

QUELLE INFORMATION PREVENTIVE POUR ADAPTER LES COMPORTEMENTS DES POPULATIONS FACE AUX INONDATIONS ?

Ce document est une synthèse des résultats du projet d'évaluation des dispositifs réglementaires de sensibilisation au risque inondation (EDRRIS). Les données, analyses et recommandations détaillées sont présentées dans le rapport d'étude disponible sur le site internet du CEPRI : <http://www.cepri.net>.

L'INFORMATION PREVENTIVE POUR UN CITOYEN ACTEUR DE SA PROPRE SECURITE ET DE LA SECURITE CIVILE

La résilience de nos territoires exposés au risque inondation repose en partie sur l'action des populations et leur capacité à adapter leur comportement.

Lors d'un évènement, les situations de décès révèlent souvent une prise de risque ou une sous-estimation du danger. Au-delà des décès, les comportements inadaptés compliquent la gestion de crise et le retour à la normale.

Face à cette situation la loi fait preuve d'une grande ambition en désignant le citoyen comme « acteur de sa propre sécurité et de la sécurité civile ». Elle impose pour ce faire des outils réglementaires de sensibilisation au risque inondation : **repères de crue, réunions publiques, Document d'Information Communal sur les Risques Majeurs (DICRIM), affichage des consignes de sécurité, Information Acquéreur-Locataire**

(IAL), principaux fers de lance de l'information préventive en France.

Malgré cet arsenal réglementaire, les récents évènements montrent que les comportements inadaptés persistent.

Cette situation a amené le CEPRI à mener un projet d'Evaluation des Dispositifs Réglementaires sur le Risque Inondation et la Sensibilisation (EDRRIS) en collaboration avec les communes d'Arles et d'Orléans, toutes deux en règle avec leurs obligations réglementaires au regard de l'information préventive. Ce projet vise à mesurer l'impact, sur les comportements, des dispositifs réglementaires de sensibilisation et d'information sur le risque d'inondation. Il met en évidence la portée de ces dispositifs ainsi que leur degré de participation à l'adaptation comportementale des citoyens.

L'évaluation de ces dispositifs a nécessité de passer par l'analyse de la perception du risque des populations et de leur implication pour faire face au risque. 62 personnes ont ainsi été rencontrées dans le cadre d'entretiens approfondis.

Les conclusions de ce travail amènent des recommandations devant permettre aux

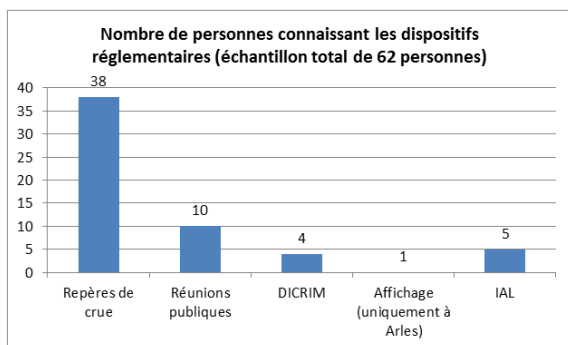
autorités, collectivités territoriales et Etat, de réfléchir à leurs pratiques et d'ajuster leur stratégie de sensibilisation et d'information des populations.

Ce document présente de manière synthétique les principaux éléments issus du projet.

DES DISPOSITIFS D'INFORMATION PREVENTIVE PEU CONNUS

Une très faible notoriété des dispositifs

D'une manière générale **l'information mise à disposition par l'intermédiaire des dispositifs réglementaires n'arrive pas jusqu'à son destinataire final**, les dispositifs étant très peu connus comme le montre le graphique ci-dessous.



Nombre de personnes connaissant les dispositifs réglementaires parmi les personnes interrogées à Arles et Orléans

Les repères de crue à Orléans font exception : ils sont connus de l'ensemble des personnes interrogées. Mais, leur interprétation par la population est trompeuse. Seuls sont connus les repères « historiques » sous forme de traces de peinture rouge ou gravés dans la pierre, disposés le long du fleuve. La soixantaine de nouveaux repères respectant la forme officielle et disséminée dans toute la zone inondable

n'est pas connue. Ces repères historiques sont par ailleurs perçus comme le rappel historique d'évènements appartenant au passé mais ne devant plus se reproduire.

Ainsi, les dispositifs réglementaires ne contribuent que marginalement à l'information de la population.

La population s'informe par d'autres canaux que les dispositifs réglementaires

A Orléans, la proximité avec la Loire joue un rôle important dans la découverte de la situation en zone inondable. Le bouche à oreille et les réseaux personnels (famille, amis, collègues,...) ont une place notable dans l'information sur le risque inondation.

A Arles, la découverte du fait d'habiter en zone inondable se base sur une connaissance, une lecture et une interprétation du territoire ainsi que sur les inondations de 2003. Les arlésiens mentionnent ensuite préférentiellement la communication de la ville (hors dispositifs réglementaires), et des médias locaux comme sources d'information.

