



La préfète Sophie Brocas a subi les critiques des habitants. La préfète Sophie Brocas a subi les critiques des habitants. • © France 3 Aquitaine

RÉUNIONS PUBLIQUES POST-DÉSASTRES : RÉFLÉCHIR AUX GRAMMAIRES D'ÉCOUTE (2)

August 30, 2026

Interpellé par ce qui a pu être dit et diffusé sur la réunion publique le 26 août 2026 organisée à la suite de l'incendie qui a ravagé la commune du Porge, j'ai pensé utile, dans mon dernier post (28 août), de rappeler l'expérience que j'avais conduite en juin 2001 à la suite du blocage de longue durée de l'autoroute Escota dans le Var en février

2001. <https://www.linkedin.com/pulse/réunions-publiques-post-désastre-réfléchir-aux-déoute-lagadec-4kevc/?trackingId=1oi8HNR%2FHDPbgQtjubZqAA%3D%3D>

Après avoir rappelé cette expérience, j'ai eu la curiosité d'aller voir ce que l'IA, en l'espèce Chat GPT, aurait à dire sur la question. Les réponses obtenues sont intéressantes et peuvent aider des décideurs, au moins pour ouvrir le questionnement. Mais, comme je vais le préciser ci-après, ce recours à l'IA appelle de la prudence (comme toujours...).

Sabine Cariou m'a proposé de mobiliser d'autres IA pour disposer d'un éclairage plus diversifié. Elle en a tiré un document de travail que je retranscris ici après mes observations sur le recours à l'IA.

Le recours à l'IA appelle de la prudence :

- a. Les raisonnements peuvent être trop rapides, avec cette prime donnée à la réponse assurée quand précisément il s'agit d'aiguiser le questionnement, le discernement, d'ouvrir et non de fermer les angles d'examen.

- b. On risque de se perdre dans bien des détails, qui correspondent trop bien à nos logiques de gestion, quand il s'agit d'abord de rechercher des lignes forces inventives.
- c. Il y a le risque de se conformer rapidement à des lignes de procédures suggérées, alors que toute situation appelle une réflexion stratégique plus fondamentale.
- d. Il y a aussi le piège de retenir des scripts d'intervention orale proposés clés en main par l'IA – exactement l'ornière à éviter, et qui peut enfermer quand on recherche rapidement des éléments de langage et de discours [alors que l'essentiel est précisément de ne pas venir faire des « discours »].
- e. Il y a le danger d'un certain effet tunnel : l'IA peut fort bien se caler sur ce qu'elle sait du profil de la personne qui la sollicite, et offrir des réponses pré-calibrées pour se mettre en miroir avec le profil en question.
- f. **Enfin, et surtout, toutes les préconisations masquent l'essentiel** : le travail préalable pour ajuster la culture de leadership à la situation très particulière d'une rencontre avec une grande douleur collective.

L'expérience de 2001 m'avait montré à quel point le plus décisif, préalable crucial, est de préparer les passerelles de commandement à une tout autre vision, une tout autre posture, pour que la rencontre soit possible.

C'est cette mutation qui me prit le plus de temps de préparation lors de l'expérience de 2001.

Comment passer du « Je vais vous expliquer »... à : « Je suis venu vous écouter ».

Comment passer du « Vous n'allez tout de même pas mettre en cause mon expertise, m'apprendre à faire mon métier, discuter mon savoir-faire, et plus encore mettre question « mon Honneur »... à : « Il est clair qu'il y a eu des problèmes, des incompréhensions, probablement des erreurs, et que nous avons besoin de vous pour progresser – et c'est pour cela que je suis ici, pour vous entendre ».

Certes, on peut apprendre à utiliser tel ou tel vocabulaire. Mais s'il n'y a pas eu l'ajustement culturel de fond, dès la première question, le gouffre à éviter s'ouvrira en grand.

Le Porge et au-delà - Deux lignes de travail se dessinent à ce stade :

– **L'une générale : préparer toutes les passerelles de commandement** à opérer pour ce type de situation. Les situations potentielles ne manquent pas, non seulement en matière d'incendies mais de situations accidentelles et de désastres : pourquoi n'avez-vous pas déclenché FR-ALERT ? Pourquoi n'a-t-on pas été informé ? Pourquoi vous nous avez inondés pour protéger l'aval ? Pourquoi vous avez tout de suite proclamé que les fumées étaient sans danger..... ???

