



MOBILISATION CITOYENNE FACE AUX RISQUES MAJEURS

À l'occasion des 20 ans de la loi de modernisation
de la sécurité civile du 13 août 2004



4 et 5 décembre 2024

Hôtel de l'Industrie, Paris

Société d'Encouragement pour l'Industrie Nationale
4 Pl. Saint-Germain des Prés, 75006 Paris

En partenariat avec :

association
prévention
MAIF

 CROIX-ROUGE
FRANÇAISE

 VILLE DE
PARIS

 Fondation
de France
La Fondation
de toutes les causes

Partenaires relais :

 Nantes
Métropole

 ANPP
TERRITOIRES DE PROJET

 FRANCE
URBAINE
MÉTROPOLES, AGGLOS ET GRANDES VILLES

 SINTEF

 APF
France
handicap

 BORDEAUX
MÉTROPOLE

 ideal

 unccas
UNION NATIONALE
DES CENTRES D'URBANISME
ET D'AMÉNAGEMENT

 Université
Paris Cité

 Institut Covid-19
Ad Memoriam

 ATD
QUART MONDE

MOBILISATION CITOYENNE

FACE AUX RISQUES MAJEURS

4 et 5 décembre 2024 - Paris

Réponse et mobilisation citoyennes face aux crises et aux catastrophes Un état de l'art en sciences humaines et sociales

Reiko Hasegawa

CrisisLab/CSO, Sciences Po

La gestion de crises, en France comme dans de nombreux pays, demeure centrée sur l'Etat et reconnaît encore peu, ou mal, les initiatives citoyennes. Cette posture trouve ses racines dans les stratégies de défense civile issues de la Seconde Guerre Mondiale, puis de la Guerre Froide, qui se fondaient à l'époque sur certaines préconceptions à l'égard de comportements de la population en situation de crises, notamment trois mythes : la panique, la passivité et le comportement déviant. Pourtant, les recherches ont depuis longtemps démontré qu'en situation de crise, les citoyens étaient des intervenants efficaces, secourant leurs familles, voisins et membres de leurs communautés et participant bénévolement à la reconstruction des quartiers et des communautés touchés. Ce rôle est, au niveau international, promu dans le Cadre d'action de Sendai pour la réduction des risques de catastrophe 2015-2030, qui met notamment l'accent sur « une gestion inclusive des risques de catastrophe par la société dans son ensemble » (UNDRR 2015, 36(a)). Aussi convient-il de prendre acte du rôle des mobilisations citoyennes dans la prévention des risques et la gestion de crise. La note présente un état de l'art synthétique des connaissances existantes dans ce domaine, afin de contribuer à une meilleure reconnaissance du rôle des citoyens en complément de l'action de l'Etat.

En situation de crise, la population ne panique pas

Les recherches en sciences humaines et sociales ont depuis longtemps apporté la preuve que la panique était un phénomène rare en situation de crises et de catastrophes (Quarantelli 1954; Fritz and Marks 1954; Clarke 2002; Perry and Lindell 2003; Rodríguez, Trainor, and Quarantelli 2006). Si elle survient, c'est dans des circonstances très particulières, notamment lorsque des individus se sentent piégés ou impuissants collectivement (Quarantelli 1977). Le plus souvent, les populations font au contraire preuve de sang-froid, adoptant des comportements tout à fait raisonnables dans les circonstances où elles se trouvent (Quarantelli and Dynes 1972; 1977; Goltz, Russell, and Bourque 1992; Perry and Lindell 2003). Les recherches démontrent également qu'une réaction de peur aiguë n'est pas forcément irrationnelle, ni inadaptée à la situation, et surtout n'implique pas une perte de contrôle de soi. Bref, il importe de cesser de parler de panique lorsque l'on évoque les populations en situation de crise (Quarantelli 1977; Fischhoff 2005; Clarke 2002).

