

Communiquer sur les risques et informer les habitants

Benchmark et analyse documentaire
des initiatives, pratiques et modalités
de communication innovantes

JUIN
2022



Présentation	3
La communication préventive	5
Diversifier les supports et registres de la communication institutionnelle	6
Impliquer les habitants pour construire une culture du risque	11
Toucher à la sensibilité et aux émotions par les démarches artistiques et culturelles	14
Utiliser les nouvelles technologies pour immerger l'habitant	16
Tirer des enseignements du benchmark	18
La communication de gestion de crise	20
Communiquer de manière transparente et cohérente en temps de crise	21
Mener des actions en amont pour mieux communiquer aux habitants en temps de crise	23
La communication d'après-crise	24
Soutenir symboliquement les populations pour favoriser leur appréhension de la communication d'après-crise	25
Construire la commémoration avec les habitants pour gérer l'après-crise dans le temps long	26
Annexes	28
Synthèse des initiatives	29
Ressources bibliographiques	39



Présentation



Définitions

Information préventive :
« Les citoyens ont un droit à l'information sur les risques majeurs auxquels ils sont soumis dans certaines zones du territoire et sur les mesures de sauvegarde qui les concernent. Ce droit s'applique aux risques technologiques et aux risques naturels prévisibles. »

Extrait de l'article L.125-2 du Code de l'Environnement

Contexte

Plusieurs événements récents témoignent de l'exposition des populations aux risques naturels technologiques, en partie aggravée par le changement climatique. Les collectivités territoriales doivent donc s'interroger sur la manière d'informer et de communiquer aux habitants. En effet, une population plus informée et sensibilisée aux risques et aux bons comportements à adopter sera moins vulnérable en cas d'évènement.

Commande de la Métropole

L'Agence d'urbanisme accompagne la Métropole de Lyon depuis 2018 sur sa stratégie risques et résilience, avec comme perspective la construction à terme d'un observatoire partenarial des risques métropolitain. Pour cela, l'Agence met en avant ce que d'autres Métropoles font en matière de risque (compétences, type de risques, nouveaux risques, évolution du contexte législatif et effets, relation entre les communes, la métropole et les autres partenaires, etc.). L'observation des modes de travail des autres territoires, leurs pratiques et leurs retours d'expériences nourrissent et constituent une source d'inspiration en matière de gestion et de prévention des risques.

La Métropole de Lyon a mandaté l'Agence pour étudier un sujet précis en 2022 : l'information et la communication auprès des habitants en matière de risques.

La « communication » : une notion plus large que « l'information »

La politique française en matière de prévention des risques repose sur sept piliers, dont « l'information préventive et l'éducation ». Ce « droit des citoyens à l'information sur les risques majeurs » a été introduit dans le droit en 1987 (loi n°87-565 relative à l'organisation de la sécurité civile, à la protection de la forêt contre l'incendie et à la prévention des risques majeurs) et est désormais inscrit dans le Code de l'Environnement (art. L125-2). Les collectivités territoriales sont donc tenues d'informer les habitants sur les risques auxquels ils sont exposés et les mesures pour s'en protéger. Si des dispositifs cadres existent, tels que le Document d'information communal sur les risques majeurs (DICRIM), l'Information acquéreurs locataires (IAL) ou encore la pose de repères de crues, les modalités d'information restent à la discrétion des collectivités.

Pour une vision plus globale et exhaustive, ce travail s'intéresse à la « communication » sur les risques, entendue ici comme l'ensemble des dispositifs et des procédés visant une appréhension et une appropriation de la culture du risque par les habitants. Il comprend ainsi des initiatives d'information, de sensibilisation, d'éducation, de participation, etc.

Méthodologie

L'Agence s'est intéressée aux trois phases successives de la communication sur les risques auprès des habitants : la communication préventive, la communication en temps de crise et la communication post-crise.

Elle a réalisé un benchmark des différents supports d'information et de sensibilisation des habitants développés par une série d'acteurs nationaux tels que collectivités, des associations, des services d'Etat, des Etablissements publics, etc. Elle a par la suite mis en lumière les principaux éléments d'analyse issus du benchmark en se basant sur l'ensemble des initiatives recensées (160 environ). Une soixantaine d'exemples (cf. annexe) a été sélectionnée dans le but d'illustrer la diversité des démarches et de mettre en avant les plus innovantes.

Enfin, au vu du faible nombre d'initiatives à valoriser pour la communication en temps de crise et la communication d'après-crise, l'Agence a complété son benchmark par une analyse documentaire des retours de presse et d'expériences de plusieurs événements marquants (Tchernobyl 1986, AZF 2011, Fukushima 2011, Lubrizol 2019). Ces éléments ont permis de consolider les questionnements à ce sujet.



La communication préventive

Diversifier les supports et registres de la communication institutionnelle

Les supports de communication « institutionnels », qui étaient au départ des supports papiers et information descendante (tels que les plaquettes, livrets ou DICRIM) ont progressivement évolué. Ils sont désormais moins formels et tendent vers une diversification de leur registre. De nouveaux supports d'information sont également mobilisés afin de toucher le maximum de personnes possible.

Canaux de diffusion

Réseaux sociaux, sites internet des Mairies, communiqués de presse, articles dans la presse locale, boîte aux lettres

Une diversification des tons et des registres de communication

Choquant



Comportements à risques (Dreal Paca)

1

Humoristique



DICRIM de la Commune de Salaise-sur-Sanne

2



Pédagogique



Sources images :

1. Dreal Paca
2. Commune de Salaise-sur-Sanne
3. Les bons réflexes !
4. Dreal Paca

Les bons réflexes (Dreal Aura)

3

Poétique



Pensées picturales face aux risques d'inondation sur l'arc méditerranéen (Dreal Paca)

4



Les nouvelles technologies au cœur de l'information en temps réel

Des dispositifs d'information

Des applications

Remarque

Le + : Les dispositifs d'information permettent de toucher les touristes et les populations de passage, selon leur emplacement. Les retours sont positifs.



Borne numérique d'information et d'alerte (Ville de Cannes)

5



Application prévention incendie (Entente de Valabre)

7



Un totem au port d'Audenge (Syndicat du Bassin d'Arcachon)

6



Application MyPredict (Toulon Métropole)

8

Sources images :

- 5. France Bleu
- 6. SIBA Bassin d'Arcachon
- 7. Prévention incendie
- 8. Métropole de Toulon

L'ajout de « supplément risques » au journal métropolitain



Supplément Prévention des risques (Grenoble Alpes Métropole)

9



Supplément AZF, 21/09/2011, 10h17 (Toulouse Métropole)

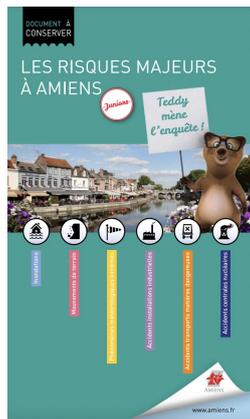
10

Remarque

Le + : Ces supports sont directement distribués en classe, et font l'objet de bons retours de la part des enfants, parents et professeurs. Ils constituent également des vecteurs d'information pour la famille de l'enfant, dès lors indirectement sensibilisée.

La vulgarisation et l'adaptation des supports aux enfants et jeunes adultes

Des DICRIM Jeunes



Des livrets & plaquettes



Livret « Une goutte de trop » (Dreal Occitanie)

12



DICRIM Jeunes (Amiens Métropole)

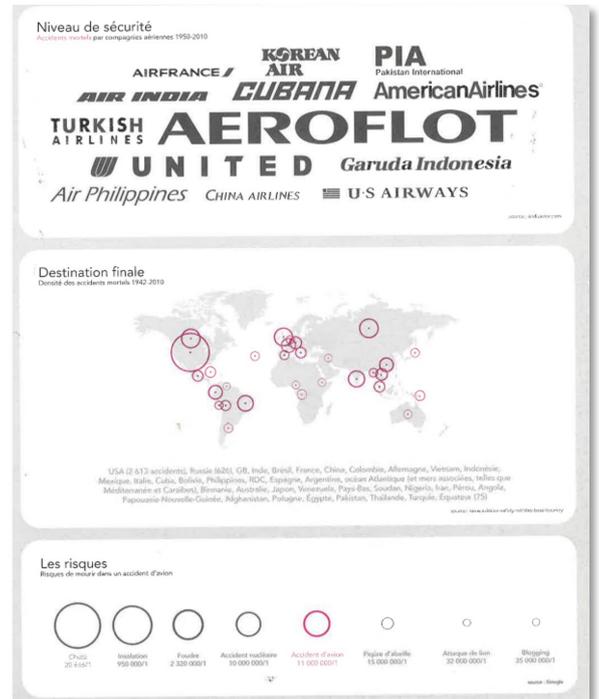
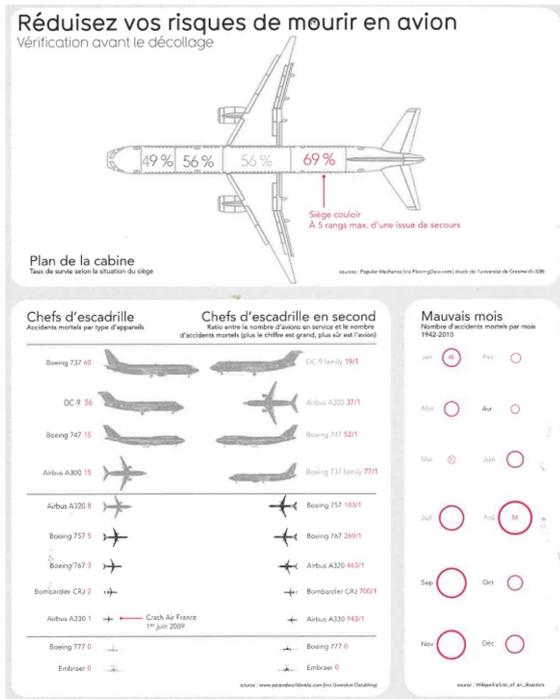
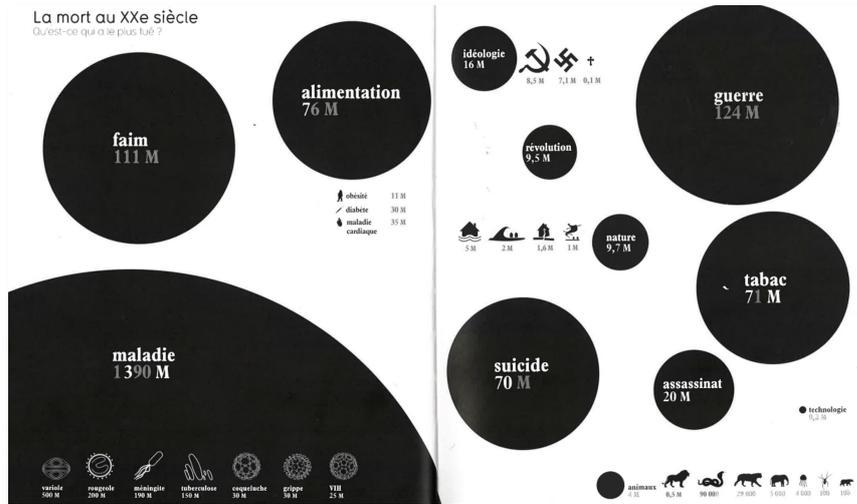
11