DES POPULATIONS AVEC UNE CONNAISSANCE PARTIELLE DU RISQUE

Du fait de la méconnaissance des dispositifs réglementaires de sensibilisation et malgré l'utilisation d'autres sources d'information, les

personnes interrogées ont globalement une connaissance très partielle du risque auquel elles sont exposées.

Une bonne connaissance du fait d'être en zone inondable

Si la très grande majorité des personnes de l'échantillon sait habiter en zone inondable (seules 5 personnes sur les 62 rencontrées ne savaient pas être exposées), que ce soit à Arles ou à Orléans, leur connaissance de ce que cela signifie en termes de hauteur d'eau, de dégradations matérielles, de dangers pour la vie humaine ou de délai de retour à la normale, est faible.

Cependant, cette connaissance de l'exposition est très nettement au-dessus de la valeur nationale métropolitaine : seuls 28% des français habitant dans des communes exposées à l'inondation pensent être exposés à un risque important, moyennement ou peu important.

Une situation vécue majoritairement comme n'étant pas problématique

Les trois quarts des personnes interrogées ne perçoivent pas de problème face à leur situation et n'ont, en conséquence, mis en place aucune action. Seules 10 personnes sur les 62 interrogées sont actives face au risque inondation. C'est-à-dire qu'elles ont mis en place des actions d'ordre structurel le plus souvent (petits travaux d'aménagements de l'habitat) ou, moins fréquemment, organisationnel (plan familial de mise en sûreté).

Une importante partie de la population, ne percevant pas la temporalité d'un évènement d'inondation ni les impacts qu'il aurait, ne peut concevoir d'actions adaptées. **Lorsque la population se sent une responsabilité dans la gestion du risque, c'est principalement en réaction à l'évènement, l'anticipation reste difficile à concevoir.**

Le corolaire de cette situation est qu'il ne faut certainement pas attendre de l'ensemble de cette population une adaptation comportementale rapide et « radicale ». Avant de l'amener à être active face au risque, un important travail sur la perception du risque est nécessaire, qui demandera un investissement conséquent dans une

communication et une sensibilisation constantes et poussées.

Connaissance des comportements attendus face au risque inondation et attitude à leur égard, des apparences trompeuses

La population a cependant une certaine « connaissance » des principaux comportements à adopter face au risque inondation, héritée, à travers les médias, des évènements de crues rapides de ces dernières années, ayant eu lieu sur d'autres territoires ou venant de l'expérience de 2003 pour Arles.

A défaut de comportements adaptés, une attitude favorable à ceux attendus par les autorités a été notée parmi les personnes interrogées. C'est cependant trompeur.

A Orléans, sur les 32 personnes interrogées, 30 ont répondu qu'elles suivraient l'ordre d'évacuer. Il ne faut cependant pas croire que la population est « naturellement » préparée à faire face avec le comportement principal attendu par les autorités locales. Outre un biais de désirabilité sociale lié au désir de « faire plaisir à l'enquêteur », qui peut expliquer partiellement le très bon taux de réponses positives, d'autres éléments viennent fragiliser cette position de la population. Parmi les 14 personnes qui déclarent spontanément qu'elles évacueraient, une partie d'entre-elles envisage en même temps de monter dans les étages, confondant évacuation horizontale (prévue par les autorités) et évacuation verticale (qui les mettrait en danger du fait de la durée de l'inondation). La plupart des personnes interrogées imaginent partir pour quelques jours tout au plus (alors que l'évacuation pourrait durer plusieurs semaines) et ne sont donc pas du tout prêtes à faire face à la réalité de l'évacuation. De plus, elles sont très peu à l'avoir anticipée et préparée (3 personnes ont envisagé une solution de repli et une d'entre-elles a réalisé un PFMS).

C'est en grande partie grâce aux inondations de 2003 que les personnes de l'échantillon arlésien ont globalement intégré les comportements réflexes qu'il faudrait avoir

face à ce type d'inondation. Ce sont aussi les comportements qui sont mis en avant dans la plupart des communications sur le risque inondation (même en dehors du territoire d'Arles) et correspondant à ce que commande, au 1^{er} abord, le « bon sens » : monter dans les étages. Il faut toutefois noter qu'Arles est soumise à d'autres types d'inondation que

celle de 2003 et que les comportements déduits de cet événement ne seront pas toujours adaptés et pourraient même mettre les personnes en danger.

La connaissance par les populations des comportements adaptés au risque est au mieux parcellaire, au pire nuisible à leur sécurité.

QUELLES CAUSES A L'INEFFICACITE DES DISPOSITIFS DE SENSIBILISATION ?