Les recherches ont suggéré que si panique il y avait, elle pouvait en revanche s'observer chez ceux qui occupent une position de pouvoir. La « panique des élites » (Clarke and Chess 2008) survient lorsque les autorités redoutent la panique des populations, l'effondrement de l'ordre social ou la perte de maîtrise lors d'une situation de crise majeure. Les exemples abondent, qu'il s'agisse de l'ouragan Katrina aux USA

MOBILISATION CITOYENNE

FACE AUX RISQUES MAJEURS

4 et 5 décembre 2024 - Paris

(Tierney 2008; Roberts 2013), de l'accident nucléaire de Fukushima au Japon (Funabashi and Kitazawa 2012; Fassert and Hasegawa 2019) ou de la crise du Covid-19 en France (Bergeron et al. 2020). Ces études concluent que la panique des élites peut avoir des conséquences graves sur la population. La volonté d'éviter la panique et de rassurer la population à tout prix peut ainsi conduire à des décisions erronées ou inefficaces de la part des autorités (Quarantelli 1977; 2001) : la diffusion d'informations simplifiées (Perry and Lindell 2003), la rétention d'informations critiques (Funabashi and Kitazawa 2012; Fassert and Hasegawa 2019), ou la prise de mesures restrictives qui atteignent certaines libertés fondamentales (Hennette Vauchez 2022).

Des citoyens actifs en situation de catastrophe

L'idée selon laquelle les citoyens se trouvent démunis et demeurent passifs en situation de stress extrême constitue un autre mythe commun. La recherche a pourtant démontré que les citoyens s'engagent de manière proactive dans les activités de sauvetage et d'altruisme pendant et après les crises. Les auteurs parlent de « convergence » (Fritz and Mathewson 1957) et de « communautés altruistes » (Barton 1970), pour décrire ces réactions de solidarité entre victimes et citoyens non affectés, qui se manifestent souvent par un afflux massif et spontané de bénévoles et de matériaux de secours sur le site touché. Ce phénomène a été observé lors de catastrophes « naturelles », comme l'ouragan Katrina, le grand séisme et tsunami de Tohoku au Japon et les inondations qui ont frappé la région de Valence en Espagne en novembre 2024, et celles d'origine humaine comme les attaques terroristes du 11 novembre 2001 à New York et de Paris en 2015.

Ces initiatives citoyennes spontanées s'apparentent souvent à des « groupes émergents », en raison de la nouveauté de leurs tâches et structures, de l'absence de formation préalable et d'un manque d'institutionnalisation (Dynes and Quarantelli 1968; Stallings and Quarantelli 1985). Ces groupes sont composés de citoyens ordinaires – souvent constitués par des victimes elles-mêmes et des volontaires venus d'ailleurs – qui se joignent spontanément aux opérations de recherche, de secours et de reconstruction.

Ces groupes émergents jouent un rôle crucial, en particulier lorsque les autorités sont débordées par l'ampleur d'une catastrophe ou que les premiers secours ne parviennent pas assez rapidement sur les lieux de l'impact. Ils répondent aux besoins immédiats des habitants affectés ou s'occupent de problèmes spécifiques soulevés par la catastrophe n'ayant pas été encore pris en compte par les autorités, comblant ainsi un vide et rendant la réponse aux catastrophes plus efficace (Stallings and Quarantelli 1985; Mileti 1989; Neal and Phillips 1995; Drabek and McEntire 2002). Ces groupes peuvent être éphémères, disparaissant une fois leurs objectifs atteints, ou s'inscrire dans le temps.