– **L'autre spécifique** : L'urgence sur ce dossier, serait de disposer d'une cellule de réflexion pour savoir **comment opérer après la séance du 26 août**.

Je dois souligner, une nouvelle fois, la double nécessité :

– **La préparation spécifique des dirigeants**, comme j'avais pu le faire pour les préfets à la demande du Préfet Christian Frémont, alors directeur de l'Administration au ministère de l'Intérieur, avec des séminaires sur thème : "Nouvelles crises, Nouvelles attitudes", préparés en profondeur et à l'avance avec chaque préfet invité à participer au séminaire.

voir : <https://www.patricklagadec.net/wp-content/uploads/2021/10/Lagadec-Le-Continent.pdf>, pages 103-105.

– *La mise en place d'aides à la réflexion stratégique des dirigeants*, sous la forme de Force de Réflexion Rapide, pour interroger les situations à traiter. Les personnes aux commandes sont bousculées de tous les côtés et ne peuvent être jetées dans tous les chaudrons sans appui "en fond de court".

https://www.patricklagadec.net/wp-content/uploads/2021/11/PS112_p31_Lagadec-p.pdf

Et ce, d'autant plus que les crises sont désormais à traiter dans des contextes de plus en plus chaotiques qui exigent des réinventions permanentes.

<https://www.linkedin.com/pulse/la-gestion-de-crise-à-lheure-du-chaotique-patrick-lagadec-2psy/?trackingId=6dbOU%2FxVPEcWTYmw5ccTvA%3D%3D>

<https://www.patricklagadec.net/wp-content/uploads/2024/10/TEXTE-FINAL-11469-Int-2.pdf>

DOCUMENT DE TRAVAIL, SABINE CARIOU

CONDUITE D'UNE CONCERTATION PUBLIQUE POST-CATASTROPHE – NOTE DE SYNTHÈSE

Retour d'expérience sur la réunion publique du Porge (26 août 2026). Document de travail à destination des autorités concernées (préfecture, direction départementale des services d'incendie et de secours, collectivités)

Sabine Cariou, 29 Août 2026

1. Contexte et objet de la note

Le 22 juillet 2026, un mégafeu a détruit 183 habitations sur la commune du Porge (Gironde), touchant environ 3 500 habitants. Un sentiment massif d'abandon et d'injustice s'est développé, alimenté par la conviction, chez de nombreux sinistrés, que les moyens de lutte auraient été prioritairement affectés à la protection de la presqu'île de Lège-Cap-Ferret. Un collectif de plus de 700 membres s'est constitué et envisage une action en justice.

Le 26 août 2026, une réunion publique a été organisée à la salle des fêtes du Porge, réunissant environ 500 habitants, la préfète de la Gironde, le directeur du SDIS 33, le commandant de la gendarmerie et le maire. Cette réunion, censée compenser le refus du Premier ministre d'échanger publiquement avec les sinistrés lors de sa visite précédente, a tourné à l'affrontement : cris, appels à la démission, absence de réponses aux questions les plus sensibles.

La présente note propose une analyse des causes de cet échec et un ensemble de préconisations méthodologiques pour la conduite de toute réunion publique future dans un contexte de post-catastrophe et de défiance institutionnelle aiguë. Elle s'appuie sur un travail de comparaison mené auprès de trois assistants d'intelligence artificielle (Claude, ChatGPT, Gemini), interrogés séparément et de façon indépendante sur la même situation, dont les convergences et divergences ont ensuite été analysées et confrontées aux faits rapportés par la presse.

Note : les réponses de ces trois assistants figurent intégralement en annexe. Elles sont des matériaux de réflexion, non des textes à reproduire tels quels — voir la section 5 sur les points de vigilance.

2. Constat : pourquoi la réunion du 26 août a échoué

L'analyse croisée des comptes rendus disponibles et des trois lectures indépendantes (Claude, ChatGPT, Gemini) fait apparaître sept facteurs de rupture, largement convergents :

2.1 Un format frontal en très grand groupe

500 personnes réunies dans une même salle, face à des officiels alignés sur une estrade, sans médiation : ce dispositif maximise l'effet de caisse de résonance. Chaque prise de parole devient une surenchère plutôt qu'un échange, et favorise la contagion émotionnelle collective plutôt que l'écoute individuelle.

