de la valeur de *bienveillance*.
- La perte de son travail comme une représentation pouvant altérer diverses valeurs telles que *l'autonomie*, *la réussite* ou *la sécurité*.

5. METHODE

Le choix d'une méthode est aussi impacté par l'état d'esprit dans lequel on envisage une recherche. Lorsqu'on travaille avec une approche disciplinaire

dans laquelle le périmètre des concepts est clairement défini, on peut « facilement » pointer des questions en lien direct avec ces concepts. Avec la gestion des risques, soit on choisit une discipline principale et on envisage les autres comme des moyens explicatifs ; soit on décide qu'il n'y a pas de discipline principale, mais un domaine dans lequel il est peu facile de déterminer quelle discipline doit être mise en avant.

Comme nous l'avons évoqué au-dessus, le concept de risque utilise une opérationnalisation qui se modifie en fonction de la situation, du temps, ou même des hommes. On a vu que le concept qui sert à catégoriser des modalités d'une situation peut se modifier au cours des étapes de la recherche. Le risque sera ainsi successivement ou parallèlement un problème à éviter, à anticiper ou à maîtriser ; un problème de caractérisation de l'aléa ou d'un phénomène (probabilité d'occurrence, intensité, etc.) ou un problème de mise en œuvre d'actions permettant de réduire cet aléa.

En d'autres termes, notre but n'est pas de donner une compréhension unique, universelle et éternelle du fonctionnement des acteurs de la gestion des risques en situation, mais de comprendre quel type de question (ou de problème) on se pose à un moment donné, puis d'admettre que cette question peut disparaître en fonction de l'avancée de la recherche.

Ce point de vue sur la genèse et l'opérationnalisation du concept de risque nous a conduits à mettre en place un raisonnement abductif pour analyser notre terrain de recherche. Le raisonnement abductif découle de l'expérience, il conduit à des déductions logiques, créatives et invoque le test de ces déductions avec des hypothèses pour arriver à une explication théorique plausible de l'expérience... (Charmaz, 2009). C'est un processus inférentiel créatif visant à produire des connaissances basées sur des données originales qui découlent des positions sociales et intellectuelles des acteurs. Le processus est donc interactif et itératif, il construit des connaissances réflexives (Charmaz, 2000, 2009) à partir de l'analyse des données.

Tout l'enjeu de notre recherche est d'apporter des solutions au terrain, car la théorie réside dans ses conséquences pratiques, mais aussi d'explicitier par écrit et à l'oral le raisonnement à visée explicative par lequel nous avons adopté une hypothèse pour expliquer la gestion du risque. D'ailleurs, fictivement, nous avons un point de départ (les premiers rendez-vous sur notre terrain) et fictivement nous avons un point d'arrivée (le livrable au terrain). C'est dans cette gestion de temporalité que l'abduction nous aide à expliciter la réflexivité de notre raisonnement sur la construction d'une logique organisationnelle basée sur les représentations et le partage d'information.

5.1 Les données

Nos données sont issues des entretiens que nous avons conduits avec les acteurs de la gestion des risques de l'Agglomération d'Alès. Les entretiens se sont déroulés par visioconférence en 2021 (période de Covid et de confinement). Au total nous avons effectué 58 entretiens, ce qui représente 80 heures d'enregistrement et 800 pages de retranscription. Les traitements ont été faits avec Iramuteq¹.

Le choix des entretiens nous a paru le plus approprié pour avoir des données sur les représentations et les modalités de communication. Les situations de gestion des risques ne sont pas des situations que l'on peut aisément contrôler ou observer. Elles sont éphémères, sporadiques et n'autorisent que difficilement une observation directe tant les acteurs sont engagés au moment de l'action. Difficile d'aller poser des questions ou simplement de participer à la prise de décision et d'être sur le terrain pour la vérifier.

Le choix étant fait et sans discuter les épistémologies embarquées des méthodes d'observations ou des outils de traitement, il convient de clarifier les possibles et les limites liés à l'utilisation de l'entretien. Ici, l'outil n'est donc pas matériel, car même si l'entretien est plus ou moins préparé, il n'est pas la planification des échanges, mais bien l'échange lui-même. Même s'il est fortement pensé *a priori*, l'échange va modifier les

¹ <http://www.iramuteq.org>

informations recueillies et en même temps structurer la façon dont on les recueille. Cette nature fonctionnelle de l'entretien organise l'échange dans une dualité structurelle comme produit de la discussion et contraintes sur les informations. Même si les questions de l'interviewé sont semi-directives et sans hypothèse de départ au début de l'entretien, elles sont *in fine* orientées par les réponses de l'interviewé et la finalité de l'entretien.