Force est de constater que malgré les efforts consentis pour la mise en œuvre des dispositifs réglementaires de sensibilisation de la population, celle-ci reste dans des niveaux de connaissances et d'implication loin des objectifs du législateur. Si une des premières causes identifiées est la très faible notoriété des dispositifs et une population qui favorise naturellement d'autres sources d'information, il en est d'autres à rechercher notamment dans le fonctionnement prévu de l'information préventive et dans la concurrence avec d'autres politiques publiques.

Un mécanisme défaillant de l'information préventive ?

Le cœur du fonctionnement de l'information préventive recèle de nombreuses lacunes. Plusieurs liens prévus dans sa mécanique ne fonctionnent pas ou pas suffisamment pour lui permettre d'atteindre aisément ses objectifs principaux.

L'information préventive s'appuie sur 2 présupposés principaux invalidés par les travaux en psychologie sociale. **Le premier veut que les personnes concernées aillent d'elles-mêmes chercher l'information.** Or, ceci constitue déjà presque une action en tant que telle et demande donc que les personnes concernées aient déjà une bonne perception du risque et soient dans une démarche d'adaptation. Seule une faible minorité se trouve dans cette situation. **Le second est l'idée que le seul fait d'être informé des risques, de leurs conséquences et des actions adaptées suffit à engendrer l'adaptation**

comportementale souhaitée. Les études socio-psychologiques ont montré que la réalité était tout de même un peu plus complexe.

Des politiques publiques « concurrentes » entre elles ?

Certaines actions des autorités, dans le domaine de la gestion des risques ou d'autres de la vie des territoires, peuvent entrer en interaction, avec l'information préventive sur le risque inondation, augmentant ou réduisant son impact sur les populations cibles.

En France, d'une manière globale, **les efforts financiers en matière de gestion du risque inondation se font dans la protection** (83,5% des investissements dans le cadre des PAPI sur la période 2011-2015, soit presque un milliard d'euros) **et dans l'indemnisation**, sous forme mutualisée à travers le système CAT NAT (13,65 milliards d'euros de dommages assurés sur la décennie 2001-2010, tous risques naturels). Dans les PAPI, la connaissance du risque, qui englobe, entre-autres, des actions de sensibilisation ne représente elle que 2% des budgets des PAPI, soit « seulement » une trentaine de millions d'euros sur la période 2011-2015. L'investissement dans la sensibilisation au risque est donc très faible par rapport aux autres axes de la politique de gestion du risque inondation.

On touche ici deux effets pervers de ce système pour la sensibilisation des populations. **Le premier, qui fait que la partie visible de la gestion du risque donne l'impression aux citoyens exposés d'être protégés** par les infrastructures (digues, barrages, ouvrages de

ralentissement dynamiques...) et si ce système faillit, de l'être également par l'assurance qui prend la relève. Comment alors, pour un citoyen lambda sentir la nécessité d'agir à son niveau ? **Le second : les autorités publiques, après avoir investi des sommes importantes dans la construction ou la maintenance d'infrastructures de protection sont, et on peut le comprendre, peu enclines à communiquer auprès de leurs administrés sur le risque résiduel et l'investissement comportemental attendu de la part de la population.**

On sait également que pour le citoyen habitant dans les espaces exposées, la **construction en zone inondable**, le fait de voir des habitations continuer s'implanter autour de la sienne a pour effet de réduire l'importance du risque perçu.

L'organisation de la **gestion de crise brouille également les pistes pour ce qui est du sentiment de responsabilité**. Elle est dans les mains des autorités publiques qui l'organisent et la mettent en œuvre, sans réellement associer le citoyen qui, de fait, n'y trouve pas sa place.

On peut aussi se poser la question de la **place laissée au citoyen dans la sécurité civile**. L'exposé des motifs de la loi de modernisation de la sécurité civile de 2004 précise que « l'engagement civique de la population

pourra revêtir plusieurs formes » mais on constate actuellement qu'ils ne laissent que peu d'espace aux actions d'initiative citoyenne.

Les dispositifs doivent lutter contre le quotidien

Le quotidien pèse lourd dans les choix d'installation des personnes. Les aménités, les aspects pratiques et les aspects économiques sont les raisons les plus souvent évoquées pour expliquer l'installation des individus sur leur lieu de vie actuel, qu'ils aient ou non connaissance de la situation en zone inondable au préalable. Il est aussi probable qu'il ait un poids important dans la mise en œuvre ou non d'actions face au risque inondation. La communication sur les actions et comportements à mettre en place devra donc bien présenter leur rapport coût/bénéfice.

Le poids d'un évènement récent

Le vécu de l'inondation a certes un effet positif sur la perception du risque et les comportements, mais il crée aussi une forme de « carcan » intellectuel, bridant la perception des autres types d'inondation. Les dispositifs réglementaires de sensibilisation des populations ne permettent pas à la population d'en sortir. Il y a là pour les autorités comme un défi post évènement à relever.

QUEL AVENIR POUR L'INFORMATION PREVENTIVE ?