Cependant, les secouristes officiels et les gestionnaires de crises ont tendance à considérer ces actions spontanées des citoyens comme perturbatrices, plutôt que complémentaires à leurs propres interventions (Drabek and McEntire 2002; Helsloot and Ruitenbergh 2004; McLennan et al. 2016). Trop souvent, les initiatives citoyennes sont découragées, rejetées ou

MOBILISATION CITOYENNE

FACE AUX RISQUES MAJEURS

4 et 5 décembre 2024 - Paris

simplement ignorées par les secouristes et les autorités qui reconnaissent mal le potentiel des ressources supplémentaires et des solutions innovantes qu'elles offrent (Dynes 1994; Drabek and McEntire 2002; Drabek 2010). Ainsi, des recherches appellent à un changement doctrinal ou stratégique de gestion des crises, pour mieux intégrer et coordonner ces actions citoyennes, et surtout, considérer les citoyens comme des partenaires compétents, dignes de confiance, et des titulaires de droits civils et politiques, plutôt que comme une masse démunie à « sauver » ou une problématique à « gérer » (Perry and Lindell 2003; Clarke 2002; Borraz 2019).

Des comportements déviants limités

Tout comme la panique, les comportements déviants, tels que les pillages, sont rares en situation de crises et de catastrophes (Quarantelli and Dynes 1969; Quarantelli 1993; Tierney, Lindell, and Perry 2001; Tierney, Bevc, and Kuligowski 2006). Si les médias font souvent état de comportements déviants lors de catastrophes, on pense par exemple au cas de l'ouragan Katrina en 2005, ceux-ci sont en réalité des comportements de survie. Quelques études suggèrent même que suite aux catastrophes « naturelles » et industrielles, le taux de criminalité baisse (Tierney, Lindell, and Perry 2001). Le vandalisme et le pillage surviennent surtout en cas d'émeutes et de violences urbaines (Janowitz 1968; Quarantelli 1993). Ces comportements, souvent qualifiés de criminels et d'organisés, sont surtout l'expression d'une protestation et d'un mécontentement (Quarantelli and Dynes 1969; Quarantelli 1993).

Malgré ces preuves empiriques, le mythe du comportement déviant des populations en situation de catastrophes persiste, ce qui peut fausser la réponse du gouvernement en accordant trop d'attention au maintien de l'ordre, détournant ainsi les ressources qui devraient être dédiées en priorité aux secours et à l'assistance aux victimes.

Les défis de la collaboration entre l'État et les citoyens

Si la participation des citoyens est clairement établie, et son importance reconnue, elle n'est cependant pas sans soulever des difficultés. Celles-ci sont notamment liées à : 1) un accroissement des tâches logistiques et de communication, 2) au manque de qualifications, de formation et d'équipement des volontaires, 3) aux réactions émotionnelles et à l'imprévisibilité des bénévoles, 4) enfin à la question de leur sécurité et de leur responsabilité. Face à ces défis, les études proposent deux solutions : 1) l'intégration des actions émergentes de citoyens dans le système de la réponse officielle via une entité tierce – la « canalisation » – ou 2) l'adaptation de la réponse officielle et la cohabitation avec les activités de groupes citoyens.

La recherche offre des exemples concrets. Les cas de la Croix-Rouge norvégienne (Skar, Sydnes, and Sydnes 2016), de la région d'Amsterdam-Amstelland (Scanlon, Helsloot, and Groenendaal 2014) et de l'état du Queensland en Australie (McLennan et al. 2016), par exemple, illustrent le premier modèle de collaboration, dans lequel des bénévoles spontanés sont intégrés ou absorbés dans les systèmes formels de réponse, soit par l'intermédiaire d'associations agréées, telles que la Croix-Rouge et Volunteering Queensland, soit directement en établissant des protocoles et des règles d'engagement¹. En les enregistrant ou en les

¹On peut citer d'autres exemples de cette collaboration, comme the Citizen Corps Program de la FEMA aux Etats-Unis ou les réserves communales de sécurité civile en France.

MOBILISATION CITOYENNE

FACE AUX RISQUES MAJEURS

4 et 5 décembre 2024 - Paris

institutionnalisant avant et pendant une crise, les autorités publiques (ou associations agréées) peuvent donner des formations, vérifier les qualifications, organiser des systèmes assurantiels et établir des modes de communication avec ces bénévoles citoyens. Cette forme de collaboration, cependant, laisse très peu de place à la spontanéité et à la flexibilité.