Sources images :

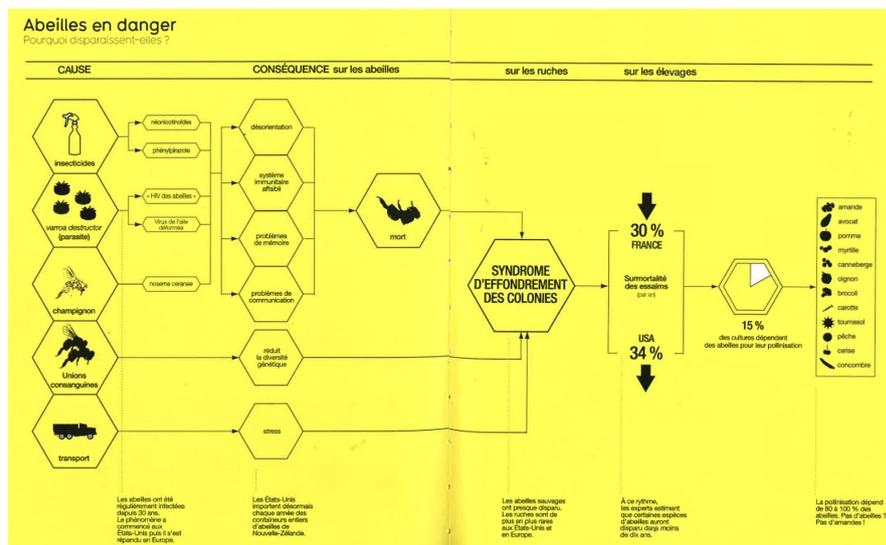
- 9. Pôle Alpin Risques naturels
- 10. France Info
- 11. Amiens Métropole
- 12. Dreal Occitanie

Pour aller plus loin : des modes de représentation innovants appliqués à d'autres sujets

Pour alerter sur les dangers et la mort liés aux risques



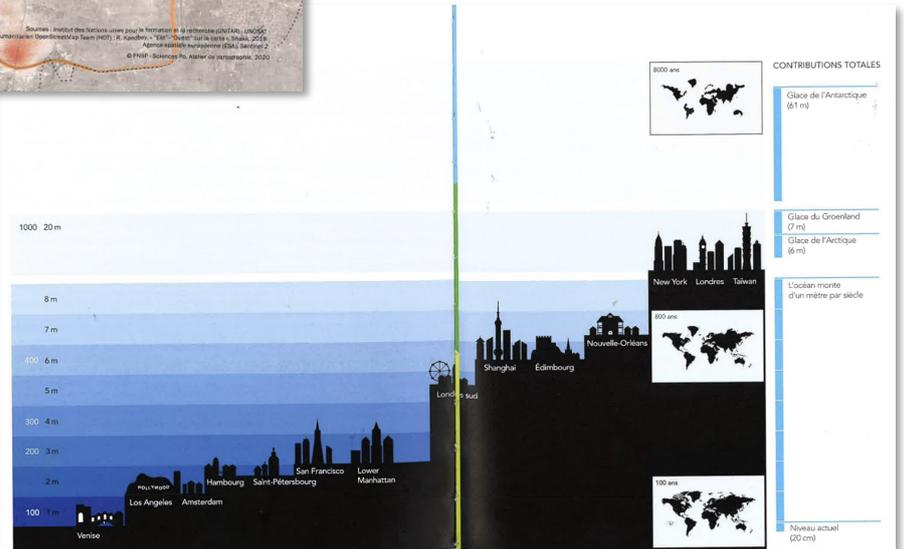
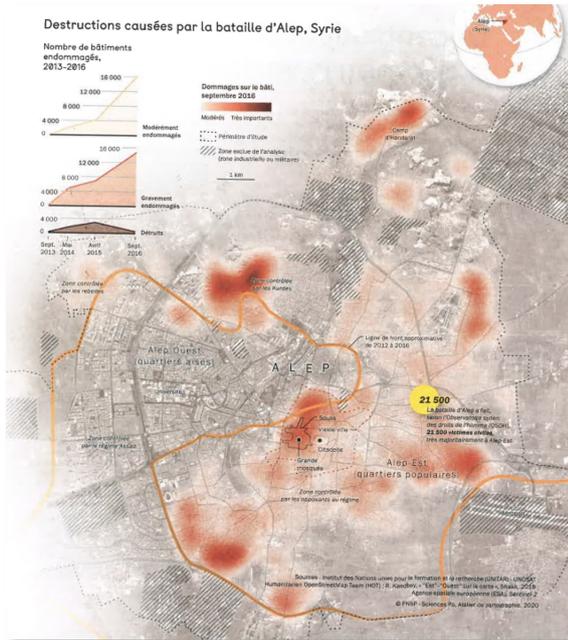
Pour expliquer les risques



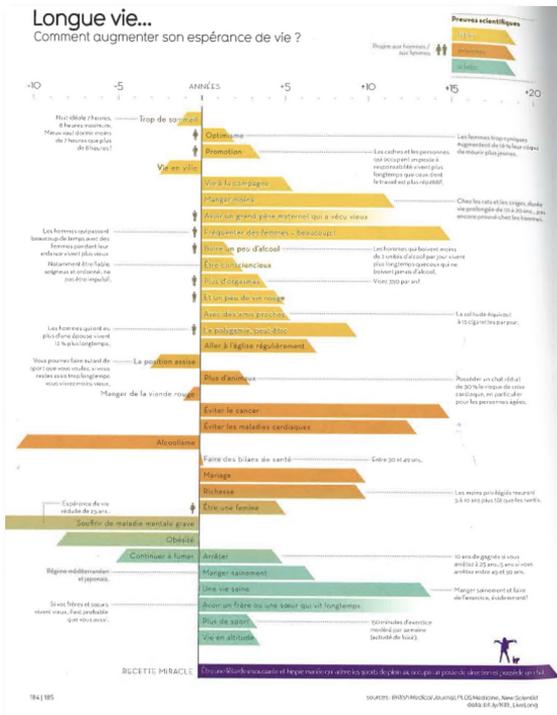
Sources images :
McCandless, Datavision.
Mille et une informations essentielles et dérisoires à comprendre en un clin d'œil, Editions Robert Laffont, 2011
McCandless, Datavision, Editions Robert Laffont, 2011

Pour aller plus loin : des modes de représentation innovants appliqués à d'autres sujets

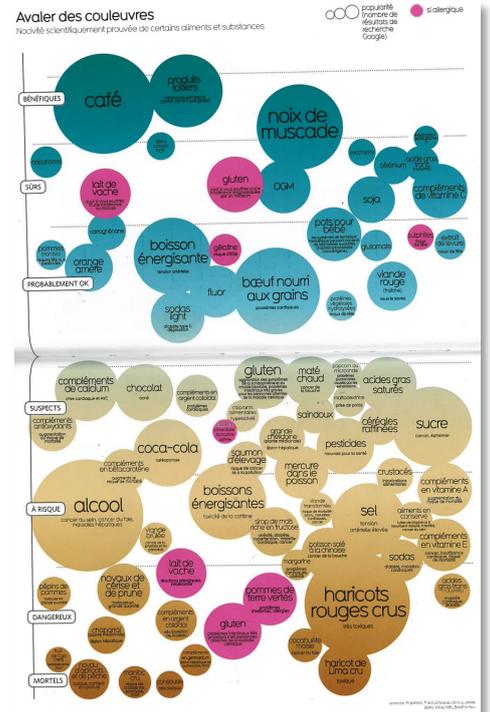
Pour territorialiser les risques



Pour indiquer les bons réflexes et les comportements



Sources images :
Gemenne F. et Rankovic A., Atlas de l'anthropocène, Presses de Sciences Po, 2019
McCandless, Datavision. Mille et une informations essentielles et dérisoires à comprendre en un clin d'œil, Editions Robert Laffont, 2011





Impliquer les habitants pour construire une culture du risque

Les sciences participatives permettent une meilleure appréhension des risques de la part des habitants. Souvent territorialisées, ces initiatives permettent en effet de les impliquer directement et de les amener à s'interroger sur leur propre exposition aux risques. Elles sont également un moyen de transmettre un savoir de manière collaborative et ludique, et favorisent ainsi la participation volontaire des habitants.