Bien que l'information préventive peine encore à être largement diffusée auprès de la population, il est tout de même intéressant de noter que les élus ont tous engagé, sur les deux terrains étudiés, les dispositifs dédiés. On peut donc considérer que l'application du cadre réglementaire et des outils qui l'accompagnent a d'abord permis de réunir un certain nombre d'informations, étoffées et affinées depuis 2007, au profit d'une meilleure descriptions des risques. Ensuite, elle a rendu les représentants des collectivités porteurs d'une connaissance de l'exposition des habitants et de leur territoire face au risque d'inondation.

Afin de pouvoir dépasser le manque d'opérationnalité des démarches engagées et permettre de résoudre les difficultés rencontrées, il semble nécessaire de **discerner ce qui ressort de la nature des dispositifs comme inapproprié mais aussi ce qui, dans la façon de les présenter, s'avère inopérant**.

Vers une meilleure contextualisation et une plus grande personnalisation de l'information préventive

Les résultats de l'évaluation démontrent que les outils mis en place (DICRIM...) ne sont généralement pas connus et que leur contenu



ne permet pas de s'approprier les informations qu'ils contiennent. Ce constat pointe la nature

-le manque de contextualisation de l'information : au vu de la diversité des situations soumises aux risques inondations, les objectifs ambitieux de l'information doivent être reconsidérés selon la spécificité des territoires et des populations exposés.

Les données souvent techniques transmises dans le DDRM gagneraient ainsi à être retraduites au vu du cadre de vie, de la culture et de l'expérience des risques propres au territoire. A la faveur d'une approche contextuelle, l'adaptation de l'information communiquée, définie depuis des spécificités locales, faciliterait une lecture partagée du risque sur un territoire.

-l'absence de personnalisation des contenus : le niveau d'information transmis pour toucher les personnes résidant en zone inondable n'explique pas ou trop peu le degré individuel d'exposition. L'information doit ainsi pouvoir se stratifier sur deux niveaux : d'ordre général, sur les enjeux des territoires et plus individuellement sur les vulnérabilités humaines et matérielles. La description des conséquences physiques et matérielles liées aux hauteurs d'eau, aux dysfonctionnements des réseaux, à la saturation des infrastructures routières et de télécommunications, à la gestion des déchets est un moyen pour la population de mieux se représenter les impacts réels du risque d'inondation.

A ces deux principaux défauts de contextualisation et d'individualisation s'ajoute également un manque incontestable de communication autour du risque et de ciblage précis des destinataires.

-des moyens insuffisants pour attirer efficacement l'attention des populations sur ce sujet : l'avenir de l'information préventive dépend en effet de la manière dont est traitée la question du risque. Encore souvent synonyme de contrainte, le risque est trop systématiquement abordé à part et de façon monothématique. Peu d'orientations ont permis à ce jour de faire progresser son image

même des dispositifs qui semblent inadaptés considérant :

ou de la véhiculer à l'intérieur d'un cadre plus large. De même, une information plus régulière permettrait de ne plus stigmatiser le risque d'inondation en l'appréhendant comme phénomène avéré à inscrire dans un certain quotidien.

Ne pas parler du risque en dehors d'un événement récent s'ajoute donc au manque de précisions contextuelles et conduit à ce que la population ne perçoive pas de problème par rapport à sa situation. Cette distanciation limite ainsi la prise de conscience de sa vulnérabilité (dans l'espace et le temps). Difficile alors, pour les individus, de mettre en place des actions pour la réduire et plus encore d'être en capacité de l'anticiper.

-un défaut flagrant de ciblage : les efforts de contextualisation et de personnalisation à mener, ne seront pertinents que s'ils s'affinent en fonction de leurs destinataires. Les dispositifs en place se construisent majoritairement autour d'une approche généraliste et souvent techniciste. Ce défaut de ciblage explique en grande partie pourquoi l'information préventive ne fait pas échos auprès de ses récepteurs. Ce manque de vulgarisation concourt à des formulations non adaptées à un type de public, à ses besoins et à son langage.

Seul un travail précis de ciblage permettrait d'ajuster la teneur à donner à l'information préventive afin de décliner des supports et des messages propres aux interlocuteurs préalablement définis. Dans cette optique, il est donc nécessaire **de hiérarchiser les connaissances mobilisables, d'en trouver la traduction, d'en définir les limites et les critères d'acceptation afin de participer conjointement à la construction d'une conscience du risque et des menaces qu'il implique sur le territoire.**

Il est donc impératif **de mener, en amont de cette refonte, un travail de diagnostic.** Cet état des lieux dressé en fonction d'un certain public (selon son l'âge, sa localisation, son expérience,



son rapport aux inondations, son degré de connaissance) facilitera par la suite le niveau et

Vers une communication plus engageante

Si le niveau d'information est à adapter, il semble également nécessaire de revoir l'ambition sur laquelle s'appuie l'information préventive.