Les opérations du Ground Zero du 11 septembre (Wachtendorf and Kendra 2001; Tierney 2001; Voorhees 2008) et les secours lors du tremblement de terre de Kobe au Japon (Hashimoto 2000; Helsloot and Ruitenberg 2004) illustrent le second modèle de collaboration, dans lequel les autorités adaptent leurs propres opérations afin de concilier et de coordonner les activités des groupes citoyens. Ce modèle prend souvent la forme d'une division des rôles, dans lequel les intervenants formels autorisent les groupes citoyens à occuper un espace pour leurs activités ou à assurer la responsabilité de certaines opérations de secours (e.g., la gestion de centres de refuge temporaire). Il attribue, en particulier, une légitimité aux actions citoyennes tout en leur laissant leur indépendance, de sorte qu'elles deviennent une partie intégrante de la structure de réponse globale – une pièce indispensable du puzzle – sans se fondre entièrement dans le mécanisme de réponse officiel. Cette forme de collaboration a pour effet de renforcer la confiance entre les autorités et les citoyens, ce qui, à son tour, améliore la résilience des communautés contre les risques liés aux catastrophes.

De nouvelles formes d'engagement citoyen

L'engagement citoyen a connu une transformation significative au cours de dernières décennies, avec le développement rapide des technologies de l'information et de la communication (TIC). Le volontariat numérique, en particulier, redéfinit la notion traditionnelle de gestion des crises, présentant de nouvelles opportunités mais aussi des défis pour la collaboration État-citoyen (Reuter, Heger, and Pipek 2013; Starbird and Palen 2011). Le rôle des TIC, en particulier des médias sociaux, dans la réponse aux crises est ainsi devenu l'objet de nombreuses études qui ont formé au cours des temps une discipline propre : les « crisis informatics » (Hagar 2006; Palen et al. 2009; Rizza 2022). Cette recherche propose notamment quatre formes d'usage des médias sociaux en situation de crise : partage et organisation entre citoyens ; communication descendante ; communication ascendante ; coordination entre autorités publiques (Reuter, Marx, and Pipek 2012; Reuter and Kaufhold 2018). Parmi ces quatre formes, la troisième suscite beaucoup d'intérêt car elle offre une opportunité de collaboration entre les autorités publiques et les citoyens dans la gestion de crises à travers la production de données. Des initiatives telles que *Virtual Operations Support Team (VOST)*² qui sont apparues ces dernières années lors de différentes catastrophes illustrent ce développement

La cartographie des crises et l'essor des ONG humanitaires numériques constituent une autre opportunité de collaboration virtuelle. Lors de catastrophes majeures, des communautés numériques ont créé des cartes en libre accès, développé des logiciels et partagé des informations en ligne afin de soutenir les efforts de réponse. Cependant, bien que ces initiatives comblent souvent les lacunes des réponses officielles, certains experts mettent en garde contre le fait qu'une implication accrue des gouvernements pourrait conduire à une bureaucratisation et une instrumentalisation politique, susceptibles de saper les motivations et les valeurs des efforts menés par les citoyens (Bode and Brandsen 2014; Fahey

² En France, l'initiative équivalent, Volontaires internationaux en soutien opérationnel virtuel (VISOV), a été créé en 2014.

MOBILISATION CITOYENNE

FACE AUX RISQUES MAJEURS

4 et 5 décembre 2024 - Paris

2003; and others cited by McLennan, Whittaker, and Handmer 2016). Par conséquent, pour que le partenariat soit efficace, les gestionnaires de crise doivent adopter des pratiques qui permettent la flexibilité et l'improvisation (Rizza 2022 ; 2023 ; Batard 2022). Certains chercheurs préconisent également une relation hybride et interactive entre les interventions officielles et les initiatives numériques des citoyens, qui respecterait les différents objectifs et cultures opérationnelles, plutôt qu'une intégration totale (Petersen 2014).