Canaux de diffusion

Réseaux sociaux, sites internet des Mairies, communiqués de presse, articles dans la presse locale, espace public

Des ateliers participatifs diversifiés

Des ateliers de mise en situation



Atelier d'Exper' (Ville de Grenoble) 13

Des ateliers mouvants



Le bus de l'inondation (SMBT) 14



Des ateliers à l'occasion d'évènements ponctuels



Climathon (Orléans Métropole) 15



Sources images :

13. Ville de Grenoble

14. SMBT

15. Orléans Métropole

Des jeux pour tous : sensibiliser par le ludique

Des jeux de plateau adaptés aux différents types de public



SRIC, le jeu d'activités industrielles (ISFEC) 16

Des jeux réalisés à partir de dessins d'enfants



Riscularo (Ville de Grenoble) 17

Des escapes games



Escape Game Inondation (EPISEINE) 18

Des fresques



Fresque Seine Grandeur Nature (EPISEINE) 19

Des concours mobilisant les acteurs du territoire



Mémo'risks, ma ville se prépare ! (Prévention2000)

20

Des jeux de géocaching



Jeu Repères de crue (SMBV
Pointe de Caux Etretat)

21

Sources images :

- 16. ISFEC
- 17. Ville de Grenoble
- 18. EPISEINE
- 19. EPISEINE
- 20. IRMA
- 21. SMBV Pointe de Caux Etretat

Des parcours dédiés et des visites : faire connaître le risque et les mesures de protection

Des parcours de découverte



« La Garonne : fleuve puissant » (Toulouse Métropole) 22

Des visites des ouvrages de protection

Exemple des visites de la Communauté de communes de l'Île de Noirmoutier

23

Les villes de Dax et de Toulouse ont également organisé des visites des ouvrages et des zones inondables lors des Journées du Patrimoine, menées par des agents de la Ville.

Des applications comme support d'animation



Application Caderousse et le Rhône (Commune de Caderousse) 24

Remarque

Le + : Les observatoires et les plateformes de partage de la connaissance permettent d'aider à la décision pour la gestion du risque inondation tout en étant un outil de communication une source d'information pour le grand public et les différents acteurs du territoire.

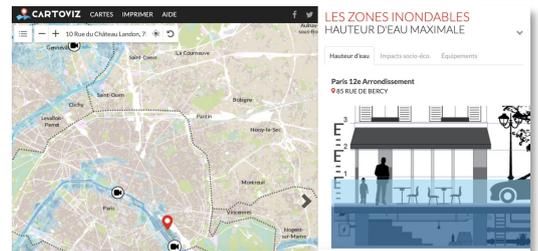
L'habitant « expert » pour contribuer aux connaissances partagées des risques

Des observatoires citoyens



Observatoire citoyen du littoral morbihannais 25

Des cartographies interactives



Baignade interdite (Institut Paris Région) 26

Des plateformes de partage de connaissances et de bonnes pratiques



EPISEINE (EPTB Seine Grands Lacs) 27

Sources images :

- 22. Toulouse Métropole
- 24. France info
- 25. OCLM
- 26. Institut Paris Région
- 27. EPISEINE



Toucher à la sensibilité et aux émotions des habitants par les démarches artistiques et culturelles

Les démarches culturelles et artistiques apportent un autre regard sur les risques en amenant le participant à laisser libre cours à son imagination. Ces expériences sensibles, dont les effets varient selon l'expérience et le vécu de chacun, permettent une appropriation personnelle des risques. Ces démarches sont à allier avec un ancrage territorial afin de toucher au maximum la sensibilité des personnes et le plus grand nombre.

Canaux de diffusion

Réseaux sociaux, sites internet des Mairies, communiqués de presse, articles dans la presse locale, boîte aux lettres

Bousculer le passant par des installations originales dans l'espace public

Des installations pérennes



Seine de crue (AREAS) 28

Des repères des événements passés



Arbres bleus (ONG Bleu Versant) 29

Du Street Art



Fresque La porte étanche de la Garonnette (Toulouse Métropole) 30

Sources images :

28. Drac Normandie

29. SudOuest

30. Métropole de Toulouse

La théâtralisation des risques

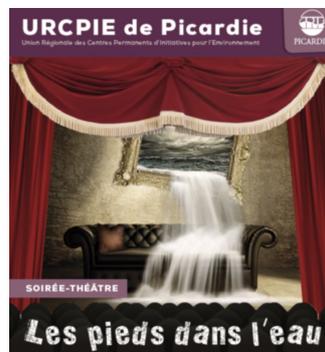
Des pièces de théâtre sur l'espace public



Théâtre burlesque (EPTB du Bassin de l'Adour et Ville de Dax)

31

Des pièces de théâtre en salle



Les pieds dans l'eau (CPIE de Picardie) 32

Des performances artistiques pour expérimenter le risque



UNE NUIT (La Folie Kilomètre)

33



Jour inondable (La Folie Kilomètre) 34

Une vision poétique des risques

Des œuvres musicales



AQUA LATA (Dreal Paca) 35
Cartographie des bruis et du son (Stephan Marin)

36

Des contes



Contes d'eaux vives (Dreal Paca) 38

Du chant

« Vivre avec les risques majeurs » (Luc Morel et André Bonhomme) 37

Sources images :

- 31. PAPI Agglomération Dacquoise
- 32. CPIE Hauts-de-France
- 33. La Folie Kilomètre
- 34. La Folie Kilomètre
- 35. Dreal Paca
- 38. Dreal Paca



Utiliser les nouvelles technologies pour immerger l'habitant

Les innovations technologiques permettent de faire passer l'habitant d'observateur à acteur de son territoire, de le plonger en immersion et de le confronter directement au risque. Elles présentent également l'avantage de pouvoir s'adapter à tous les types de publics (averti ou non, indépendamment de l'âge). Un impact positif spécifique à ce type d'initiatives est relevé lors des retours d'expérience, notamment grâce à son caractère multisensoriel.

Canaux de diffusion

Réseaux sociaux, sites internet des Mairies, communiqués de presse, articles dans la presse locale, boîte aux lettres

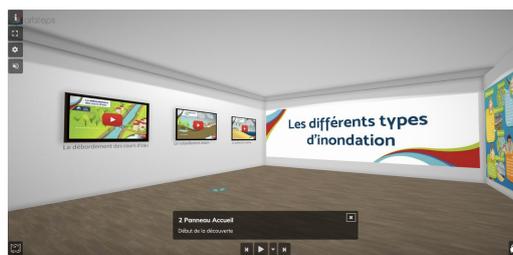
L'expérience du risque par la réalité virtuelle

Des vidéos d'immersion 3D



Immersion dans une crue centennale (SAGYRC) 39

Des expositions virtuelles



Inond'Expo (Dreal Paca) 40

Des balades virtuelles



Chernobyl VR Project (The Farm 51) 41



Sources images :
39. Bassin de l'Yzeron
40. Inond'Expo
41. The Farm51

L'appréhension des risques par les maquettes

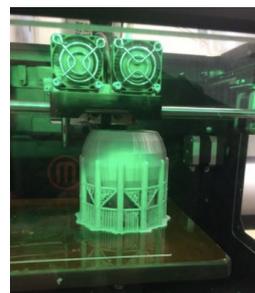
Des maquettes complétées
de réalité augmentée



Rhône & sens (Union APARE-CME, CPIE Pays de Vaucluse)

42

Des maquettes construites
par les étudiants



Maquette d'un site industriel
(étudiants de l'IUT du Limousin)

43

Des expositions interactives et immersives



Expo'eau (SMMAR et MAYANE)

44



Les risques littoraux dans la baie du Bourgneuf, êtes vous bien préparés ? (Communauté de communes Océan-Marais de Monts)

45

Sources images :

- 42. CPIE Pays de Vaucluse
- 43. Association des étudiants IUT du Limousin
- 44. REAL ILLUSIONS
- 45. Webinaire du Cerema – Culture du risque, 2020



Tirer des enseignements du benchmark

Seule la communication préventive permet de recenser des initiatives, contrairement aux temps de la gestion de crise et de l'après-crise. Aux 60 initiatives présentées sur lesquelles s'appuie l'analyse s'ajoute une centaine d'autres exemples, qui ont permis de conforter les tendances relevées.



Remarque

Le + : Ces méthodes issues des sciences participatives permettent également le partage d'une culture commune.

Remarque

Concernant le risque inondation, le constat d'une faible individualisation des démarches est partagé par des experts tels que le CEPRI qui va plus loin sur ce sujet-là¹.

L'incontournable association des habitants

L'implication des habitants dans les différentes initiatives de communication préventive est désormais centrale. En les plaçant au centre de l'action, ce type de démarche permet une meilleure appropriation des risques et ainsi une future mise en action². L'habitant est invité à devenir acteur de son territoire pour apprendre à agir avec le risque, et non plus le subir.

Une faible adaptation des démarches au profil des habitants

La grande majorité des initiatives menées en termes de communication sur les risques sont à destination du « grand public », dans l'objectif de toucher un maximum de personnes. Peu d'entre elles constituent des approches individualisées basées sur la vulnérabilité des personnes (selon le genre, l'âge, le niveau socio-économique, etc.). Les personnes en situation de handicap, les approches par métiers, ou bien les touristes par exemple, sont très peu traités sur leurs profils spécifiques dans la communication et la pédagogie sur les risques. Cela est notamment lié au fait que ces démarches sont plus coûteuses en termes de temps et d'argent.