Cette « altération » de l'ouverture des questions n'est pas gênante en soi, car la finalité d'un tel outil comme toute conversation, toute interrogation, toute interpellation inopinée, etc., est une interaction au sens donné par les sociologues américains à cette notion.

La communication entre des personnes est fortement régulée par des rites d'interaction et la présentation de soi est un enjeu prépondérant de cette relation (Goffman, 1973, a & b). La recherche de cette interaction n'a qu'un objectif : permettre à l'intervieweur et à l'interviewé d'avoir une vision partagée sur l'objet de l'échange. Des aspects sociaux de l'interaction, on passe ainsi aux aspects cognitifs de l'interaction. Elle relève alors d'un lien à la réflexion de la psychologie cognitive dans laquelle, la construction mentale joue, à chaque étape, un rôle central dans l'appréhension de l'environnement et sur d'éventuels effets de cette construction. Le discours de l'interviewé devient une information pertinente sur la façon dont il comprend le risque, car il repose sur une formalisation combinatoire du monde qu'il décrit (Beaudouin et Lahlou, 1993). L'idée sous-jacente est que le monde est décrit par le langage, mais contient également les perceptions et les affects de représentations mentales. Les enregistrements des entretiens effectués constituent alors *le corpus praxéo-discursif* (Flament, 1993) contenant les traces de toutes les pratiques et tous les usages des acteurs de la gestion des risques.

Le lien étroit annoncé entre le langage et les représentations souligne deux aspects non réductibles l'un à l'autre de l'analyse à conduire : un aspect théorique et un aspect empirique (Rizkallah, 2013).

L'aspect théorique place l'analyse dans un espace à la fois représentationnel et opératoire. La représentation engendre une formalisation symbolique (par le langage) qui permet de mettre en œuvre des procédures (des opérations) de discours. Certains auteurs appellent cela une structure d'action : l'action de communiquer contient sa structure d'action (les règles de grammaire et de conversation, Ghiglione, 1986) en même temps qu'elle établit sa structure d'usage (être racontable et compréhensible, Hymes, 1991). Les personnes engagées dans le dispositif d'observation (nous et l'interviewé) sont reliées par le prédicat inscrit dans cette action. Un argument (variable) est susceptible de se dire ou non en fonction de l'analyse du contexte au fur et à mesure que l'entretien se déroule. Le prédicat va créer les circonstances de l'action alors que le dispositif en donne les règles et les ressources (Agostinelli, 2010).

L'aspect empirique place l'analyse dans un espace à la fois contextuellement daté (le temps des entretiens, avant ou après une période de crise...) et à la fois représentationnel par le choix des mots et leur organisation dans le discours qui nous informe sur les processus cognitifs mis en œuvre pour évoquer le phénomène considéré.

C'est l'articulation de ces deux aspects qui nous permet de construire les catégories descriptives de l'architecture du discours sur le risque. Construction qui n'est pas une fin en soi, mais un préalable à l'analyse compréhensive et à la modélisation possible de ces situations.

6. RESULTATS

Les résultats qui suivent sont issus d'une analyse en compréhension des phénomènes observés. Les entretiens conduits nous permettent de dire que la difficulté du terrain s'exprime dans l'évaluation d'un état d'esprit à l'échelle d'un large territoire. D'ailleurs, la présence d'une commune au sein d'une même agglomération ne traduit pas toujours une logique consensuelle de développement, ni

même une culture unanime sur la manière d'aborder les situations de crise².

C'est de ce constat que nous avons considéré l'étude des représentations de notre échantillon. Pour ce faire, nous nous sommes appuyés sur les réponses données à l'égard de « ce qui est important pour gérer une situation de crise ». Bien que nous ne questionnions pas le risque, nous entendons découvrir les valorisations effectives d'un individu. Par effective, nous entendons qu'un individu va construire une représentation de ses valeurs induites dans un objet lié au risque, mais que ces représentations ne deviennent effectives que si nous les retrouvons au moment de la perte d'équilibre avec celui-ci. Concrètement, un individu peut avoir une représentation de ce qui est important pour gérer un risque, mais pour autant manifester des valorisations différentes au moment de la crise. Or pour obtenir des informations sur la représentation d'un objet social, l'évocation hiérarchisée nous semble pertinente, car elle permet une meilleure compréhension de ce que pensent les interviewés à partir d'une liste de mots énoncés à propos d'un thème. Cette façon d'associer librement et de façon quasi spontanée des mots liés à l'idée que l'on a d'un phénomène permet d'avoir un recueil « indirect » des représentations (Vergès, 1992).