La résilience face aux catastrophes et la culture du risque

Aujourd'hui, la participation citoyenne à la gestion des catastrophes est de plus en plus encouragée comme levier pour renforcer la résilience aux catastrophes. Définie comme la capacité des individus, des communautés, des systèmes et des sociétés à résister, à s'adapter et à se remettre rapidement des aléas, la résilience est devenue un terme à la mode dans le discours public sur la gestion des catastrophes et dans les stratégies de réduction des risques de catastrophes. Malgré son intention positive et émancipatrice initiale, souvent associée à l'autonomisation des communautés et à une approche « bottom-up », le terme a également été coopté par les projets gouvernementaux qualifiés par certains auteurs de « néolibéraux », qui en mettant l'accent sur l'autosuffisance et la responsabilité partagée se traduisent souvent par une réduction ou un retrait de l'aide étatique aux victimes de catastrophes, une réorientation des budgets vers la R&D des entreprises pour offrir des solutions technocratiques, et un transfert de la responsabilité de l'État vers les victimes ou les communautés touchées pour faire face aux catastrophes (Tierney 2015; Bifulco, Centemeri, and Mozzana 2022; Quenault 2015).

La promotion d'une « culture du risque » au sein de la population court un risque similaire si les gestionnaires de catastrophes évitent de s'attaquer aux obstacles fondamentaux de la collaboration entre l'État et les citoyens : les questions de confiance, de responsabilité, de structure du pouvoir, ainsi que leur capacité d'adaptabilité et d'humilité pour apprendre des citoyens et des savoirs locaux (Blaikie et al. 1994; Oliver-Smith 1996; Buckle 2015; Bifulco, Centemeri, and Mozzana 2022). Mobiliser les citoyens pour la préparation et la prévention des catastrophes ex ante reste pourtant une tâche ardue. Leur engagement est souvent déterminé par l'expérience antérieure de catastrophes, la perception du risque et leur statut socio-économique. Parmi ces facteurs, la perception du risque a été le plus étudié. Les recherches montrent que celle-ci résulte de la probabilité (ou l'imminence) perçue et la contrôlabilité perçue des risques (ou l'efficacité perçue des contre-mesures) (Slovic 1987; Sjöberg 2004; Helsloot and Ruitenbergh 2004). Les citoyens ne se préparent généralement pas à un danger si la probabilité réelle de son occurrence est perçue comme faible ou si ses effets semblent impossibles à atténuer ou à contrôler : en d'autres termes, ils ne se préparent qu'aux risques qui présentent à leurs yeux une menace sérieuse et maîtrisable.

Enfin, la recherche a depuis longtemps mis en évidence le rôle de la confiance dans la collaboration entre l'État et les citoyens. Construire cette confiance implique non seulement des compétences et de bons motifs, mais aussi le partage de valeurs et de l'empathie – le sentiment que les autorités comprennent les préoccupations, les souffrances et les besoins des citoyens dans les situations de catastrophe. De ce fait, l'implication des acteurs locaux (par ex, les représentants des communautés/quartiers et les associations locales diverses) dans la préparation et la réponse aux catastrophes et l'installation de canaux de la communication bidirectionnelle avec les citoyens sont essentielles.

* Ce texte est un extrait du Hasegawa, R. (2024), "Literature Review on Citizen Response to Disasters", Working Paper Series, Crisis-Lab/CSO, Sciences Po (à paraître, fin 2024)