Les dispositifs d'autodiagnostic permettent une approche plus individualisée et adaptée à la vulnérabilité. Ils peuvent prendre la forme de deux formats³ :

- des plateformes interactives permettant d'évaluer son niveau d'exposition (cf. l'outil ABRI® de Calyxis) ;

- des guides accompagnés de questionnaires et de fiches pratiques (cf. Les livrets d'auto-évaluation du citoyen de la Dreal Paca et du Cyprès).

En dehors des initiatives « tout public », les démarches de communication s'adaptent au public scolaire, pour lequel les initiatives sont nombreuses et variées dans leur format (livrets, DICRIM, jeux, maquettes, etc.).

Un foisonnement d'acteurs sur lequel la collectivité peut s'appuyer pour mettre en œuvre des actions et/ou diffuser l'information

L'émergence de nouvelles initiatives se traduit par la multiplication et la diversification des acteurs impliqués dans la communication aux habitants sur les risques :

- **Pour la mise en œuvre des actions coordonnées** : artistes, associations locales, services déconcentrés de l'Etat, sapeurs-pompiers, policiers et gendarmes, etc.). Quelques initiatives de partenariat avec des chercheurs sont recensées, elles restent à ce jour peu nombreuses.

Ex. : mobilisation des associations pour sensibiliser au risque d'inondation (EPTB Seine Grands Lacs et Conseil départemental du Val-de-Marne)

46

- **Pour la diffusion de l'information** : des partenariats avec des structures locales et ciblant un type de population peuvent être envisagés, telles que les Offices de tourisme ou les hébergements touristiques. Des établissements scolaires se positionnent d'ores et déjà comme des relais d'information via l'affichage dans les locaux ou lors des classes.

¹ CEPRI, Sensibiliser les populations exposées au risque inondation. Comprendre les mécanismes du changement de la perception et du comportement, 2013

² Cerema, Culture du risque. Recueil et analyse d'actions innovantes en France, mai 2019

³ Lettre MNR n°31, « Connaître et réduire sa vulnérabilité face aux aléas naturels : quels outils et documents de référence ? », octobre 2019)

Remarque

Les collectivités ont toutes sur leur page web une rubrique consacrée aux risques sur laquelle elles diffusent leurs documents communicants, les numéros d'urgence et les bons réflexes à adopter, les événements à venir, etc.

Remarque

Dans la communication sur les risques, toujours les présenter accompagnés de leurs solutions⁴.

Pour aller plus loin

Des initiatives émergent pour donner une personnalité juridique aux éléments naturels⁵. En 2017, la Nouvelle-Zélande et l'Inde ont offert le statut de « personnalité juridique » à l'un de leurs fleuves (Whanganui et le Gange). En France, la Région Centre-Val de Loire a organisé plusieurs journées d'auditions publiques en 2019 et 2020 sur les contours d'un « Parlement de Loire » visant à donner une existence juridique à La Loire.

Des initiatives de communication nettement axées sur le risque inondation

La manière de communiquer diffère entre le type de risques : les risques technologiques sont abordés de manière plus sérieuse et solennelle que les risques naturels. En effet, très peu de supports de réalité virtuelle, de balades, de parcours découverte ou encore d'initiatives artistiques et culturelles sont recensées sur les risques technologiques. Il semblerait que la communication sur ce type de risque ainsi que « leur manipulation » et expérience par les habitants soient plus délicates.

Un changement de regard sur le vivant pour une meilleure appréhension des risques

Des initiatives relatives aux risques naturels s'appuient sur une « approche positive du risque ». L'objectif est de redonner une place centrale aux éléments naturels et comme faisant partie intégrante de la vie quotidienne des habitants (et de l'urbanisation du territoire plus largement). Pour cela, elles donnent à voir aux habitants la richesse, le patrimoine ou encore la beauté des éléments naturels (tels que le fleuve, la montagne, le littoral, etc.). Avoir une bonne connaissance et une relation de proximité avec ces derniers peut permettre une meilleure appréhension des risques par les habitants.

La répétition des initiatives pour ancrer la culture du risque

La culture du risque s'appréhende sur le temps long pour être imprégnée par les habitants. Il est ainsi nécessaire de répéter les actions et de renouveler les projets afin de maintenir de manière constante la connaissance du risque (et de maintenir la population en éveil).

Une communication multicanale pour élargir le public cible

Les collectivités ou autres porteurs de projets multiplient les canaux d'information pour toucher au maximum de personne. Si les réseaux sociaux et internet en sont désormais les principaux, les canaux de communication classiques restent mobilisés (tels que des articles dans les journaux locaux, la distribution dans les boîtes aux lettres ou encore les communiqués de presse publiés aux bulletins municipaux, etc.).

Cependant, le retour d'expérience de la campagne « Les bons réflexes 2018 » invite à s'interroger sur l'impact de la communication via les réseaux sociaux et internet. La campagne a eu une faible visibilité sur le site internet et sur la page Facebook (respectivement 10% et 3% des enquêtés), alors que des moyens humains et financiers ont été mis en place (budget alloué pour décupler la visibilité des posts et mobilisation d'un community manager)⁶.

Les démarches de terrains à favoriser ?

Si la multiplication des canaux de diffusion est nécessaire pour toucher le maximum de personnes, le type d'approche semble davantage déterminant sur le degré d'appropriation de l'information par les habitants.

D'après divers retours d'expériences, aller à la rencontre des habitants ou des riverains pour faire connaître les démarches au travers d'échanges directs ou en attirant l'attention dans l'espace public semble favoriser leur appropriation. Les initiatives visibles depuis l'espace public, telles que les installations artistiques ou les dispositifs d'informations, permettent également de toucher un autre type de public que les habitants (ex : touristes ou étudiants de passage).

⁴ Projet de gestion intégrée des risques naturels « Grenoble, métropole alpine résiliente », Grenoble Alpes Métropole, décembre 2019

⁵ France Culture, Donner la personnalité juridique à un fleuve pour protéger un « milieu commun », 2017



La communication en temps de crise



Communiquer de manière transparente et cohérente en temps de crise

Les collectivités et services de l'Etat mobilisent des canaux « classiques » de communication auprès des habitants (sirènes d'alerte, médias, réseaux sociaux, *cell broadcast*, panneaux à messages variables, etc.), avec des outils rapides et diversifiés afin de toucher le maximum de personnes possible. Cependant, de la trentaine d'articles recensés, tous font remonter les mêmes problématiques : le manque de transparence et de cohérence dans la communication auprès des habitants.

Méthodologie

Si la communication aux habitants en temps de crise est un vrai sujet pour les collectivités, peu d'initiatives innovantes sont développées. En l'absence d'initiatives à valoriser, une analyse documentaire de plusieurs événements passés tels qu'AZF ou Lubrizol (cf. annexe) a été réalisée.

Remarque

P. Lascoumes, sociologue et juriste, conseille de dire « à ce jour, voilà ce que l'on sait, voilà les hypothèses, au-delà nous ne savons pas mais voici ce que nous entreprenons »⁷. Cela évite de changer de version des faits par la suite, et ainsi de limiter l'anxiété des habitants.

Des connaissances limitées de la part des élus et des industriels à assumer

Interview

Incendie de Lubrizol : «Les industriels et les politiques s'expriment trop vite et mal»

Malgré les nombreuses pressions qui poussent à réagir rapidement, notamment de la part des médias ou des habitants, il apparaît nécessaire que les élus et les industriels reconnaissent ne pas être en mesure de répondre à toutes les questions. Néanmoins, il est important de signaler aux habitants qu'ils sont au courant de la situation, sur les réseaux sociaux par exemple, et que des informations complémentaires vont arriver dans les minutes qui viennent.

La recherche de vérité par les habitants

Mission d'information

Lubrizol : «Les gens n'ont pas besoin d'être rassurés mais qu'on leur dise la vérité»

Les retours d'expériences témoignent d'une colère de la part des habitants envers les élus et les industriels, accusés de vouloir disséminer certaines informations. Or, vouloir rassurer la population en minimisant les événements semblent plutôt favoriser la circulation de fausses informations, largement amplifiée par les réseaux sociaux. Le choix de la source d'information est également important, l'objectif étant que les habitants aient confiance en les messages qu'ils reçoivent⁸.

Une parole cohérente à tous les niveaux

- Un discours cohérent avec les actions mises en œuvre : par exemple, parler d'un gaz non toxique mais obliger à un confinement de la population ou à une interdiction des matchs génère une forte confusion chez les habitants⁹.
- Un discours cohérent avec le ressenti des habitants : s'appuyer sur les réseaux sociaux afin d'éviter des situations où le discours officiel évoque une situation sans danger pour la population alors que cette dernière se plaint de nombreux symptômes.
- Un discours cohérent entre les acteurs : définir un porte-parole chargé de relayer les informations afin d'éviter des prises de paroles discordantes et sans cohérence.

⁷ Favereau E., « Lubrizol : les industriels s'expriment mal et trop vite », Libération, octobre 2019

⁸ IRMA, Risques Infos n°38, mars 2019



Pour aller plus loin

Le Conseil général de l'économie, de l'industriel, de l'énergie et des technologies (CGEJET) préconise la mise en place d'une information privilégiée pour un deuxième cercle, soit les « sachants », tels que les syndicats ou les associations¹⁰.

Une nécessaire sélection et vulgarisation des informations

Il est nécessaire de veiller à ce que les informations transmises ne soient pas trop techniques ni décalées par rapport à la réalité et aux besoins des populations. L'enjeu est de réaliser un travail de vulgarisation sans pour autant aboutir à des imprécisions ou à des généralisations qui peuvent faire douter la population sur les communications officielles¹¹.