2.2 Un décalage de registre entre les attentes et les réponses

Les sinistrés réclamaient des explications courtes, précises, datées et vérifiables. Les autorités ont répondu par des exposés techniques et des justifications opérationnelles d'ordre général — perçus comme une tentative de se dédouaner plutôt que comme une réponse aux questions posées.

2.3 L'absence de chronologie factuelle préparée sur les points sensibles

Plusieurs habitants ont pointé la déconnexion du commandement des opérations avec le terrain, notamment l'absence d'anticipation du changement de direction du vent. Sur plusieurs questions sensibles (absence de FR-Alert, rôle des bénévoles de la DFCI écartés de la stratégie), aucune réponse construite n'a pu être apportée en séance.

2.4 La question de l'inégalité de traitement territorial restée sans réponse

La comparaison spontanément faite en salle entre Le Porge (183 maisons détruites) et Claouey (une seule maison touchée) pointe une demande de données comparatives précises sur la répartition des moyens, à laquelle aucune réponse convaincante n'a été apportée publiquement.

2.5 Une posture défensive plutôt qu'une reconnaissance première

Face aux invectives, la préfète a répondu qu'elle avait « du mal à entendre dire que les sapeurs-pompiers de Gironde sont incompetents ». Cette réaction, humainement compréhensible, inverse l'ordre nécessaire à l'apaisement : reconnaître la douleur et la légitimité du ressenti avant de corriger les faits. Elle a par ailleurs déplacé le débat vers la compétence individuelle des pompiers de terrain, alors que la critique portait sur les décisions de redéploiement des moyens.

2.6 Un capital de confiance déjà entamé avant la réunion

Une dizaine de jours plus tôt, la visite du Premier ministre au Porge avait suscité une vive colère : aucun échange public n'avait eu lieu avec les sinistrés rassemblés près de la caserne. La réunion du 26 août portait donc le poids de cet épisode raté, ce qui a considérablement relevé le niveau d'exigence et de défiance à l'entrée de la salle.

2.7 L'absence de tiers facilitateur neutre

Les autorités mises en cause (SDIS, préfecture) étaient à la fois animatrices et parties prenantes du débat, sans tiers extérieur pour cadrer les échanges — ce qui a facilité la bascule vers l'affrontement direct plutôt que vers un dialogue structuré.

3. *Convergences des trois analyses indépendantes*

Interrogés séparément, les trois assistants (Claude, ChatGPT, Gemini) convergent spontanément vers les mêmes principes structurants, ce qui constitue un signal de robustesse pour les recommandations qui suivent :

- Casser la géométrie frontale de la salle (officiels sur estrade / foule en contrebas) au profit de petits groupes ou d'îlots de travail.
- Séparer strictement le temps de l'expression et de l'écoute du temps des réponses techniques et des justifications.
- Recueillir la parole et les questions en amont, plutôt que de découvrir les sujets les plus sensibles en direct devant 500 personnes.
- Faire appel à un animateur ou facilitateur neutre, extérieur aux institutions mises en cause.
- Reconnaître la légitimité de la colère et de la douleur avant toute explication factuelle.
- Repartir avec des engagements écrits, datés et attribués à un responsable identifié — et non avec un simple compte rendu oral.
- Concevoir la restauration de la confiance comme un processus en plusieurs temps, et non comme un événement unique censé tout résoudre en une soirée.

4. Préconisations opérationnelles pour une prochaine réunion

4.1 En amont (J-10 à J-1)

- Annoncer clairement l'objectif de la réunion : comprendre avec la population ce qui s'est passé, non venir expliquer que tout a été bien fait.
- Mettre en place un dispositif de recueil des témoignages et questions avant la réunion (permanence physique, formulaire, adresse dédiée), avec l'engagement que toute question sans réponse immédiate fera l'objet d'un retour documenté ultérieur.
- Construire, avec la préfecture, le SDIS et si possible un tiers indépendant, une chronologie factuelle vérifiée et sourcée des décisions et moyens engagés — sans en faire un exercice de justification.
- Identifier et associer en amont les corps intermédiaires porteurs d'une connaissance de terrain : bénévoles DFCI, pompiers volontaires locaux, associations de sinistrés.

