

15 leviers de mobilisation citoyenne et salariée en crise

Quand la crise frappe, la mobilisation humaine fait souvent la différence entre une organisation qui tient et une qui se fracture. Ce catalogue rassemble 15 leviers éprouvés pour mobiliser citoyens et salariés, calibrés sur les cadres juridiques français (Loi 2004, Loi MATRAS, Décret PCS/PICS 2022) et les 6 ressorts de la mobilisation humaine.

Cadre juridique français

Loi du 13 août 2004

Loi de modernisation de la sécurité civile : crée les Réserves Communales de Sécurité Civile (RCSC) et reconnaît les Associations Agréées de Sécurité Civile (AASC).

Loi MATRAS du 25 novembre 2021

Renforce le rôle des maires dans la sécurité civile, étend l'obligation des Plans Communaux de Sauvegarde et crée la Journée Nationale de la Résilience.

Décret du 8 décembre 2022

Rend obligatoires les exercices PCS et PICS, structure la coordination des bénévoles en crise et formalise l'accueil des renforts spontanés.

Code du travail (CSE)

Pour les salariés, le Comité Social et Économique doit être informé et consulté dès qu'une crise affecte les conditions de travail ou la santé psychosociale.

3 principes Twist de mobilisation

La mobilisation se prépare avant la crise

On ne mobilise pas dans l'urgence ce qu'on n'a pas tissé en temps calme. Réserves citoyennes, conventions AASC, rôles internes : tout se prépare 6 à 18 mois à l'avance.

Citoyens et salariés ne se mobilisent pas pareil

Le citoyen volontaire cherche du sens et de la reconnaissance. Le salarié mobilisé cherche un cadre clair, une protection juridique et une équité. Deux postures, deux dispositifs distincts.

La mobilisation s'épuise si elle n'est pas reconnue

Sans reconnaissance formelle, sans capitalisation RETEX, sans soin psychosocial, les volontaires et les salariés engagés disparaissent en 12 à 18 mois. Le risque numéro 1 : l'épuisement silencieux.

POUR ALLER PLUS LOIN

Co-construire votre dispositif de mobilisation

Twist accompagne mairies, intercommunalités, entreprises et établissements publics dans la conception et le déploiement de leurs dispositifs de mobilisation citoyenne et salariée, calibrés sur leur territoire, leurs ressources et leur maturité.

maxime@scopic.fr

Voir la fiche Maxime

Mobilisation citoyenne en crise

Pour les maires, intercommunalités et préfectures. Calibré sur la Loi MATRAS et le Décret PCS/PICS 2022.

- 01 Réserve Communale de Sécurité Civile (RCSC)**
Outil juridique dédié de la Loi 2004. Recrutement de citoyens volontaires formés et engagés à l'avance, mobilisables sur arrêté du maire pour des missions de prévention, soutien et appui à la gestion de crise.
- 02 Convention avec une AASC**
Association Agréée de Sécurité Civile (Croix-Rouge, Protection Civile, FNPC, etc.). Convention formalisée avec la collectivité, prévoyant les missions, l'indemnisation et la coordination opérationnelle.
- 03 Accueil de la convergence bénévole spontanée**
Procédure d'accueil, de tri et d'affectation des volontaires non-affiliés qui arrivent spontanément sur site. Sans cadre, ils deviennent une charge ; avec cadre, ils renforcent la réponse.
- 04 Communication d'appel ciblée à la mobilisation**
Quand la mobilisation est nécessaire : message clair sur qui peut aider, comment, où se présenter, quel risque encouru. Évite les afflux désordonnés et focalise sur les profils utiles.
- 05 Participation à la Journée Nationale de la Résilience**
Chaque 13 octobre. Atelier ouvert au public, exercice grandeur réelle, démonstration d'équipement RCSC. Recrutement et fidélisation des volontaires.
- 06 Plateforme numérique de mobilisation citoyenne**
Outil de gestion des volontaires : inscription, affectation, traçabilité, communication groupée. Application territoriale ou nationale type SAIP, BeAware, monalerte.
- 07 Parrainage et référents de quartier**
Désigner des relais de proximité (gardiens d'immeuble, commerçants, présidents d'associations) formés à transmettre l'information de crise au dernier kilomètre.
- 08 Formation et sensibilisation grand public**
Ateliers PSC1 collectifs, sensibilisation aux risques majeurs, exercices d'évacuation. Construit la culture du risque et le vivier de futurs volontaires.

Mobilisation des salariés en crise

Pour les directions générales, DRH et managers. Cadre Code du travail, CSE, accord QVT.

- 09 Information consultation du CSE dès l'activation**
Le Comité Social et Économique doit être informé dès qu'une crise affecte les conditions de travail. Procédure interne d'activation rapide pour éviter le rappel à l'ordre.
- 10 Posture managériale claire et incarnée**
Le manager devient pivot de la mobilisation : présent, lisible, capable de dire ce qu'il sait et ce qu'il ne sait pas. Préparation et media training internes en amont.
- 11 Rôles de crise pré-désignés et formés**
Chaque service identifie 2 ou 3 collaborateurs avec un rôle de crise (rédacteur, logisticien, contact familles), formés à l'avance, mobilisables par activation du PCA.
- 12 Exercices internes périodiques**
Exercice de continuité d'activité annuel a minima, avec mobilisation réelle des rôles de crise. Sans exercice, le dispositif se dégrade silencieusement.
- 13 Reconnaissance formelle post-crise**
Geste explicite de la direction : courrier signé, gratification, mention au bilan social. La reconnaissance fait la fidélisation des engagements futurs.
- 14 Dispositif psychosocial activable**
Cellule d'écoute, médecin du travail, psychologue externe, mode dégradé RH. Prévention de l'épuisement et du syndrome post-traumatique des salariés exposés.
- 15 Capitalisation RETEX et restitution équipes**
RETEX formel sous 30 jours après la crise, restitué aux équipes mobilisées. Boucle d'apprentissage qui valorise et améliore le dispositif.

TWIST ACCOMPAGNE VOTRE DISPOSITIF DE MOBILISATION

Diagnostic mobilisation, conception du dispositif, accompagnement déploiement

Twist accompagne collectivités, entreprises et établissements publics dans la conception et l'animation de leurs dispositifs de mobilisation citoyenne et salariée. Conception conjointe avec Charlotte Zuckmeyer (concertation), Maxime Sourdin (résilience territoriale) et Morgane Ollier (transition écologique). Premier entretien offert.

maxime@scopic.fr

Voir la fiche Maxime

Voir la fiche Charlotte