Interview

Lubrizol : «La population a été submergée d'informations inutiles ou incompréhensibles»

95%

des informations transmises lors de l'incendie de Lubrizol ont été jugés incompréhensibles, inutiles ou inexploitable¹².

¹⁰ IRMA, Risques Infos n°38, mars 2019

¹¹ Mouillard M. et Moran A., Lubrizol : « La population a été submergée d'informations inutiles et incompréhensibles », *Libération*, novembre 2019

¹² Ibid



Mener des actions en amont pour mieux communiquer aux habitants en temps de crise

Bien que la communication de crise reste très classique et limitée à des obligations réglementaires, des initiatives visant à construire « une bonne communication de crise » ont été relevées. Les collectivités peuvent en effet se préparer en amont et anticiper la gestion d'un risque.

Pour aller plus loin

Le CGEJET préconise d'avoir une équipe de communication de crise, avec astreintes. Cela est cependant difficile à mettre en œuvre pour les petites ou moyennes entreprises qui n'ont pas les moyens¹⁴.

Remarque

Il est conseillé de ne pas utiliser la négation afin de limiter le stress. Par exemple, éviter de dire « n'allez pas chercher vos enfants à l'école », au profit de « Restez chez vous, vos enfants sont en sécurité à l'école »¹³.

La communication à froid pour gagner la confiance des habitants

Il s'agit d'informer les habitants sur les différentes activités des industries présentes sur le territoire ainsi que leurs risques potentiels, afin de les rassurer et leur donner confiance dans les messages en cas de crise¹⁵.

Il est également possible de communiquer sur les mesures prises pour limiter et gérer ces risques, d'organiser des visites des sites et de renforcer les espaces de dialogues entre les acteurs (industriels, syndicats, associations, etc.).

Les kits de communication clef en main pour faciliter la communication de crise

Ces kits délivrent des messages prêts à l'emploi et à la diffusion afin d'informer de manière rapide et pertinente les habitants. Certains d'entre eux sont disponibles gratuitement sur les sites internet des porteurs de projet. La collectivité peut aussi réaliser ses propres fiches réflexes et banques de messages, adaptées à plusieurs situations avec un vocabulaire clair et compréhensible.

- Kit de communication grand public en cas d'inondations (EPISEINE) ⁴⁷
- Kit de communication à chaud. Un incident survient sur un site : comment communiquer ? (Union des industries chimiques) ⁴⁸

Des formations et des entraînements pour une meilleure coordination

Les exercices de communication en temps de crise deviennent incontournables pour les collectivités et les industriels. Ils visent à définir le cadre de décision et d'action à respecter en temps de crise. Le respect du rôle de chacun est en effet primordial pour une bonne communication de crise. Ces exercices sont l'occasion d'anticiper les questions posées et d'adapter les réponses aux différentes situations, tout en apprenant à communiquer de manière calme et cohérente. Cela permet de rassurer les habitants et de maintenir leur confiance.

Des applications et des outils interactifs pour compléter les dispositifs d'information complémentaires

Les collectivités peuvent s'appuyer sur des partenariats avec des applications d'information en temps réel, tel que réalisé par le Département du Gard avec Waze lors d'un épisode de fortes pluies en 2016. ⁴⁹

Ces dispositifs ont également été mobilisés lors d'événements passés à l'étranger¹⁶ tels que les cartes de crise produites grâce à l'outil *Emergent* lors des crues soudaines de Beijing. Elles permettent de suivre en temps réel l'impact des inondations via Google Maps et les images publiées sur Twitter par la population.

Remarque

En interne, les acteurs publics déploient également des plateformes collaboratives pour la gestion en temps réel. Exemple de VEA (Ville en Alerte) à Montpellier.

¹³ Institut pour une culture de sécurité industrielle

¹⁴ IRMA, Risques Infos n°38, mars 2019

¹⁵ Ibid

¹⁶ KOUADIO S.J.A., Les technologies smartphones comme outils d'aide à l'alerte face aux crues rapides en France : expérimentations dans le Vaucluse et le Var, thèse de Géographie, Université d'Avignon, 2016



La communication d'après-crise

Soutenir symboliquement les populations pour favoriser leur appréhension de la communication d'après-crise

L'après-crise doit s'appréhender dans le temps long. En effet, si des informations de qualité sont nécessaires suite à la catastrophe, elles doivent être accompagnées par un soutien symbolique et moral sur la durée. Celui-ci permet une meilleure réception et confiance envers les informations transmises par les collectivités et les services de l'Etat. Une analyse des retours de presse sur la perception et le ressenti des habitants a permis de consolider ces questionnements.

Remarque

Selon Pierre Franck Chevet, président de l'Autorité de sûreté nucléaire, l'absence du sujet dans l'agenda politique est à l'origine d'un manque de prise de conscience des risques et d'une perte de mémoire collective des élus, industriels et habitants¹⁷.

Des informations de qualité et fiables nécessaires à la reconstruction ?

L'analyse des retours de presse souligne des informations et des actions insatisfaisantes, génératrices de défiance vis-à-vis des autorités locales. Par exemple, après Fukushima, les habitants ont accusé le gouvernement de communiquer des informations contradictoires et sous-estimées, et ont ainsi préféré mesurer eux-mêmes les taux de radioactivité¹⁸. La population rouennaise a également déploré l'incapacité des autorités à s'occuper d'elle en raison du suivi sanitaire largement insatisfaisant¹⁹. Enfin, les habitants et les associations dénoncent les promesses non tenues de la part des autorités locales (telles que des demandes de dépollution²⁰ ou de sécurisation par exemple), entraînant des sentiments d'impuissance, de colère et de frustration.

Un soutien aux populations à la fois matériel et symbolique pour accompagner l'après-crise ?

Des réparations matérielles doivent être envisagées, telles que la mise en place d'aides financières, la mise à disposition de logements sociaux ou la construction rapide de maisons temporaires préfabriquées (fait lors de l'accident de Fukushima). La collectivité peut également organiser l'entraide entre les habitants, commerçants et élus locaux pour les actions d'assistance matérielle, telles que la distribution de nourriture, l'accueil des personnes sinistrées, etc. Cela permet de créer de nouveaux liens et de la confiance (exemple lors des Crues de Roya en 2020²¹ ou

des crues torrentielles dans les Pyrénées en 2013).

Cependant, les réparations matérielles ne semblent pas suffisantes pour la population, en recherche de soutien symbolique. Selon les retours d'habitants présentés dans plusieurs articles, cela passe notamment par une reconnaissance et un accompagnement des habitants :

- en valorisant les initiatives citoyennes mises en place en parallèle de celles de l'État (telle que celle consistant à étiqueter les aliments selon le type, le lieu où il a été cultivé, etc., afin de connaître leur contamination suite à Fukushima²²) ;
- en donnant la parole aux habitants, dans les journaux locaux par exemple ;
- en prenant en compte les demandes des habitants (telles que des demandes de dépollution ou de sécurisation) ;
- en imputant le plus rapidement possible la responsabilité de l'évènement, nécessaire à la reconstruction des victimes (cela est cependant plus difficile pour les risques naturels que technologiques) ;
- en veillant au bon déroulement des procès mémoriels et pédagogiques, « qui doivent absolument être proches des victimes pour être compris »²³ et éviter les faux espoirs et rebondissements.

A la barre

Vingt ans après l'explosion d'AZF : retour sur une interminable bataille judiciaire

¹⁷ Schaub C., « Il faut imaginer qu'un accident de type Fukushima puisse survenir en Europe », *Libération*, mars 2016

¹⁸ Café Géo, Fukushima, six ans après : politiques de retour et zone grise de l'accident nucléaire, mars 2017

¹⁹ Delmas A., « Un an après Lubrizol, Rouen toujours inquiet pour son air », *Libération*, septembre 2020

²⁰ Lacroux M., « Vingt ans après l'explosion d'AZF : ces 5 000 tonnes de poudre qui dorment toujours dans le sol de Toulouse », *Libération*, septembre 2021

²¹ Fisher S., « Dans la Roya, l'entraide après les intempéries », *Le Monde*, octobre 2020

²² Augendre M., « Fukushima, six ans après : politiques de retour et zone grise de l'accident nucléaire », *Cafés géographiques*, mars 2017

²³ Delage J., « Vingt ans après l'explosion d'AZF : retour sur une interminable bataille judiciaire », *Libération*, septembre 2021

Construire la commémoration avec les habitants pour gérer l'après-crise dans le temps long

La gestion de l'après-crise et l'entretien de la mémoire du risque dans le temps long tendent à s'appuyer plus fortement sur l'implication directe des habitants. De moins en moins d'initiatives visent à commémorer les événements de manière funèbre et solennelle. Il s'agit plutôt de donner la parole et de mobiliser les habitants, afin de créer une culture du risque commune et favoriser l'appréhension des risques sur leur territoire, notamment pour les risques naturels (peu les risques technologiques).

Canaux de diffusion

Réseaux sociaux,
sites internet, radio

La parole des habitants au cœur de la communication d'après-crise

Des micros-trottoirs



Micro-trottoir Inondations (EPIDOR) 50

Des vidéos de recueils de témoignages



Paroles d'inondations (URCPIE de Picardie) 51

Des podcasts



Mon AZF, vingt ans après (Métropole de Toulouse & France Bleu Occitanie) 52

Sources images :

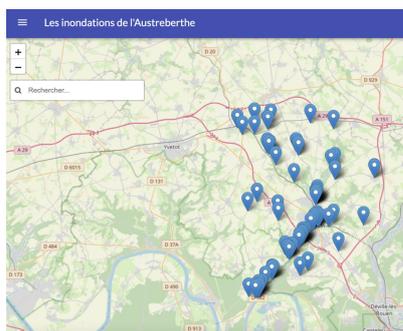
49. EPIDOR

50. CPIE Hauts-de-France

51. France Bleu Occitanie

Une capitalisation mémorielle et ludique des évènements passés

Des photothèques participatives en ligne



Photothèque des inondations (SMBVAS)

53

Des concours photos



Commémoration des vingt ans de crues de l'Oise et de l'Aisne (Entente Oise-Aisne)

54

Des semaines commémoratives mêlant diverses activités

Cinquantenaire de la Vilaine en crue (Ville de Rennes) 55

Remarque

Le + : si elles sont répétées, ces initiatives peuvent servir à mesurer l'impact des différentes actions de sensibilisation menées par les collectivités ainsi que l'évolution de la mémoire du risque.