On considère ici que l'énonciation spontanée du sujet fait référence à un « partage social » d'une conception de l'objet du discours et donc, cette production pourrait correspondre à une description partagée de la représentation de l'objet discuté.

En fait, on considère que plus un mot apparaît dans le corpus et plus son rang est faible (évoqué spontanément, en premier), plus il est proche de l'idée qu'a la personne du thème inducteur (thème qui sert de point de départ, ici, la gestion de crise, à l'association d'idées). Toutefois, comme le souligne Abric (1994), les personnes n'évoquent pas forcément ce qui leur paraît essentiel directement. C'est pourquoi après avoir recueilli les trois mots, nous avons demandé de ranger ces trois mots par ordre d'importance et c'est donc ce rangement que nous avons utilisé pour l'analyse.

Le traitement est effectué avec le tableur Excel. Nous avons croisé le rang et la fréquence d'apparition des mots. Ainsi, 3 mots distincts étaient attendus et 56 personnes sont parvenues à atteindre cet objectif. En croisant les indicateurs de fréquence d'apparition (nombre) et d'importance accordée (rang), il est possible de formuler des hypothèses de centralité. C'est-à-dire qu'on veut savoir si un mot, une expression est indissociable de la représentation. La présence d'un « mot » appartenant au noyau central est non négociable alors que celle d'un mot périphérique l'est. Un mot non négociable est générateur de sens, il est donc évalué comme étant important. Les autres mots peuvent être considérés comme trophiques de l'important. Dans notre cas, les résultats présentent une centralité de 6 mots.

²<https://www.midilibre.fr/2014/01/14/tornac-marielle-vigne-mene-la-liste-ensemble-pour-un-nouvel-elan,807865.php>

<https://www.mairie-anduze.fr/wp-content/uploads/2019/05/compte-rendu-du-conseil-municipal-11.07.12.pdf>

Tableau 1 : Évocation hiérarchisée

Rang <=2			Rang >=2		
Zone noyau central			1e périphérie		
	Rang	Fréquence		Rang	Fréquence
Réactivité	1,55	11	Disponibilité	2,33	9
Communication	1,64	11			
Organisation	1,75	8			
Anticipation	1,50	7			
Préparation	1,50	6			
Protéger	1,50	6			
Fréquence >= 6					
Fréquence < 6			2e périphérie		
Éléments contrastés					
	Rang	Fréquence		Rang	Fréquence
Information	1,40	5	Décision	2,50	4
Prévenir	1	4	Connaissance_terrain	2,25	4
Evaluation	2	3	Equipe	2,67	3
Prévention	2	3			
Calme	1,67	3			

Le tableau 1 montre la répartition des termes du noyau central de la représentation. Il se divise en quatre parties (noyau central, 1^{ère} périphérie, 2^{ème} périphérie et éléments contrastés). Chacune de ces zones correspond à des seuils calculés en fonction des données. La fréquence minimale correspond au seuil à partir duquel nous estimons qu'un mot est considéré comme fréquent. Ici, la fréquence maximale est de 11, de fait, le seuil de fréquence est de 11 divisé par 2 soit 5,5 que l'on arrondie au-dessus, 6. Le rang étant sur 3 mots, la moitié de 3 à l'arrondi supérieur est de 2.

Chaque case renseigne ensuite le rang et la fréquence précis. Ainsi, la (a) réactivité ; (b) la communication ; (c) l'organisation ; (d) l'anticipation ; (e) la préparation et (f) protéger sont les éléments textuels d'une potentielle représentation sociale chez les individus interviewés. L'analyse est ensuite associée à des explications contextuelles que nous avons retranscrites pour éviter les biais d'interprétations. Nous comprenons que les individus divisent une situation de crise en 2 étapes et que leur représentation du concept influence leur

positionnement temporel. (a), (b) et (f) correspondent à une projection dans l'action alors que (c), (d) et (e) tendent vers une projection prédictive du phénomène. Dès lors, nous sommes en présence d'un clivage potentiel au sein même d'un consensus représentationnel. Cette observation nous permet de nous rapprocher un peu plus près d'une compréhension situationnelle du risque.