Les objectifs fixés par le cadre réglementaire partent du postulat que les dispositifs préconisés sont accessibles et appréhendables. Or, comme le montrent les résultats de cette évaluation, rien ne conditionne sinon l'événement et le bouche à oreille, la consultation du DICRIM. L'exercice de mémoire-projection que sous-tendent les repères de crue n'est pas non plus intuitif. Rien n'indique que la simple connaissance du risque et/ou des recommandations qui l'accompagne ne conduisent à la mise en place d'action de réduction de la vulnérabilité et d'adaptation des comportements. Tout laisse à penser que chacun est à même, une fois informé, de définir et de prendre la responsabilité de ce que seraient les bons comportements.

Ces présupposés non étayés faussent ainsi la chaîne de communication qui s'arrête la plupart du temps à la seule mise à disposition de l'information. En l'absence d'étapes complémentaires permettant d'appréhender les caractéristiques du risque d'inondation (hauteur d'eau, délais de submersion, délais d'alerte, ce qu'il faut évacuer et comment) et d'inviter les individus à engager des démarches en faveur de la réduction de leur vulnérabilité, les dispositifs réglementaires se révèlent isolés.

Les idées reçues concernant la conscience des individus face au risque et leur capacité à agir pour assurer leur propre sécurité, faussent le besoin pourtant avéré de soutien continu aux dispositifs réglementaires. **Cette situation biaisée par le manque de distinction entre objectif d'information et objectif**

le type d'information précis à communiquer.

comportemental inhibe les perspectives d'une communication plus volontaire.

-rétablir une chaîne de communication continue : si l'on regarde cette chaîne dans son intégralité, on s'aperçoit que l'information préventive n'est qu'une étape susceptible de transmettre des données. Elle ne peut à elle seule et sans relais permettre d'appréhender ce que représente le risque inondation et encore moins accompagner la population vers un changement de comportement.

Il est pour cela important d'assurer la continuité de la communication préventive. Puisqu'aller chercher l'information est un processus qui demande déjà une certaine prise de conscience de son exposition au risque, il faut veiller à installer, conjointement aux dispositifs réglementaires, des démarches incitatives pouvant ensuite donner l'envie d'en savoir plus. Il faut réussir à compléter les outils existants d'initiatives capables d'assurer la transversalité de la communication. Ces étapes manquantes ne répondent pas nécessairement à un ordre préétabli et doivent se faire par plusieurs biais permettant d'assimiler le rapport non linéaire que les individus entretiennent avec le risque.

-s'appuyer sur des vecteurs incitatifs : au-delà des dispositifs d'information existants et des relais institutionnels qui les portent, d'autres vecteurs plus engageant sont donc envisageables. Ceux-ci concernent tout autant les supports de communication à mobiliser (pouvant prendre d'autres formes moins figées que les dispositifs actuels) que les potentiels relais sur lesquels peuvent s'appuyer ces initiatives complémentaires.

La création de cadres interprétatifs, qui exposent des faits (« Je suis en ZI, je peux être menacé, je suis vulnérable ») et les rendent compréhensibles par le public est donc souhaitable. Les différents supports utilisés

pour assurer cette transmission devront permettre à un public préalablement défini d'appréhender le risque dans sa globalité selon les spécificités d'un territoire. Ces activités de sensibilisation doivent être soutenues par une démarche visant à modifier les représentations du destinataire. **L'intention et la volonté est ici de délivrer un message informatif pouvant rendre la population réceptive au fait qu'elle vit dans un territoire inondable.** Cette première amorce est un moyen d'interpeler et de guider un public en parallèle d'une mise à disposition de connaissances.

Les résultats de l'étude démontrent que les personnes les plus sensibles et les plus à même de se projeter sont souvent celles qui ont vécu un événement. Les entretiens témoignent en particulier du souhait des populations d'être plus informés sur les risques et leurs conséquences ainsi que sur les actions à mettre en œuvre. Les outils réglementaires en place ne constituent donc pas en soit des leviers

suffisants permettant de générer l'envie de s'investir. Rendre la population active face au risque par la pratique et les exercices permettrait de démontrer à chacun sa capacité d'actions.

La mise en place de démarches didactiques, complémentaires aux dispositifs actuels, peut dépendre de relais non institutionnels. Afin de dépasser l'approche sécuritaire et protectionniste souvent faite de l'information préventive, des compétences en communication et en sciences humaines et sociales sont à mobiliser. **Cette ouverture à d'autres disciplines permettrait de dépasser les résistances rencontrées à communiquer sur les risques résiduels. Dans une perspective de conscientisation, il semble essentiel de trouver le moyen de formuler une information au même niveau et avec la même exigence que celle dédiée aux systèmes de protection en place.**

QUELLE(S) STRATEGIE(S) METTRE EN ŒUVRE ?

La perception de l'exposition aux risques et de la capacité d'action : deux éléments clefs de l'adaptation des comportements

A Arles comme à Orléans, les personnes qui expriment un sentiment d'inquiétude, un inconfort psychologique, face au risque sont celles qui, soit se projettent le mieux dans l'évènement (et envisagent plus d'actions en anticipation et en réaction), soit ont déjà mis en place certaines actions.