L'interrogation des habitants pour connaître et appréhender leur mémoire des risques

Des sondages

« Culture du risque » (Département du Gard)

56

Des enquêtes

Enquête sur la perception des risques majeurs (ORRM Paca)

57



Annexes



Annexe 1 : Synthèse des initiatives

Communication préventive

Diversifier les supports et registres de la communication institutionnelle

N°	Initiative	Porteur de projet	Date	Type de risque	Description
1	Comportements à risque	Dreal Paca	2020	Inondation	Cette série de neuf affiches « choc » vise à réduire le nombre de décès lors de crues futures. Elles sont affichées dans les lieux publics et diffusées sur le site internet de la Dreal Paca.
2	DICRIM	Commune de Salaise-sur-Sanne	2013	Majeurs	Le DICRIM a été présenté lors d'une réunion publique, en 2013, à laquelle des spécialistes des risques ont également été invités. Quatre courts-métrages réalisés par des jeunes de la commune ont été visionnés au cours de la réunion afin d'interpeller le public sur les bons comportements à adopter en cas d'alerte. Ces derniers ont été filmés durant un stage organisé par la Mairie durant les vacances scolaires.
3	Les bons réflexes	Dreal Aura	2018	Inondation	Intégrée à la campagne régionale d'information sur les risques industriels majeurs, cette brochure présente à l'aide de symboles et de couleurs les sites industriels du bassin, les mesures de prévention, les moyens d'alerte etc. Elle est déclinée et adaptée à chacun des 22 « bassins d'information » (regroupements des établissements indus-
4	Pensées picturales face aux inondation sur l'arc méditerranéen	Dreal Paca	2021	Inondation	La MIIAM a fait appel à l'artiste 100toni pour réinterpréter certaines consignes en cas d'inondation dans une série de six « pensées picturales ».
5	Borne numérique d'information et d'alerte	Ville de Cannes	2021	Majeurs	Ces bornes proposent un affichage des vigilances de Météo France ainsi qu'une liste des risques naturels, accidentels et technologiques. Plus précisément, des explications, leurs impacts possibles sur Cannes et la marche à suivre en cas de catastrophe sont présentés pour chacun d'entre eux.
6	Les totems numériques	Syndicat intercommunal du Bassin d'Archachon	2018	Inondation	Cinq totems d'information et d'alerte sur les risques de submersion marine ont été installés sur les ports du Bassin d'Archachon. Chacun pourra consulter depuis chez soi ou lire directement sur le Tritem le niveau de l'eau dans le port en temps réel, celui attendu à la prochaine pleine mer ainsi que les conditions météorologiques. Ces derniers s'éclairent en rouge si les niveaux représentent un danger.
7	Prévention incendie	Entente de Valabre	2013	Incendie	L'application dispose d'une carte interactive en temps réel sur le niveau de risque d'accès au massif, des témoignages photos et permet d'afficher la position GPS ou DFCI afin d'alerter les secours en cas d'urgence.
8	MyPredict	Toulon Métropole	2019	Majeurs	Cette application avertit par anticipation en cas de risques hydrométéorologiques (inondation, orage violent, submersion marine, tempête, forte chute de neige, températures extrêmes).





Annexe 1 : Synthèse des initiatives

Communication préventive

Diversifier les supports et registres de la communication institutionnelle

N°	Initiative	Porteur de projet	Date	Type de risque	Description
9	Supplément Prévention des risques	Grenoble Métropole	2018	Majeurs	Ce supplément de douze pages est consacré à la prévention des risques naturels et industriels. Il présente, de manière illustrée et colorée, les risques auxquels la Métropole est historiquement exposée, sa stratégie en matière de prévention des risques, les bons réflexes à adopter ainsi que des témoignages d'experts et de travailleurs locaux (pompiers, professeurs des écoles, agents de la voirie, etc.).
10	Supplément AZF, 21/09/2001, 10h17	Toulouse Métropole	2021	Industriel	Ce supplément au journal municipal, distribué dans les boîtes aux lettres, revient en image sur la catastrophe d'AZF.
11	DICRIM Jeune	Amiens Métropole	2014	Majeurs	A travers des jeux et des explications ludiques, ce DICRIM présente les différents risques présents à Amiens ainsi que les moyens de s'en prévenir. Il est accompagné d'interventions en classe sur une demi-journée par des agents du service Risque de la Métropole.
12	Une goutte de trop	Dreal Occitanie	2019	Inondation	Ce kit pédagogique de sensibilisation au risque inondation est destiné aux élèves du CM1 à la 6 ^e des vingt-trois départements de la zone d'action de la mission interrégionale « Inondation Arc Méditerranéen ». Il prend la forme d'un livret de jeux ludique et est accompagné



Annexe 1 : Synthèse des initiatives

Communication préventive

Impliquer les habitants pour construire une culture commune

N°	Initiative	Porteur de projet	Date	Type de risque	Description
13	Atelier d'Exper'	Ville de Grenoble	2019	Industriel	Les enfants sont amenés à vivre une simulation d'accident industriel en sortant de l'école. Après l'expérience et la mise en situation, ils jouent le rôle des experts en s'appuyant sur des pictogrammes des conduites à tenir. Cet atelier est notamment tenu en classe.
14	Le bus de l'inondation	SMBT Syndicat mixte du bassin du Thau	2018	Inondation	Dans le cadre de la campagne « Mieux connaître l'inondation, ce n'est pas sorcier » (2018), cet ancien bus scolaire a circulé dans le territoire en marquant cinq étapes dans différentes villes. Au total, 400 enfants des écoles ont participé à cette initiative au cours de laquelle ils ont été sensibilisés au risque inondation grâce à des quizz, des animations et des projections contées. 250 adultes ont également pu être sensibilisés lors d'arrêts du bus et d'animation.
15	Climathon	Orléans Métropole	2018	Inondation	Orléans Métropole a participé en octobre 2018 à ce défi mondial visant à stimuler l'innovation climatique dans les villes. Plus de cent villes s'affrontent durant 24h sur un thème, « Le risque inondation : comment y faire face ? ». Les participants (habitants, étudiants, professionnels, etc.) collaborent lors d'ateliers de réflexion afin de trouver des solutions à l'échelle locale. Ces propositions ont par la suite été intégrées dans le PAPI.
16	SRIK, le jeu activités industrielles	ISFEC	2011	Industriel	Il vise à sensibiliser le grand public aux risques industriels et aux conduites à tenir en cas d'accident. Il propose deux niveaux selon le type de public : un niveau 1 pour les jeunes ou adultes non « experts » (écoles, familles, riverains) et un niveau 2 pour le public adulte et « érudit » (associations, salariés, sous-traitants).
17	Riscularo	Ville de Grenoble	2019	Industriel	Ce jeu de parcours sur les risques industriels est réalisé à partir de dessins d'enfants. Il est destiné aux élèves d'école primaire, qui doivent répondre à diverses questions mêlant actions, protection et bons réflexes.
18	Escape Game Inondation	EPISEINE	2019	Inondation	Cet Escape Game vise à sensibiliser aux crues de la Seine et de la Marne en Ile-de-France. Destiné au grand public, aux entreprises ainsi qu'aux collectivités, ce jeu permet d'acquérir des connaissances sur les crues et leurs causes, les sources d'information, la solidarité et l'entraide ainsi que sur le rôle de chaque acteur. Il a été inauguré lors d'une conférence de presse et est désormais à la disposition des acteurs du territoire. EPISEINE propose également des formations dé-
19	Seine Grandeur Nature	EPISEINE	2021	Inondation	Cette fresque du bassin versant de la Seine a été distribuée dans une soixantaine de structures du bassin versant qui assurent des animations auprès de publics variés. Elle est accompagnée de supports éducatifs, d'un recueil et d'un guide pédagogique. Un site internet permet également de découvrir des activités, de tester ses connaissances sur une fresque interactive en ligne, ainsi que de télécharger des ressources.