Ce noyau central de la représentation est également caractérisé par la présence de la « communication » dont nous questionnions l'importance en page 3. Dans le cas de nos entretiens, la communication se dote de quatre attributs distinctifs :

- (a) La communication décrite par évaluation
« Donc, dans le cas où vraiment la communication est la bonne... » « Bon, alors, le premier, c'est la communication, c'est important... »
- (b) La communication comme synonyme d'échanges d'informations

« Aujourd'hui, je n'ai pas vécu un manque de communication ou de concertation sur les communications l'intempérie que l'on a connue » « ... les communications

qu'on a de la préfecture et de Prédicte. »

- (c) La communication comme entité technique ou comme outil

« ... quand il y a de violents orages, on est coupé les relais disjonctent et on a plus de communication... »

« ... c'est un problème majeur d'être coupé de communications téléphoniques. » « Alors que pour les outils de communications. »

- (d) La communication comme statut d'activité

« Et là, j'ai passé le relais à l'adjoint à la communication... »
« Ou la responsable communication aussi parce qu'on s'était réparti les tâches... »

Nous comprenons qu'il subsiste plusieurs représentations possibles de la communication exprimées par les individus interviewés, rendant pertinente l'hypothèse du besoin d'un partage représentationnel pré-construit en amont de toute transformation organisationnelle. Cette analyse expliquerait également en quoi la communication est le vecteur d'observation majeur des irrationalités opératoires.

La communication est omniprésente dans le discours, se manifestant comme une entité distincte (la communication), une action (parler, dire, transmettre, etc.) ou un titre associé (cellule communication, outil de communication). Étudier la communication revient à examiner un champ lexical plutôt qu'un mot spécifique. Avant d'approfondir, concentrons-nous sur la base syntaxique "communi", englobant communication(s), communiquer et communiqué(e,es). Nos entretiens révèlent plusieurs catégories. Tout d'abord, la communication est le principal indicateur des irrationalités opératoires. Comme indiqué dans les origines de la recherche, elle est un signe simple

d'incohérence : plébiscitée d'un côté, ignorée de l'autre, valorisée d'un côté, mais non considérée comme la solution de l'autre. Cependant, avec 390 occurrences dans le texte (tab.06), la communication est un sujet central qui mérite d'être examiné en détail. En effet, elle est l'un de ces termes génériques dont la catégorisation conceptuelle reste ouverte à la subjectivité du concepteur.

Tableau 2 : Décompte des formes relevées avec le logiciel Iramuteq sur le corpus global avec un zoom sur la communication.

Formes	Fréquence
communication	283
communiquer	97
communicationnel	1
communiqué	9

Une étude plus approfondie du discours par le logiciel Iramuteq nous apporte de nouveaux éléments à la catégorisation d'un discours sur le risque inondation. Cette analyse est menée sur les retranscriptions obtenus via les explications des mots donnés en début d'entretien. Le dendrogramme (Figure 1) représente la classification descendante hiérarchique qui regroupe les verbatims qui sont collectés dans des contextes de proximité de temps et de régularités semblables. Ces regroupements sont appelés des classes et constituent donc des univers sémantiques interprétables.

Il révèle une construction du discours sur le risque autour de 4 classes. La plus indépendante est celle relative au terrain d'application du risque. Ici, nous parlons des inondations et le discours s'est donc orienté vers des éléments contingents comme « l'eau », « le gardon », « les ponts ». Cette classe n°2 en vert est indépendante des autres dans la logique du discours selon le logiciel. En revanche, les classes 4 et 3 sont connectées et reflètent un discours sur le (a) « comment » de la gestion avec des mots comme « l'information », « la communication », « décision » ou « crise » et sur le (b) « qui » avec une liste d'acteurs présents pour gérer la crise : « pompiers », « services », « secours ». La communication dépend des

contextes sémantiques et se catégorise selon les utilisateurs, mais ces catégories se croisent, rendant difficile l'établissement d'un schéma d'attribution basé sur des variables indépendantes (homme ou femme, âge, statut élu ou non, etc.). En résumé, quelle que soit la diversité des caractéristiques individuelles, tous accordent une importance primordiale à la communication dans la gestion de crise.

Enfin, cette connexion est associée à une dernière classe relative au « liant » de cette organisation. Des éléments qui viendraient connecter ce « comment » avec ce « qui ». Cette classe est finalement le lieu de recueil des éléments non fonctionnels à considérer pour l'élaboration de nos solutions d'amélioration. On y retrouve des concepts sociaux qui nous permettent de prendre conscience de l'importance de « la confiance » et de « la relation » dans la gestion d'une crise. Cela pourrait donc nous orienter des valorisations particulièrement influentes dans l'observation et la compréhension d'un phénomène traité trop souvent comme un rapport de cause/conséquence où des procédures suffisent à répondre.

Par exemple, et pour reprendre les éléments conceptuels abordés précédemment, une première

approche contingente de ce que représente la gestion d'un risque aurait pu nous orienter sur des valeurs de pouvoir ou de réussites. Or les résultats de ces analyses montrent plutôt la manifestation de « la sécurité », « la bienveillance » ou « l'universalisme ».