Ainsi, corroborant la littérature sur ce sujet, cette étude montre que percevoir la menace, notamment en communiquant sur sa propre exposition au risque, est essentiel dans le cadre d'une communication visant l'adaptation comportementale.

Il est évidemment important de « doser » la part d'inconfort que cette communication peut générer et de proposer en parallèle des éléments concrets pour l'apaiser. **Si informer,**

sensibiliser, accompagner ont en commun de viser la transmission de données, ces trois actions se distinguent par l'intention, la nature des renseignements communiqués et le degré d'implication attendu d'un destinataire. Envisager une stratégie sur deux temps oblige à revenir sur les objectifs attendus au sortir de chacune de ces étapes. Si de nombreuses démarches s'affichent souvent dans une optique de sensibilisation, celles-ci ne s'articulent pas systématiquement à une information complémentaire plus détaillée ou à un accompagnement vers la mise en place d'actions. **Les initiatives se succèdent mais ne font pas nécessairement de lien continu avec d'autres actions.**

Les stratégies ciblée et massive devront parvenir à s'échelonner en s'appuyant sur ces trois étapes différenciées aux objectifs distincts :

-Sensibiliser : identification et partage de la définition des aléas auxquels on peut être exposé (prise de conscience).

-Informer : évaluation, formulation et transmission de la connaissance des enjeux de chacun face au risque (vulnérabilité).

-Accompagner : valorisation et activation de la capacité de chacun à pouvoir agir individuellement et collectivement face à une situation plus clairement définie (mise en action).

Ainsi les actions de sensibilisation reposent sur un travail important et récurrent mené au bénéfice de la perception et la représentation de son exposition face au risque. Cette étape de « vulgarisation » du risque et de mise en circulation de ses représentations est nécessaire pour que les personnes deviennent réceptives, se sentent concernées et aillent chercher l'information.

Le temps de l'information précise quant à lui, les enjeux de cette exposition aux risques et les conséquences qui y sont liées. Il repose sur une communication contextualisée participant à l'appréhension de la vulnérabilité humaine et matérielle des territoires. La personnalisation de cette information est essentielle pour favoriser une plus grande appropriation et permettre à chacun de se projeter.

Si ces deux premières étapes facilitent une certaine prise de conscience, elles n'induisent pas forcément l'adaptation de comportement. Reste donc à accompagner ce porteur de connaissances, ou « sachant », qui, si il est stimulé, peut devenir un relais, pouvant tout autant agir de façon adaptée que transmettre de façon éclairée.

Adapter les objectifs de l'information préventive aux territoires et aux populations: deux stratégies imbriquées

-le droit à l'information sur les risques majeurs doit se jalonner par étapes, incluant des actions, des relais et des objectifs dédiés. Le mécanisme actuel d'information doit dépasser l'idée reçue que les dispositifs en place (souvent mal relayés et peu contextualisés) suffisent aux individus pour les inciter à adopter de bons comportements. Pour sortir de cette impasse, les autorités doivent

également intégrer que le rapport aux inondations et les représentations qui en découlent ne sont pas homogènes ni linéaires et enfin que les outils à disposition ne sont pas répliquables sur tous les territoires.

En soutien aux étapes de sensibilisation et d'information, **la mise en place d'une stratégie contextualisée est donc à engager.** Sa réussite dépendra de l'adaptation de son contenu et de sa forme selon les destinataires envisagés mais aussi de l'occurrence et du type d'aléas auxquels le territoire est soumis. Dans un souci de diffusion et d'appropriation, l'enjeu principal de cette première phase consiste à **définir, en adéquation avec la diversité de perception des populations, le niveau et le type d'information que l'on souhaite/peut partager.** Avant même de penser à l'adaptation des comportements, l'objectif est de **re-situer la population dans son territoire en menant parallèlement et réciproquement cette acculturation au fleuve et au risque qui y sont liés.**

Cette première phase de partage de connaissances établi à partir de l'appréciation d'un contexte (culture du fleuve), d'un regard porté sur sa vulnérabilité face à l'aléa (culture du risque) permet, par la prise de conscience d'une exposition, d'une fragilité, de participer à l'acceptation d'un possible événement et de ses conséquences.

Dans un second temps, une stratégie plus ciblée accompagnant la mise en action de personnes ressources pourra s'enclencher. L'adaptation des personnes face au risque étant très variable d'un individu à l'autre, ce processus ascendant ne pourra se construire qu'autour de certains individus (voisins, concierges, réservistes, enseignants, personnels hospitaliers, salariés référents...) pouvant jouer un rôle actif dans l'appréhension et la prévention du risque inondation.