Annexe 1 : Synthèse des initiatives

Communication préventive

Impliquer les habitants pour construire une culture commune

N°	Initiative	Porteur de projet	Date	Type de risque	Description
20	Mémo'risks, ma ville se prépare !	Prévention2000 !	2012	Majeurs	Ce concours national s'adresse conjointement aux Mairies et aux écoles/centres de loisirs situés dans un territoire soumis à un PPRN. Avec l'aide de la méthodologie Memo'Risks, les élèves ont pour mission de retrouver la mémoire des catastrophes passées et d'enquêter auprès des parents de l'école sur leur perception du risque. Les élus doivent quant à eux apporter l'assistance nécessaire aux enseignants pour la compréhension du risque local, la prise de rendez-vous auprès des différents professionnels, l'information des médias ou encore la valorisation du travail des enfants. Une restitution du travail des élèves se fait devant les parents, en présence du Maire ou de son représentant. La presse locale est invitée.
21	Repères de crues	SMBV Pointe de Caux Etretat	2019	Inondation	Un système de géocaching est mis en place grâce à des flash codes présents sur les dix panneaux de communication permanents relatifs aux repères de crues. Ce dispositif conduit les participants à découvrir les traces des crues passées.
22	La Garonne : fleuve puissant	Ville de Toulouse	2019	Inondation	La Ville de Toulouse a réalisé un parcours visant à faire connaître au grand public la façon dont Toulouse est protégée des crues de la Garonne. En s'appuyant sur un guide téléchargeable sur le site de la Métropole, le visiteur est amené à se rendre sur seize points d'intérêt relatifs à la crue historique, leur surveillance, les moyens de protection et de sauvegarde, etc.
23	Visites des chantiers de protection	Communauté de communes de l'Île de Noirmoutier	2018	Inondation	Lancées lors de la journée des risques littoraux de 2018, ces visites ont pour objectif de communiquer sur les travaux d'ouvrages de protection en cours de réalisation et de répondre aux questions des participants sur la politique de gestion des ouvrages de défense. Elles durent environ 2h et sont réalisées par des agents de la collectivité. La participation et les retours des participants sont très positifs.
24	Caderousse et le Rhône	Commune de Caderousse	2017	Inondation	Parcours de découverte du patrimoine lié aux crues du Rhône, le topoguide « Parcours du Rhône à Caderousse » est accompagné d'une application gratuite pour smartphone. Elle propose de parcourir le centre ancien du village de Caderousse à la découverte de photographies anciennes et récentes témoignant des inondations qu'a connu le village.



Annexe 1 : Synthèse des initiatives

Communication préventive

Impliquer les habitants pour construire une culture commune

N°	Initiative	Porteur de projet	Date	Type de risque	Description
25	Observatoire citoyen du littoral morbihannais (OCLM)	Laboratoire Geo-Ocean, Conseil départemental du Morbihan et RIEM	2016	Submersion marine	L'OCLM est le premier observatoire citoyen dédié à l'évolution du trait de côte et à la dynamique littorale en France. Son objectif est de rassembler les principaux acteurs du territoire, à savoir les citoyens, les scientifiques ainsi que les élus autour de la gestion et l'aménagement du littoral. Dans ce cadre, des stations d'observation « CoastSnap » ont été développées en Nouvelle-Aquitaine afin de permettre aux habitants et aux visiteurs de participer directement au suivi de l'évolution du littoral. Ces derniers peuvent prendre une photographie du trait de côte et la partager via différents outils (application mobile, email, réseaux sociaux, etc.). Au vu du succès des premières installations, l'observatoire prévoit la mise en place de nouvelles stations.
26	Baignade interdite	Institut Paris Région	2018	Inondation	Cette application ludique et interactive permet aux habitants de se localiser sur la carte et d'obtenir diverses informations à l'adresse sur les conséquences d'une éventuelle crue : hauteur d'eau estimée et imagée, impacts socio-économiques, localisation des équipements publics. Des vidéos de simulation 3D d'une crue centennale sont également disposées sur certains sites de la ville.
27	EPISEINE	EPTB Seine Grands Lacs	2015	Inondation	Ce dispositif « Ensemble pour la prévention des inondations sur le bassin de la Seine » (EPISEINE), porté par l'EPTB Seine Grands Lacs, a pour objectif de fédérer des initiatives autour de la prévention du risque inondation. Il a pour vocation de constituer une démarche de sensibilisation, un organisme de formation, un centre de ressources multi-partenarial ainsi qu'une plateforme web collaboration. EPISEINE rassemble, de manière ludique et humoristique, des outils à télécharger, des ressources ou encore des retours d'expérience.





Annexe 1 : Synthèse des initiatives

Communication préventive

Toucher à la sensibilité et aux émotions par les démarches artistiques et culturelles

N°	Initiative	Porteur de projet	Date	Type de risque	Description
28	Seine de crues	AREAS	2021	Inondation	Cet appel à projet « Seine de crues », soutenu par la Drac, vise à installer des œuvres artistiques submersibles et pérennes sur trois sites inondables dans l'objectif de mettre en évidence les mouvements du fleuve. Ces installations ont par la suite été inaugurées.
29	Arbres bleus	ONG Bleu Versant	2017	Inondation	Depuis 2017, l'ONG Bleu Versant mène des actions dans différentes collectivités (telles qu'Orléans ou La Rochelle par exemple) consistant à peindre les arbres en bleu afin de symboliser la hauteur de la dernière crue ou de la dernière inondation.
30	La porte étanche de la Garonne	Ville de Toulouse	2019	Inondation	Début 2019, la Ville de Toulouse a lancé un appel à projets en vue de la réalisation d'une fresque temporaire sur un ouvrage de protection contre les crues, la « Porte étanche de la Garonne ». Cet ouvrage remarquable est pourtant largement méconnu des habitants. Il a été inauguré lors de la Journée du Patrimoine de 2019.
31	Théâtre burlesque	EPTB du Bassin de l'Adour et Agglomération de Dax	2017	Inondation	Menée par la troupe de théâtre « Recyclowns », cette pièce déambulatoire burlesque visait à rappeler les bons comportements à adopter en cas d'inondation. Elle s'est déroulée dans des écoles et sur plusieurs marchés publics afin de toucher un maximum de personnes. Les comédiens ont également interagi avec la population, afin de les interroger sur la connaissance de la vulnérabilité de leur territoire.
32	Les pieds dans l'eau	CPIE de Picardie et la Compagnie Acaly	2019	Inondation	La CPIE de Picardie et la Compagnie Acaly ont coécrit une pièce de théâtre destinée au grand public au cours de laquelle des amis d'enfance doivent survivre à une inondation. La pièce est suivie d'un débat et d'échanges entre les participants, les CPIE et la compagnie. Elle est également mobile et peut se jouer sur tout le territoire.
33	UNE NUIT	La Folie Kilomètre	2018	Inondation	Il s'agit d'un spectacle-expérience en cinq chapitres autour du risque inondation. Il invite les spectateurs à vivre une nuit d'évacuation dans un gymnase transformé en centre d'hébergement d'urgence, dans lequel sont présents les différents services de gestion de crise. De manière poétique, les 150 participants vont assister à un concert de sirènes, découvrir la poésie liquide et des données scientifiques. Ce projet a été sélectionné dans le cadre du Plan Rhône, et s'est déroulé dans cinq villes du territoire. Il a par la suite servi de base pour la réalisation d'une fable cinématographique, « Aléa très fort » dont le Rhône est le personnage principal.
34	Jour inondable	La Folie Kilomètre	2012	Inondation	Le pOlau a invité le collectif La Folie Kilomètre à imaginer une création en espace public. Une marche atypique de 24h à travers « la ville inondable », à Tour, a été proposée. Structurée comme un scénario d'inondation, cette expérience grandeur nature a amené la centaine de participants à découvrir le rapport entre la ville et le fleuve grâce à dix-huit actions structurées en six chapitres.



Annexe 1 : Synthèse des initiatives

Communication préventive

Toucher à la sensibilité et aux émotions par les démarches artistiques et culturelles

N°	Initiative	Porteur de projet	Date	Type de risque	Description
35	AquaLata	Dreal Paca et Vincent Hours	2022	Inondation	Cette œuvre musicale interprète par une production sonore le caractère brutal et intense des pluies méditerranéennes et des inondations rapides qui touchent le sud de la France.
36	Cartographie des bruits et du son	Stephan Marin	2022	Inondation	L'artiste sonore Stéphane Marin a effectué des enregistrements le long du Rhône afin de récolter tous ses sons, qu'ils soient d'origine naturelle ou humaine. Ce projet est en cours de réalisation et s'inscrit dans le cadre du projet « Code source » qui prendra la forme d'une grande exposition à l'été 2022 dans trois communes de la Région.
37	« Vivre avec les risques majeurs »	Luc Morel et André Bonhomme	2022	Majeurs	Un formateur et un compositeur ont écrit une chanson qui sera chantée par les élèves de CP de l'école Saint-Joseph des Brotteaux à Lyon.
38	Contes d'eaux vives	DREAL PACA	2022	Inondation	Ce recueil de contes illustrés vise à offrir, aux jeunes et au grand public, une vision poétique de la sensibilisation aux risques inondations et aux bons réflexes en cas d'évènements.