Notre travail sur le risque inondation comprend également une partie d'entretien sur le ressenti face au risque inondation. Cette partie nous permet d'approfondir l'analyse générale d'une représentation sociale du risque qui semble ainsi se définir par « ce qu'il est », « ce qu'il fait » et « ce qu'il me fait ».

Ce qu'il est : Le discours se concentre sur une définition caractéristique du phénomène, qualifiée de "inhérente". Les reformulations, telles que "c'est quoi une crise inondation pour vous ?", orientent les réponses vers une description purement objective. Cela peut induire une neutralité émotionnelle chez les participants, nécessitant une vérification approfondie sur l'ensemble du discours.

Exemples :

- Sujet 9 : "Une inondation, c'est un aléa

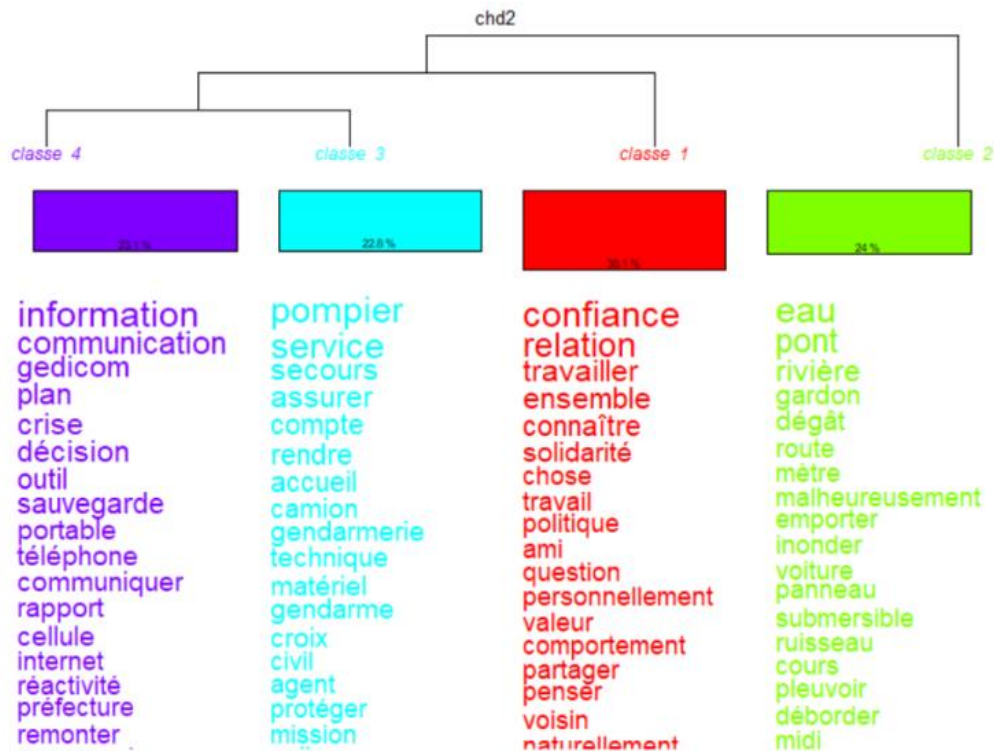


Figure 1 : Dendrogramme de la construction du discours sur le risque

climatique perturbant les cours d'eau..."

- Sujet 20 : "Une inondation, c'est un risque dû à l'eau, avec des débordements ou des ruissellements importants..."

Ce qu'il fait : Ce discours est qualifié d'"opérant" car il se concentre sur une définition pratique, exprimant l'image d'un mécanisme marquant. Les réponses montrent un degré émotionnel moyen, entre neutralité descriptive et expression sentimentale. Le cadre mémoriel semble impliquer une emprise émotionnelle cachée ou contrôlée, nécessitant une vérification approfondie dans le corpus dédié.

Exemple :

- Sujet 10 : "L'inondation, c'est quand l'eau sort complètement de son lit."

Ce qu'il me fait : Cette catégorie concerne les réponses qui dévient du sujet de la question, se concentrant sur les aspects émotionnels générés par le phénomène. Ces réponses qualifient l'inondation à travers l'expression physiologique et psychologique, suggérant un degré émotionnel fort vis-à-vis du risque.

Exemple :

- Sujet 12 : "C'est assez angoissant. C'est un risque important."

