**Une synthèse des résultats des deux tours du Mesydel**

L’objectif du projet PULL mené par le Centre de recherche SPIRAL est de préévaluer l’opportunité et la faisabilité de l’application de l’approche « living lab (LL) » à la gestion du cycle du risque en Wallonie. Des interviews non directives menées dans le cadre de ce projet et la littérature scientifique relative aux Living lab dans différents domaines d’application, suggèrent en effet que la méthodologie LL pourrait s’avérer utile dans le contexte de la réforme en matière de la gestion publique des risques et des crises (crisis management and emergency planning)

Nous avons organisé une enquête en ligne (de type Delphi – 24 experts associés) avec deux tours : le premier est consacré au « diagnostic »  par les experts des problèmes rencontrés dans leur pratique professionnelle de l’analyse du risque et de la planification d’urgence. Le deuxième tour met en discussion les forces, faiblesses d’une démarche « Living Lab » pour améliorer les pratiques de planification d’urgence.

Les grandes lignes de l’analyse des résultats du premier tour : le diagnostic

Toutes les séquences de l’analyse du risque ont été identifiées comme étant des maillons faibles, et plus particulièrement l’intégration des enseignements de la pratique (crise/exercice).

Les points faibles de la séquence de planification sont le manque de reconnaissance du rôle du fonctionnaire planu, le manque de moyens, l’absence d’une communauté d’intérêts, voire de valeurs quant au sens de la planification d’urgence (pas de mobilisation politique, pas de perception sociale de l’utilité de la PU, la complexité organisationnelle.

Le partage des expériences, de compétences, d’infrastructures et de bonnes pratiques est jugé très important pour la majorité des participants mais ce processus doit faire face à des contraintes légales, organisationnelles, politiques etc. Les solutions proposées passent toutes par la création et le soutien d’une **communauté de pratiques dépassant la base territoriale de la commune** (intercommunale, provinciale, régionale, fédérale, transfrontalière).

Le deuxième tour a concentré le questionnement sur les possibilités d’appliquer une démarche telle que « Living Lab » à la gestion du cycle du risque : est-elle pertinente, faisable, viable?

A la question portant sur les catégories d’acteurs à inclure dans un Living Lab dédié à la gestion des risques à l’une ou plusieurs des séquences du cycle du risque, une forte majorité de répondants est favorable à l’inclusion d’acteurs relevant des 5 disciplines. Quelques uns évoquent une participation plus étendue, notamment en deux temps : les 5 disciplines (comité restreint) d’abord, d’autres catégories d’acteurs ensuite pour valider/enrichir le travail de ce comité restreint.

Quelle est la place du LL sur un continuum entre deux pôles extrêmes : une plateforme technologique ou une méthodologie d’innovation ouverte aux porte-parole du public ? Une majorité de répondant le voit comme un « mix » des deux. Le risque est de sombrer dans la technique pour la technique.

Quels sont les avantages que pourrait apporter une telle démarche LL ? La présence de boucles de rétroaction (en phase avec une approche « organisation apprenante ») récolte un maximum de suffrages, suivie de la pratique de multidisciplinarité et de l’apprentissage mutuel entre gestionnaires/professionnels et responsables de la gestion stratégique (une organisation apprenante élargie aux politiques). La démarche LL pourrait aussi légitimer les choix politiques (d’investir dans la PU). La cohésion du groupe, le renforcement de la confiance mutuelle sont également cités. La démarche LL offre une solution concrète pour promouvoir la logique d’apprentissage mutuel et le renforcement de la cohésion du groupe, des prérequis d’une organisation apprenante.

Quant aux arguments à l’encontre de la démarche, c’est la question des   « moyens en plus », suivie de celle du maintien de la motivation des acteurs sur le long terme qui sont cités. Sans surprise : ces difficultés sont bien connues dans les living lab existants. Le manque potentiel d’implication des politiques dans une démarche innovante, leur méfiance par rapport aux méthodes participatives, le manque de culture de sécurité et le poids de l’organisation hiérarchique dominante sont aussi évoqués. Quant à l’argument de l’incompétence des citoyens, il n’est pas été retenu une seule fois (par ceux qui ont répondu).

Enfin, le LL pourrait-il apporter un plus à la gestion de l’irruption des NMS (Nouveau Medias Sociaux) au stade de la planification d’urgence ? Les avis sont d’abord partagés entre ceux qui voient les NMS comme une opportunité et ceux qui les définissent comme un problème (en plus). Pour les premiers, la démarche LL est un outil de sensibilisation et d’apprentissage. Pour les autres, une démarche forcément inutile pour ce qui est des NMS en tout cas.

**En conclusion, pour une majorité de répondants (le nombre varie de 13 à 20 sur un total de 24), la démarche LL, en créant l’échange  grâce à plus de confiance, d’accessibilité, de disponibilité et de solidarité, facilite l’accessibilité aux retours d’expériences et aux méthodologies (déficitaires selon les résultats du premier tour) ainsi que la construction d’un réseau de compétences.** Toutes ces dimensions de l’environnement de travail constituent les prérequis de l’intégration des enseignements. Une plateforme technologique serait une opportunité à développer.

Prof. Catherine ZWETKOFF

Aline THIRY

SPIRAL – ULG (Dir. : Prof. Catherine FALLON)

21/06/2014