4.2 La disposition de la salle

Substituer à la configuration frontale (autorités sur estrade face à la salle) un dispositif en îlots de 8 à 20 personnes, mêlant habitants, élus locaux, représentants du SDIS et de la DFCI. Les autorités circulent entre les tables ou n'interviennent que lors de temps de restitution collective calibrés — elles ne sont plus « sur scène ».

4.3 Le déroulé

- Temps 1 — Écouter (sans exposé ni PowerPoint) : recueillir les vécus, incompréhensions et questions, sans les interrompre ni chercher à les corriger à chaud.
- Temps 2 — Distinguer : séparer explicitement ce qui relève du vécu, des faits établis et de l'interprétation, sans disqualifier aucun des trois registres.
- Temps 3 — Répondre par catégories : distinguer ce que l'on sait, ce que l'on pense savoir et ce que l'on ne sait pas encore, en s'engageant sur des délais de réponse précis pour ce dernier point.
- Temps 4 — S'engager : afficher des engagements écrits, datés, avec un responsable identifié pour chacun, et annoncer d'emblée une prochaine réunion de restitution.

4.4 La posture des autorités

- Reconnaître la légitimité de la colère avant toute réponse factuelle.

- Éviter tout terme disqualifiant (« rumeur », « complotisme ») qui bloque l'écoute et braque l'auditoire.
- Admettre publiquement la possibilité d'erreurs ou de limites opérationnelles plutôt que de chercher à démontrer une performance sans faille.
- Ne pas déplacer le débat : une critique portant sur des décisions de redéploiement de moyens ne doit pas être requalifiée en mise en cause de la compétence individuelle des agents de terrain.

4.5 Un processus, pas un événement unique

Une seule réunion ne peut pas solder une crise de cette ampleur. Il est recommandé de séquencer la démarche en plusieurs rencontres à fonction distincte : une réunion pour écouter, une réunion pour restituer l'analyse et distinguer les faits, une réunion pour décider et annoncer les changements concrets.

5. *Points de vigilance méthodologique*

Cette note s'appuie en partie sur un exercice de comparaison entre trois assistants d'intelligence artificielle. Cet exercice a été précieux pour faire émerger des convergences robustes (section 3), mais il a aussi révélé des limites qu'il serait imprudent d'ignorer si tout ou partie de ce travail devait être présenté à des décideurs :

- Aucune donnée chiffrée ou factuelle produite par un assistant IA ne doit être reprise publiquement sans vérification auprès des sources opérationnelles réelles. L'un des trois assistants a par exemple avancé un chiffre précis de moyens aériens disponibles, présenté comme un fait établi, sans qu'aucune source ne l'étaye — un tel chiffre, s'il était faux et repris publiquement par une autorité, pourrait aggraver la crise de confiance plutôt que la résoudre.
- Les « scripts » de prise de parole proposés (discours du maire, de la préfète) sont des exercices de style utiles pour identifier une posture et un ton, mais ne doivent en aucun cas être prononcés tels quels par une autorité publique sans validation par les services concernés (juridique, communication, cabinet).
- Un des assistants a, à un moment de l'échange, fait référence à un contexte extérieur à la présente réflexion (mention d'« agents » et d'un « webinaire » non évoqués par les autrices de cette note), signe possible d'une confusion de contexte. Ceci rappelle la nécessité d'une relecture humaine systématique de tout contenu produit par une IA avant transmission ou usage.
- Ces outils doivent rester des aides à la réflexion et à la préparation, non des sources d'autorité en tant que telles — la décision et la parole publique restent de la responsabilité pleine et entière des autorités humaines concernées.

6. *Conclusion*

L'échec de la réunion du 26 août 2026 au Porge n'est pas un accident de communication isolé : il résulte de choix de format et de posture identifiables et évitables, largement documentés dans la littérature sur la gestion des situations de crise et confirmés par la convergence indépendante de plusieurs analyses. Une prochaine rencontre, construite sur les principes exposés ci-dessus — petits groupes, séparation de l'écoute et de la réponse, reconnaissance avant explication, engagements écrits et datés, séquençement en plusieurs temps — a des chances sensiblement meilleures de restaurer une relation de confiance avec la population du Porge.

Cette note peut servir de base de discussion avec les services préfectoraux et le SDIS en vue de la préparation d'une prochaine rencontre avec les habitants.