L'étude de contenu associée à cette partie de l'entretien nous permet d'établir trois catégories de rapport aux émotions que nous qualifions de faible, moyenne et forte. Le décompte des individus sur ces degrés émotionnels (faible : 16 ; moyen : 15 ; fort : 23) ne permet pas de déterminer un rapport uniforme sur la manière d'appréhender la situation de crise inondation. Sur notre groupe d'acteurs de la gestion de crise, n'est donc pas associées à une représentation sociale et partagée. Pour en déterminer la cause et ainsi favoriser le développement d'une vision commune, il sera intéressant de croiser les caractéristiques de ces individus (age, nombre de mandats, nombre d'événements vécus, etc.) avec leurs rapports émotionnels et ainsi élaborer des stratégies de communication adaptées à l'encontre de chacun.

Pour clore cette partie sur nos premiers résultats, nous souhaitons aborder la contextualisation de

nos données et apporter un regard critique sur leur conjoncture.

En effet, de par notre expérience en gestion de projet, en agilité ou en design, nous pouvons considérer un panel de caractéristiques dont dépendent souvent les conclusions d'une étude. L'âge ou l'expérience d'un individu vont ainsi avoir autant d'importance sur la réalisation d'un projet adapté, que dans sa légitimité. Concrètement, si une solution s'adapte à une population, c'est qu'elle a pris en compte des éléments comme l'âge ou l'expérience de l'utilisateur et inversement si une solution ne convient pas c'est peut-être qu'elle n'a pas été adaptée à sa population cible. Pour nos données c'est la même chose. Nous pourrions dire que ces données correspondent à une catégorie d'individus surreprésentés dans notre échantillon. On aura d'ailleurs en tête des maires, plutôt âgés dont les mandats se sont cumulés au fil des années. Le tout, afin de pouvoir en déterminer un archétype de compréhension du risque et d'en conclure : les seniors dont les mandats sont nombreux ont cette (voir tableau 1) représentation du risque.

Or le tableau 3 démontre une certaine homogénéité de nos interviewés. Nous pouvons constater que nos deux « variables » ont une pondération parfaitement équivalente pour ce qui est des mandats et sensiblement identique pour ce qui est de l'âge. Cette observation signifie que peu importe le résultat final, notre échantillon ne sera pas remis en question par un déséquilibre caractéristique.

Tableau 3 : Répartition des représentations selon **âge et mandat.**

	-55ans	+55ans	1 mandat	+ de 1 mandat	-55ans et 1 mandat	-55ans et + de 1 mandat	+55ans et 1 mandat	+55ans et + de 1 mandat
Action	10	14	5	19	2	8	3	11
Prédiction	10	8	2	16	2	8	0	8
Total Centralité	20	22	7	35	4	16	3	19
Total Interviewés	26	31	11	46				

La lecture du tableau 3 montre la répartition de nos sujets sur les deux catégories de représentation vues dans le tableau 1 : [(a), (b), (f) projection dans l'action ; (c), (d), (e) prédiction du phénomène]. Ces catégories sont associées à deux variables généralement admises comme fondement d'un état d'esprit : l'âge et l'expérience (ici le mandat).

7. PISTES D'AMELIORATION DU TERRAIN

A ce stade, notre recherche n'a pas obtenu de retours opérationnels par les acteurs du terrain étudié. C'est-à-dire que sur un ensemble de pistes d'améliorations soulevées par l'étude des représentations sociales, nous n'avons pas encore les moyens de mesurer les choix, la sélection et l'expérience terrain post manuscrit. En revanche, et bien que la recherche ait porté sur un terrain et des caractéristiques particulières, nous n'écartons pas la possible reproductibilité de sa méthode et de ses résultats à d'autres communautés de communes.

Dès lors, l'étude en compréhension d'un ensemble de communes soucieuses d'améliorer leur gestion de crise sur la base d'une reconsidération interne de leurs personnels et de leurs activités pourrait s'intéresser aux points suivants :

- la construction d'une entité représentationnelle compatible sur un grand territoire semble difficile. Le travail de sensibilisation à l'égard des populations actives et passives demeure pertinent bien qu'il n'engage pas nécessairement les populations actives de manière uniformes tant leurs positions organisationnelles et personnelles divergent. Les Plans de Prévention des Risques Naturels d'Inondation (PPRI) et Les Plan Communaux de Sauvegardes restent ainsi souvent à la marge. L'idée serait donc la création d'une cellule spécialisée, une forme de réseau éduqué et formé dans un cadre réflexif commun qui pourra communiquer et agir en « symbiose » mentale sur un vaste terrain, jouant le rôle d'interface entre chaque commune et améliorant la coordination et plus largement le management de la crise (Agostinelli, B. 2023).