■ **La stratégie massive: étendre la connaissance d'un territoire à risque et des aléas qui y sont associés**



Son objectif est de sensibiliser une part conséquente de la population en lui donnant les moyens d'accéder aux informations dédiées à la prévention du risque inondation. La stratégie doit donc privilégier la **mise en place de supports et d'objets innovants permettant de parler du risque tout en créant une interface entre les autorités et les populations, ainsi qu'entre les individus de ces populations eux-mêmes.**

Afin de faciliter l'inclusion des populations au processus d'information, la stratégie doit veiller à travers **la création de situations adaptées à favoriser des temps d'échanges et de rencontres.** Ceux-ci doivent se construire selon différents modèles dans le but **d'inscrire ces événements à l'agenda plus global d'un projet de territoire.**

Cette stratégie consiste à rendre simultanément accessibles les **informations techniques réglementant et protégeant en parallèle d'information plus sensibles liées à une exposition personnelle au risque** : niveau de vulnérabilité, type de dommages et conséquences, hauteur d'eau, durée de submersion, délai d'alerte, temps de retour à la normale...

Le déploiement de la stratégie doit pour cela **s'appuyer sur des entités relais, capables de porter, d'accompagner et de traduire les informations nécessaires** à la construction d'une connaissance individuelle et collective du territoire et des risques associés.

Pour répondre à ce double objectif de prise de conscience et de connaissance, les perspectives de la stratégie massive se dessinent autour :

- **du développement d'outils de mise en commun de la connaissance à travers :**

-l'élaboration d'une stratégie de communication cohérente avec la politique de gestion du risque inondation et le mécanisme assurantiel en place,

-le développement de supports informatifs s'attachant à mettre en récit le risque (ballades, projections, créations artistiques...),

-l'utilisation de supports du quotidien de manière à privilégier de façon ascendante et descendante une communication de « proximité » (diagnostic individuel de vulnérabilité, aménagements dédiés, conseils de quartier...).

- **de la mise en place de temps d'échanges et de rencontres à travers :**

-la transmission d'une information personnalisée, constante et régulière dans le temps (ateliers participatifs, observatoires, visites et conseils chez l'habitant...),

-la création de contextes dans lesquels il est possible de communiquer (événements, forums, plateformes...),

-l'intégration et l'inclusion des populations afin d'impliquer et de fédérer les individus (jeux, exercices grandeur nature, formations...).

- **de l'appui auprès de personnes référentes pouvant constituer des relais à travers :**

-la mobilisation d'interlocuteurs privilégiés reconnus comme personnes ressources et pouvant servir de référents (formation continue aux personnels des collectivités) mais aussi de pairs à travers le renforcement de cadre de socialisation (réserves communales de sécurité civile, sentinelles...),

-un réseau de solidarité déjà existants et élargi au réseau associatif (environnemental, patrimonial, culturel, pédagogique) qui pourra enrichir les étapes de sensibilisation et d'information par ses compétences et son approche différente du risque inondation,

-la valorisation de l'expérience citoyenne en donnant une réelle place à la mémoire et aux vécus des populations face aux inondations (recueil de témoignages, photothèque, exposition...).

■ **La stratégie ciblée : définir des personnes ressources capables d'adopter des comportements adaptés et de les relayer**



Cette deuxième phase vient en complément du travail de vulgarisation de la connaissance. **Ciblant une population particulière**, elle n'est pas destinée à amener la plus grosse partie de la population à l'adaptation des comportements. L'objectif est ici **d'accompagner des personnes ressources à agir durablement afin qu'elles puissent elles-mêmes devenir progressivement des relais auprès du reste de la population**.

Elle vise dans un premier temps à soutenir et à amener un petit nombre de personnes à une mise en action à une échelle individuelle. Cet engagement pourra par la suite s'élargir à une échelle collective si ces personnes sont accompagnées. En soutenant les potentialités du gisement de solidarité existant, la mobilisation de référents (réserve communale de sécurité civile, association de voisins, employés, enseignants...) pourra faciliter leur **rôle de médiateur**. Porteuses d'une certaine connaissance du risque et des comportements à adopter avant, pendant et après un événement, ces personnes (les plus enclines à l'adaptation des comportements face au risque inondation) peuvent constituer des « relais » passifs ou actifs.

Passifs, ils ne seront « activés » que pendant un événement, par l'exemple qu'ils donneront ou les échanges qu'ils auront avec leur entourage dans la phase de crise, communiquant de « proche en proche » les informations et comportements adaptés pour un bon déroulement de cette phase. **Actifs** ils seront également mobilisés « en temps de paix » et pourront permettre de disséminer les messages, les informations pour améliorer la connaissance du risque et éveiller l'intérêt de leurs concitoyens.

Contrairement à la stratégie massive, elle n'envisage pas l'accompagnement d'un nombre important de personnes mais il faudra s'assurer que ces médiateurs aient eux-mêmes participé à des formations, des serious games (activité informative par le jeu), des diagnostics individuels de vulnérabilité, des

Plans Familiaux de Sauvegarde (PFMS) pour pouvoir par la suite les valoriser.