MOBILISATION CITOYENNE

FACE AUX RISQUES MAJEURS

4 et 5 décembre 2024 - Paris

Bibliographie

- Barton, Allen H. 1970. *Communities in Disaster: A Sociological Analysis of Collective Stress Situations*. Anchor Books.
- Bergeron, Henri, Olivier Borraz, Patrick Castel, and François Dedieu. 2020. *Covid-19 : Une Crise Organisationnelle*. Les Presses de SciencesPo.
- Bifulco, Lavinia, Laura Centemeri, and Carlotta Mozzana. 2022. "For Preparedness as Transformation." *Sociologica* 15 (3):5–24.
- Blaikie, Piers, Terry Cannon, Ian Davis, and Ben Wisner, eds. 1994. *At Risk: Natural Hazards, People's Vulnerability and Disasters*. London: Routledge.
- Bode, Ingo, and Taco Brandsen. 2014. "State–Third Sector Partnerships: A Short Overview of Key Issues in the Debate." *Public Management Review* 16 (8): 1055–66.
- Borraz, Olivier. 2019. "Lubrizonl : Pourquoi la « gestion de crise » à la française est dépassée." The Conversation. October 3, 2019. <http://theconversation.com/lubrizonl-pourquoi-la-gestion-de-crise-a-la-francaise-est-depassee-124648>.
- Buckle, Philip. 2015. "Preparedness, Warning and Evacuation." In *Handbook of Hazards and Disaster Risk Reduction*, edited by Ben Wisner, J.C. Gaillard, and Ilan Kelman, 493–504. Routledge.
- Clarke, Lee. 2002. "Panic: Myth or Reality?" *Contexts* 1(3):21–26.
- Clarke, Lee, and Caron Chess. 2008. "Elites and Panic: More to Fear than Fear Itself." *Social Forces* 87 (2): 993–1014.
- Drabek, Thomas E. 2010. *The Human Side of Disaster*. Boca Raton: CRC Press.
- Drabek, Thomas E., and David A. McEntire. 2002. "Emergent Phenomena and Multiorganizational Coordination in Disasters: Lessons from the Research Literature." *International Journal of Mass Emergencies & Disasters* 20 (2): 197–224.
- Dynes, Russell R. 1994. "Community Emergency Planning: False Assumptions and Inappropriate Analogies." *International Journal of Mass Emergencies & Disasters* 12 (2): 141–58.
- Dynes, Russell R., and E.L. Quarantelli. 1968. "Group behavior under stress: A required convergence of organizational and collective behavior perspectives." *Sociology and Social Research* 52:416–29.
- Fahey, Christine. 2003. "'Working with Communities' to 'Build Social Capital'- Reflecting on Old and New Thinking about Volunteers." *Australian Journal of Emergency Management* 18(4):12–17.
- Fassett, Christine, and Reiko Hasegawa. 2019. "SHINRAI Research Project: The 3/11 Accident and Its Social Consequences: Case Studies from Fukushima Prefecture." IRSN/Sciences Po.
- Fischhoff, Baruch. 2005. "A Hero in Every Aisle Seat." *The New York Times*, August 7, 2005, sec. Opinion. <https://www.nytimes.com/2005/08/07/opinion/a-hero-in-every-aisle-seat.html>.
- Fritz, Charles E., and Eli S. Marks. 1954. "The NORC Studies of Human Behavior in Disaster." *Journal of Social Issues* 10 (3): 26–41.
- Fritz, Charles E., and John H. Mathewson. 1957. *Convergence Behavior in Disasters: A Problem in Social Control*. National Academy of Sciences.
- Funabashi, Yoichi, and Kay Kitazawa. 2012. "Fukushima in Review: A Complex Disaster, a Disastrous Response." *Bulletin of the Atomic Scientists* 68 (2):9–21.
- Hagar, Christine. 2006. "Using Research to Aid the Design of a Crisis Information Management Course." Paper presented at the ALISE SIG "Multicultural, Ethnic&Humanistic Concerns (MEH)" session on Information Seeking and Service Delivery for Communities in Disaster/Crisis, San Antonio, Texas.
- Hashimoto, Nobuyuki. 2000. "Public Organizations in an Emergency: The 1995 Hanshin-Awaji Earthquake and Municipal Government." *Journal of Contingencies & Crisis Management* 8 (1): 15.