- l'élaboration d'outils numériques à visée organisationnelle et décisionnelle sur la base d'analyses de la perception de l'organisation et de la gestion de situations complexes à intégrer dans une interface (Agostinelli, S et B, 2022 ; Agostinelli, B, et S., et Riccio, 2022). La question centrale consiste à définir la métaphore du domaine du risque reflétant la complexité des interactions entre l'homme et la nature. Une proposition est la métaphore d'un système avec des satellites en interaction, chaque objet étant un acteur impactant le système par la polarisation qu'il opère. L'homme n'est pas extérieur au système mais fait partie intégrante du système risque.

Pour mettre en œuvre cette métaphore, les nœuds principaux représentent les éléments significatifs des représentations, tandis que les nœuds de contextualisation correspondent aux paramètres spécifiques au lieu, à l'époque et à la topographie. Enfin, l'interface s'appuie sur le domaine source pour organiser les contraintes, détermine les finalités guidant la tâche et l'activité, et propose le profil de l'utilisateur en croisant les compétences du domaine avec celles de la pratique de l'interface.

8. CONCLUSION

Cet article s'est intéressé à l'importance de la compréhension du concept de risque lorsque l'on envisage d'aborder des solutions d'ordre managérial. Il était d'abord question de cadrer notre terrain de recherche et d'ainsi présenter les besoins d'une agglomération soumise à des risques inondation importants. Dans l'optique de créer un groupe de travail soudé en action, notre approche s'est intéressée à l'importance du partage d'une vision commune d'un même objet, le risque.

Dès lors, il a fallu définir un certain périmètre d'usage et d'appropriation. Nous avons donc discuté la définition du concept, l'étymologie du terme et nous avons soulevé un aspect psychologique jusqu'ici peu détaillée. A travers cette recherche, le risque peut être défini comme un concept dont la compréhension actuelle peut être mise en perspective face à la genèse de son usage. En outre, nous avons pu voir que le risque n'existe que selon une représentation sociale

fondée sur les valeurs « universelles » que chacun s'approprié et adapte au cours de sa vie. Ainsi, trouver et construire une vision commune pour notre agglomération revient à trouver la représentation sociale du risque inondation. À travers notre méthode, nous nous sommes efforcés de présenter une logique de recueil et de traitement issue des sciences qualitatives dont les résultats démontrent un noyau central de la représentation chez 57 individus de notre terrain de recherche.

Notre travail de recherche n'étant pas terminé, nous n'avons proposé ici qu'une première vision de l'usage des données relatif à la compréhension du risque sur notre population cible. D'autres variables viendront consolider nos inférences. Les éléments caractéristiques de la commune concernée (population, aléa, vulnérabilités, etc.), la fonction de l'individu, son sexe, son ancrage psychologique avec le risque, sont d'autant de points que nous avons relevés et dont nous cherchons à discerner les tenants et les aboutissants.

Cependant, nous avons aussi pu voir dans cet article que les individus pouvaient faire appel à des concepts difficilement quantifiables. Nous devenons donc conscients que la relation, la confiance et la communication jouent un rôle prépondérant dans la gestion de crise, mais probablement autant dans l'appréhension du concept de risque chez ces personnes. Pour notre objectif d'amélioration de la gestion de crise, il semble évident que la compréhension des valeurs accordées aux éléments contingents du terrain nous oriente significativement vers des réponses mieux adaptées aux individus composant ce terrain.

9. REFERENCES

Abric, J.-C. (1994). *Pratiques sociales et représentations*. Paris : Presses universitaires de France.

Agostinelli, B (2023). *Gestion de crise et inondations : du discours à la mutualisation des ressources humaines d'un territoire*. Thèse de doctorat. Alès, IMT Mines Ales, HAL : tel-04245419v1.

Agostinelli, S. (2010). Entre structure et action: la compétence communicative des TIC. *Questions Vives*.

Recherches en éducation, 7(14), 161-174. <https://doi.org/10.4000/questionsvives.691>

Agostinelli, B., Agostinelli, S. & Riccio, P.-M. (2022, à paraître). L'importance de la métaphore dans la conception des interfaces utilisateurs. A l'intersection de l'art, de la science et de la technologie. *EUTIC*, Ionian University, Octobre 13-14-15, 2022. hal-0389998

Agostinelli, S. & Agostinelli, B. (2022, à paraître). De la métaphore organisationnelle à l'utilisation des interfaces homme-machine. *Risques et numérique. TIC Information et stratégies*. 23 et 24 juin 2022, IMT Mines Alès

Alderfer, C. P. (1969). An empirical test of a new theory of human needs. *Organizational Behavior & Human Performance*, 4(2), 142–175. [https://doi.org/10.1016/0030-5073\(69\)90004-X](https://doi.org/10.1016/0030-5073(69)90004-X)

Baggio, S. & Rouquette, M. (2006). La représentation sociale de l'inondation : influence croisée de la proximité au risque et de l'importance de l'enjeu. *Bulletin de psychologie*, 481, 103-117. <https://doi.org/10.3917/buppsy.481.0103>

Beaudouin, V. & Lahlou, S. (1993). L'analyse lexicale : - outil d'exploration des représentations, *Cahier de la Recherche, CREDOC* (48), [<https://www.credoc.fr/publications/lanalyse-lexicale-outil-dexploration-des-representations>], consulté le 16/10/2021.