L'animation de la stratégie ciblée demande un investissement financier moindre que celui dédié aux démarches soutenues par la stratégie massive. Mais elle nécessite un engagement humain fort qui devra être valorisé par les autorités (formation, mise à jour des structures à l'œuvre et communication sur leur existence et leurs actions).

Quels coûts pour l'adaptation des comportements des populations face au risque inondation ?

L'investissement financier dans l'information préventive est aujourd'hui modéré et génère des résultats très en deçà des attentes du législateur et des objectifs de la loi. La mise en place d'une stratégie efficace de communication pour faire évoluer les comportements face au risque demande d'investir plus massivement sur tous les fronts : compréhension des mécanismes comportementaux, modernisation des outils de sensibilisation, intégration au sein d'une politique globale de gestion du risque, animation pour faire vivre les démarches dans la durée.

Amener le citoyen à être « acteur de sa propre sécurité et de la sécurité civile » est un objectif ambitieux qui demande des investissements humains et financiers en conséquence.

Les échelles et interdépendances concernées par le risque inondation amènent à penser l'accompagnement des cultures du fleuve et du risque de manière plus transversale. Afin de faire en sorte que les dispositifs réglementaires puissent se traduire clairement auprès du plus grand nombre il semble essentiel de soutenir les étapes différenciées et complémentaires vers la prise de conscience, le partage de connaissance, et la mise en action des populations face aux risques inondation.

LA SUITE DES TRAVAUX DU CEPRI

Des mesures complémentaires en faveur de la sensibilisation et de l'accompagnement des populations sont d'ores et déjà mises en pratique. Elles s'appuient sur un cadre normé à travers les axes 1 (améliorer la connaissance des aléas et la conscience du risque), 3 (gérer la crise) et 5 (réduction de la vulnérabilité des personnes et des biens) du cahier des charges des PAPI. Ces démarches font état d'un foisonnement d'initiatives locales, souvent menées de manière exploratoire. Elles mobilisent ainsi d'autres espaces, supports et vecteurs au service de la sensibilisation.

Ce transfert, qui donne parfois l'impression d'une dispersion, fait état de l'ouverture de ces actions à une multitude d'outils. Le répertoire mobilisable s'ouvre ainsi aux jeux, exercices de mise en situation, expositions, balades commentées, théâtre, performances comme autant de supports pouvant faciliter des liens entre prise de conscience, connaissance et projection. Sous forme d'information didactique et ludique, ces initiatives plus incitatives et inclusives permettent ainsi d'aller vers un public en lui amenant une information qui n'est plus simplement mise à disposition mais mise en situation. Ce type d'événement pourrait ainsi directement agir sur les comportements donnant à voir et à vivre ce que peut (pourrait) être une inondation (ses causes, ses conséquences, ses contraintes, l'attitude la plus adaptée avant, pendant, après).

Ces pratiques plutôt ponctuelles et événementielles ne laissent pas en reste les espaces numériques et leurs acteurs (utilisateurs, modérateurs...). Les nouvelles technologies profitent ainsi à l'émergence de plateformes, d'observatoires, de cartographies, de simulations accessibles en ligne mais dont la gouvernance peine encore à cadrer la production et la nature des données partagées.

Bien que cette recrudescence permette de parler du risque et de s'appuyer sur d'autres supports et acteurs, relais physiques de la vie courante (NTIC, évènementiel, milieu scolaire, espaces culturels, artistiques, associatifs, professionnels), aucune évaluation n'a permis jusqu'à maintenant de réellement rendre compte de l'impact de ces manifestations ni d'en juger l'efficacité.

S'il est clair que l'information préventive doit trouver d'autres moyens et manières de s'immiscer en plusieurs temps et plusieurs lieux afin d'espérer toucher un large public, il est impératif de préciser la base des initiatives envisagées. Trop souvent engagées sans études préalables, sans diagnostics des populations destinataires et par la même sans définition des besoins et des choix opérés, elles peinent à définir en amont les objectifs qui les sous-tendent.

Dans le prolongement de cette évaluation des dispositifs réglementaires de sensibilisation au risque inondation et de ses conclusions, le CEPRI propose donc d'entamer un travail de panorama sur les outils de communication dédiés au risque dans leur large nécessité, tant préventive que réactive. Cette perspective d'inventaire permettra de dresser un état des lieux par type d'initiatives en fonction de leur porteur, de leur destinataire, de leur contexte, de leur coût, de leur montage, de leur canaux de diffusion, de leur fréquence, etc., afin de mettre en comparaison les postulats qui construisent et supportent ces processus de sensibilisation. Nous espérons ainsi que cette boîte à outils participera à la formulation de choix contextualisés, pertinents et donc profitables aux différentes étapes de sensibilisation, d'information et d'accompagnement nécessaires à l'adaptation des comportements face au risque inondation.