MOBILISATION CITOYENNE

FACE AUX RISQUES MAJEURS

4 et 5 décembre 2024 - Paris

- Helsloot, I., and A. Ruitenberg. 2004. "Citizen Response to Disasters: A Survey of Literature and Some Practical Implications." *Journal of Contingencies and Crisis Management* 12 (3): 98–111.
- Hennette Vauchez, Stéphanie. 2022. *La démocratie en état d'urgence: quand l'exception devient permanente*. Paris: Éditions du Seuil.
- Janowitz, Morris. 1968. *Social Control of Escalated Riots*. Chicago: University of Chicago.
- McLennan, Blythe, Julie Molloy, Joshua Whitaker, and John Handmer. 2016. "Centralised Coordination of Spontaneous Emergency Volunteers: The EV CREW Model." *Australian Journal of Emergency Management*, 24–30.
- McLennan, Blythe, Joshua Whittaker, and John Handmer. 2016. "The Changing Landscape of Disaster Volunteering: Opportunities, Responses and Gaps in Australia." *Natural Hazards* 84 (3): 2031–48.
- Mileti, Dennis S. 1989. "Catastrophe Planning and the Grass Roots: A Lesson to the U.S.A. from the U.S.S.R." *International Journal of Mass Emergencies & Disasters* 7 (1): 57–67.
- Neal, David M., and Brenda D. Phillips. 1995. "Effective Emergency Management: Reconsidering the Bureaucratic Approach." *Disasters* 19 (4): 327–37.
- Oliver-Smith, Anthony. 1996. "Anthropological Research on Hazards and Disasters." *Annual Review of Anthropology* 25:303–28.
- Palen, Leysia, Sarah Vieweg, Sophia B. Liu, and Amanda Lee Hughes. 2009. "Crisis in a Networked World: Features of Computer-Mediated Communication in the April 16, 2007, Virginia Tech Event." *Social Science Computer Review* 27 (4): 467–80.
- Perry, Ronald W., and Michael K. Lindell. 2003. "Understanding Citizen Response to Disasters with Implications for Terrorism." *Journal of Contingencies & Crisis Management* 11 (2): 49–60.
- Quarantelli, E.L. 1954. "The Nature and Conditions of Panic." *American Journal of Sociology* 60 (3):267–75.
- . 1977. "Panic Behavior: Some Empirical Observations." In *Human Response to Tall Buildings*, edited by D.J. Conway, 336–50. Dowden, Hutchinson & Ross.
- . 1993. "Community Crises: An Exploratory Comparison of the Characteristics and Consequences of Disasters and Riots." *Journal of Contingencies and Crisis Management* 1 (2): 67–78.
- . 2001. "Another Selective Look at Future Social Crises: Some Aspects of Which We Can Already See in the Present." *Journal of Contingencies and Crisis Management* 9 (4): 233–37.
- Quarantelli, E.L., and Russell R. Dynes. 1969. "Dissensus and Consensus in Community Emergencies: Patterns of Looting and Property Norms." *Il Politico* 34 (2): 276–91.
- Quenault, Béatrice. 2015. "De Hyōgo à Sendai, la résilience comme impératif d'adaptation aux risques de catastrophe : nouvelle valeur universelle ou gouvernement par la catastrophe ?" *Développement durable et territoires. Économie, géographie, politique, droit, sociologie*, Vol. 6, n°3 (December).
- Reuter, Christian, Oliver Heger, and Volkmar Pipek. 2013. "Combining Real and Virtual Volunteers through Social Media." In *Proceedings of the 10th International ISCRAM Conference – Baden-Baden, Germany, May 2013*.
- Reuter, Christian, and Marc-André Kaufhold. 2018. "Fifteen Years of Social Media in Emergencies: A Retrospective Review and Future Directions for Crisis Informatics." *Journal of Contingencies & Crisis Management* 26 (1): 41–57.
- Reuter, Christian, Alexandra Marx, and Volkmar Pipek. 2012. "Crisis Management 2.0: Towards a Systematization of Social Software Use in Crisis Situations." *International Journal of Information Systems for Crisis Response and Management* 4 (1): 1–16.
- Rizza, Caroline. 2022. "Co-construire les media sociaux comme objet d'étude et outil de gestion de crise." In *Gérer les crises avec les media sociaux ?*, edited by Caroline Rizza and Sandrine