Bertrand G. A. (2007). *Dictionnaire étymologique des mots français venant de l'arabe, du turc et du persan*. Paris : L'Harmattan.

Bouzon, A. (1999). Communication de crise et maîtrise des risques dans les organisations. *Communication et Organisation*, 16, 45-64. <https://doi.org/10.4000/communicationorganisation.2257>

Busson-Villa F. (2000). *La gestion des risques des communes*. 21ème congrès de l'AFC, France. halshs-00587433

Charmaz, K. (2000). Grounded Theory: objectivist and constructivist methods. In, N. K. Denzin & Y. S. Lincoln. (Dir.). *Handbook of qualitative research*, (pp. 509–535). Thousand Oaks, CA, USA : Sage Publications.

Charmaz, K. (2009). *Shifting the grounds : Constructivist Grounded Theory Methods for the twenty-first century*.

Flament, C. (1993). Structure et dynamique des représentations sociales. In, Jodelet, D. (éd.). *Les représentations sociales* (pp. 204-219). Paris : Presses Universitaires de France.

Freeman RE (1999), « Divergent Stakeholder Theory », *Academy of Management Review*, vol 24, n° 2, 233-236. <https://doi.org/10.2307/259078>

Ghiglione, R. (1986). L'homme communiquant. Paris : Colin.

Goffman, E. (1973, a) La mise en scène de la vie quotidienne, T1. Présentation de soi. A., Kihm (trad.). Paris : Les Editions de Minuit.

Goffman, E. (1973, b) La mise en scène de la vie quotidienne, T2. Les relations en public. A., Kihm (trad.). Paris : Les Editions de Minuit.

Hymes, D. (1991). La compétence de communication. Paris : Hatier.

Lagadec, P. (1991). La gestion des crises. Paris : Me. Graw Hill

Magne, L. (2010). Histoire sémantique du risque et de ses corrélats. Journées d'histoire de la comptabilité et du management, France. halshs-00465954 ,

Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370–396. <https://doi.org/10.1037/h0054346>

Pesqueux, Y. (2011). Pour une épistémologie du risque. *Management & Avenir*, 43, 460-475. <https://doi.org/10.3917/mav.043.0460>

Pichot A. (1999). Histoire de la notion de gène. Paris : Flammarion.

Pradier, P. (2006). La notion de risque en économie. Paris : La Découverte.

Rasmussen, J. (1997). Risk management in a dynamic society: A modelling problem, *Safety Science*, 27(2-3), 183-213. [https://doi.org/10.1016/S0925-7535\(97\)00052-0](https://doi.org/10.1016/S0925-7535(97)00052-0)

Rizkallah, E. (2013). Regards croisés sur l'Analyse du discours, *Cahiers de recherche sociologique*, (54), 141-160.

Rosa, E.A. (1998). Metatheoretical foundations for post-normal risk. *Journal of Risk Research*, 1, 15-44. <https://doi.org/10.1080/136698798377303>

Schwartz, S. (2006). Les valeurs de base de la personne : théorie, mesures et applications. *Revue française de sociologie*, 47, 929-968. <https://doi.org/10.3917/rfs.474.0929>

Vergès, P., Tyszka, T. & Vergès, P. (1994). Noyau central, saillance et propriétés structurales, *Représentations sociales*, 3(1), 3-12. halshs-03642836 ,

Winkin, Y. (1981) La Nouvelle communication. Paris : Seuil. <https://doi.org/10.4000/edc.3306>

10. BIOGRAPHIE



Bastien Agostinelli est docteur en Sciences de l'Information et de la Communication de l'IMT Mines Alès. Ses travaux au laboratoire des Sciences des

Risques portaient sur le management des situations de crises d'inondation par une réflexion holistique impliquant représentations sociales, management et principes relationnels de la communication. Il est aujourd'hui chercheur associé au laboratoire IDETCOM de Toulouse 1 Capitole où il poursuit ses recherches sur le rôle des représentations sociales, l'étude des discours et leurs apports sur les problématiques sociétales.

¹ *Bastien Agostinelli, IDETCOM Université Toulouse, France, bastien.agostinelli@gmail.com*

 <https://orcid.org/0009-0000-1833-7275>