MOBILISATION CITOYENNE

FACE AUX RISQUES MAJEURS

4 et 5 décembre 2024 - Paris

- Bubendorff, 14–22. Paris: Presses des Mines.
- Roberts, Patrick S. 2013. *Disasters and the American State: How Politicians, Bureaucrats, and the Public Prepare for the Unexpected*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Rodríguez, Havidán, Joseph Trainor, and Enrico L. Quarantelli. 2006. “Rising to the Challenges of a Catastrophe: The Emergent and Prosocial Behavior Following Hurricane Katrina.” *The Annals of the American Academy of Political and Social Science* 604 (1): 82–101.
- Scanlon, Joseph, Ira Helsloot, and Jelle Groenendaal. 2014. “Putting It All Together: Integrating Ordinary People into Emergency Response.” *International Journal of Mass Emergencies and Disasters* 32 (1): 43–63.
- Sjöberg, Lennart. 2004. “Explaining Individual Risk Perception: The Case of Nuclear Waste.” *Risk Management* 6 (1): 51–64.
- Skar, M., M. Sydnes, and A.K. Sydnes. 2016. “Integrating Unorganized Volunteers in Emergency Response Management: A Case Study.” *International Journal of Emergency Services* 5 (1): 52–65.
- Slovic, Paul. 1987. “Perception of Risk.” *Science* 236 (4799): 280–85.
- Stallings, Robert A., and E.L. Quarantelli. 1985. “Emergent Citizen Groups and Emergency Management.” *Public Administration Review* 45 (Special Issue: Emergency Management: A Challenge for Public Administration): 93–100.
- Starbird, Kate, and Leysia Palen. 2011. “‘Voluntweeters’: Self-Organizing by Digital Volunteers in Times of Crisis.” In *Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems*, 1071–80. Vancouver BC Canada: ACM.
- Tierney, Kathleen J. 2001. “Strength of a City: A Disaster Research Perspective On The World Trade Center Attack.” Preliminary Paper No. 310. DRC, University of Delaware.
- . 2008. “Hurricane Katrina: Catastrophic Impacts and Alarming Lessons.” In *Risking House and Home: Disasters, Cities, Public Policy*, edited by J.M. Quigley and A. Rosenthal, 119–36. Berkeley Public Policy Press.
- . 2015. “Resilience and the Neoliberal Project: Discourses, Critiques, Practices—And Katrina.” *American Behavioral Scientist* 59 (10): 1327–42.
- Tierney, Kathleen J., Christine Bevc, and Erica Kuligowski. 2006. “Metaphors Matter: Disaster Myths, Media Frames, and Their Consequences in Hurricane Katrina.” *The Annals of the American Academy of Political and Social Science* 604 (1): 57–81.
- Tierney, Kathleen J., Michael K. Lindell, and Ronald W. Perry. 2001. *Facing the Unexpected: Disaster Preparedness and Response in the United States*. Washington, D.C.: Joseph Henry Press.
- UNDRR. 2015. “Cadre d’action de Sendai Pour La Réduction Des Risques de Catastrophe 2015-2030.” United Nations.
- Voorhees, William R. 2008. “New Yorkers Respond to the World Trade Center Attack: An Anatomy of an Emergent Volunteer Organization.” *Journal of Contingencies & Crisis Management* 16 (1): 3–13.
- Wachtendorf, Tricia, and James M. Kendra. 2001. “Rebel Food ... Renegade Supplies : Convergence After The World Trade Center Attack.” Preliminary Paper No. 316. Newark: DRC, University of Delaware.