Annexe 1 : Synthèse des initiatives

Communication préventive

Utiliser les nouvelles technologies pour immerger l'habitant

N°	Initiative	Porteur de projet	Date	Type de risque	Description
39	Immersion dans une crue centennale	SAGYRC	2020	Inondation	Il s'agit de trois vidéos de crues centennales modélisées, sur trois secteurs différents. Au travers d'effets spéciaux cinématographiques et d'une bande son, elles permettent notamment de voir le passage de l'état « normal » à l'état « en crue ». En l'absence de casque VR, la vidéo peut être visualisée en 360° 2D. Le contenu 360° et VR sont accessibles sur la chaîne YouTube du SAGYRC et Twitter.
40	Inond'Expo	Dreal Paca	2022	Inondation	Il s'agit d'une exposition entièrement numérique durant laquelle le visiteur est amené à découvrir son territoire face au risque inondation. Au travers de sept pièces, cette immersion numérique aborde des sujets tels que les différents types d'inondation, la gestion de crise, les crues historiques, etc.
41	Chernobyl VR Project	The Farm51	2016	Nucléaire	Cette application propose de faire « visiter » la zone autour de la centrale, après la catastrophe nucléaire de Tchernobyl. Il s'agit d'une balade dans les lieux durant laquelle l'utilisateur doit suivre des consignes. Le choix d'utiliser un ton sérieux et non interactif a été réalisé par les créateurs « après avoir visité l'Ukraine et constaté à quel point le sujet reste sensible pour beaucoup de gens » (Wojciech Pazdur de Reality 51).
42	Rhône & sens	Union APARE-CME, CPIE Pays de Vaucluse	2017	Inondation	Ce projet comprend deux maquettes représentant la partie aval du bassin versant du Rhône et deux bâches au sol le représentant dans sa totalité. Ces supports physiques sont accompagnés d'une application qui permet aux participants de visualiser le bassin en réalité augmentée. Elle propose également des contenus vidéos, des bandes sonores ou encore des jeux interactifs sur le risque inondation et les consignes de sécurité. Ces outils sont exposés lors de rencontres avec le grand public et peuvent être mis à disposition de structures menant des actions de sensibilisation sur le territoire.
43	Maquette d'un site industriel	IUT du Limousin	2018	Industriel	Des étudiants de l'IUT du Limousin ont pour travaux pratiques de construire une maquette d'un site industriel, qui servira pour des formations sur la gestion de crise et leur TP sur les risques technolo-
44	Expo'Eau	SMMAR et MAYANE	2020	Inondation	Cette exposition propose de nombreux supports ludiques tels que des panneaux illustrés, des modules de réalité augmentée, des bornes interactives, etc.
45	Les risques littoraux dans la baie du Bourgneuf, êtes-vous bien préparés ?	Communauté de communes Océan-Marais de Monts	2017	Inondation	Cette exposition sensorielle et itinérante met à disposition des visiteurs des supports variés : des panneaux explicatifs, des mises en situation de gestion de crise, un jeu vidéo pédagogique ainsi qu'un bac à sable numérique permettant de comprendre les évolutions du littoral et les inondations. Elle propose également des jeux et des ateliers de sensibilisation adaptés aux programmes scolaires.



Annexe 1 : Synthèse des initiatives

Communication préventive

Tirer des enseignements du benchmark

N°	Initiative	Porteur de projet	Date	Type de risque	Description
46	Démarche de mobilisation des associations pour sensibiliser au risque d'inondation	EPTB Seine Grands Lacs et Conseil départemental du Val-de-Marne	2021	Inondation	Cette initiative vise à mobiliser les associations du Val-de-Marne pour qu'elles deviennent des relais d'information aux risques d'inondation auprès du grand public. Des ateliers menés avec les associations sur le format et le contenu des messages à diffuser ont été élaborés, un atelier de restitution a été organisé pour permettre aux associations de s'approprier ces outils, ainsi que deux journées de formations pour les associations souhaitant mener des activités de sensibilisation auprès de leurs publics.

Communication en temps de crise

Des actions à mener en amont pour mieux communiquer aux habitants en temps de crise

N°	Initiative	Porteur de projet	Date	Type de risque	Description
47	Kit de communication grand public en cas d'inondations	EPISEINE	2021	Inondation	Ce kit contient des messages prêts à l'emploi, en français et en anglais, validés par la préfecture de police et la DRIEE : une banque de messages prêts à l'emploi, des affiches pour expliquer les bons comportements avant et après la crue, des vidéos d'information et de sensibilisation ainsi que des éléments de langage pour publier des communiqués de presse ou des articles web.
48	Kit de communication à chaud. Un incident survient sur un site : comment communiquer ?	Union des industries chimiques	2016	Industriel	Ce kit propose des informations types ainsi que des aides pour leur création, à adapter selon les caractéristiques de l'incident et les différentes évolutions de la situation. Enfin, il livre quelques réponses à apporter aux questions les plus communément posées.
49	Information en temps réel en cas d'inondation	Département du Gard et Waze	2016	Inondation	Lors d'un épisode de pluies, orages et inondations, la « community manager » des sapeurs-pompiers du Gard, l'administrateur de la zone sud de l'application Waze et le responsable du service exploitation des agents des routes du Conseil département du Gard se sont associés pour prévenir en temps réel les utilisateurs de l'application des dangers présents sur la route (chutes d'arbres, débordements d'eau, etc.). Deux ans plus tard, ce groupe s'est largement agrandi à d'autres communes voisines, à des acteurs privés ou encore à la Police nationale. Le Département de l'Hérault a par la suite également créé un « groupe d'agents virtuels » sur le même modèle.



Annexe 1 : Synthèse des initiatives

Communication d'après-crise

Construire la commémoration avec les habitants

N°	Initiative	Porteur de projet	Date	Type de risque	Description
50	Micros-trottoirs Inondation	EPIDOR	2017	Inondation	EPIDOR a réalisé des micros-trottoirs dans le quartier Saint-Georges de Périgueux afin d'interroger les habitants sur leurs perceptions des inondations et de leur vulnérabilité face à ces derniers.
51	Paroles d'inondation	URCPIE de Picardie	2013	Inondation	Cette vidéo correspond à la mise en forme plus ludique du livret « Parole d'inondations » publié en 2011 par l'URCPIE de Picardie. Elle rassemble des témoignages livrés par des habitants, des élus, des commerçants, des secouristes ou encore des agents de collectivités. Cette vidéo et son livret sont valorisés lors de formations, de conférences ou de colloques.
52	Mon AZF, 20 ans après	Ville de Toulouse et France Bleu Occitanie	2021	Industriel	Durant deux mois et tous les mardis, France Bleu Occitanie a installé son studio mobile dans les quartiers toulousains et de l'agglomération afin de recueillir des témoignages des habitants. Ils ont fait l'objet d'un podcast exceptionnel diffusé à la radio et sur son site internet ainsi que sur celui de la ville, sous le nom de « Mon AZF : une histoire de Toulousain ».
53	Photothèque des inondations	SMBVAS		Inondation	Outil en ligne sur le site du SMBVAS, cette photothèque repose sur la participation des habitants qui sont invités à déposer leurs clichés des crues passées. Les photos sont alors géolocalisées sur la carte et accompagnées d'une série d'information.
54	Concours sur la commémoration des 20 ans de crues de l'Oise et de l'Aisne	Entente Oise-Aisne	2013	Inondation	En 2013, l'Entente a lancé un concours photo dont l'objectif était de récolter la meilleure photographie de l'époque (des photos de crue, des conditions de vie pendant les inondations, des dommages subis, etc.). L'ensemble de ces images a par la suite été rassemblé sous la forme d'un livret photo, complété par des photos d'archives et des revues de presse. Téléchargeable sur le site de l'Entente Oise-Aisne, ce livret est également utilisé à des fins pédagogiques et de sensibilisation dans les milieux scolaire et universitaire.
55	Cinquantième de la Vilaine en crue	Ville de Rennes	2016	Inondation	A l'occasion du cinquantième des inondations du 25 octobre 1966, la Ville de Rennes a organisé une semaine commémorative mêlant divers supports et activités : exposition intérieure et photographies sur la crue de 1966, exposition en plein air, collectes d'archives, spectacle théâtre, roman conté et musical sur la Vilaine, conférences, soirée mémoire ainsi que des balades commentées.
56	Sondage « Culture du risque »	Département du Gard	2005	Inondation	Lancée tous les cinq ans depuis 2005, la campagne interroge 1 500 habitants du Gard et d'une partie de l'Hérault afin de connaître leur perception actuelle du risque inondation ainsi que de mesurer l'impact des différentes actions de sensibilisation menées par le Département. Les résultats de l'enquête sont disponibles sur le site internet du Département et d'autres partenaires.
57	Enquête de perception des risques majeurs	ORRM PACA	2017	Majeurs	L'enquête est diffusée sur un site internet dédié (Observatoire régional des risques majeurs en Paca) et a fait l'objet de déplacements sur le terrain dans certaines villes afin de rencontrer les habitants.



Annexe 2 : Ressources bibliographiques

Retour de presse : principaux articles

Tchernobyl, 2019

Bourgeois R., « Kate Brown : Nous n'avons tiré aucune leçon de Tchernobyl », AOC, avril 2021

Mathiot C., « Tchernobyl : la météo nationale a-t-elle truqué des cartes en 1986, comme l'affirme Jean-Pierre Pernaut ? », *Libération*, novembre 2019

AZF, 2001

AFP, « Révélation sur AZF : des victimes dénoncent des fausses nouvelles », *Libération*, août 2012

Delage J., « 20 ans après l'explosion d'AZF : retour sur une interminable bataille judiciaire », *Libération*, septembre 2021

Lacroux M., « 20 ans après l'explosion d'AZF : ces 5 000 tonnes de poudre qui dorment toujours dans le sol de Toulouse », *Libération*, septembre 2021

Schaub C., « 20 ans après l'explosion d'AZF : il est temps de prendre au sérieux les risques industriels », *Libération*, septembre 2021

Fukushima, 2011

Augendre M., « Fukushima, 6 ans après : politiques de retour et zone grise de l'accident nucléaire », *Cafés géographiques*, mars 2017

Cailleteau A., « Fukushima 10 ans après », *Sciences Humaines*, mars 2021

Gras P., « Un regard franco-japonais en construction », *Diagonal*, novembre 2020

Schaub C., « Il faut imaginer qu'un accident de type Fukushima puisse survenir en Europe », *Libération*, mars 2016

Lubrizol, 2019

Delmas A., « Un an après Lubrizol, Rouen toujours inquiet pour son air », *Libération*, septembre 2020

Favereau E., « Lubrizol : les industriels s'expriment mal et trop vite », *Libération*, octobre 2019

Mandard S., « Lubrizol : ce que contient le dossier d'instruction », *Le Monde*, mai 2020

Moran A. et Mouillard S., « Lubrizol : la population a été submergée d'informations inutiles ou incompréhensibles », *Libération*, novembre 2019

Mouillard S., « Lubrizol : les gens n'ont pas besoin d'être rassurés mais qu'on leur dise la vérité », *Libération*, février 2020

Autres ressources

CEPRI, Sensibiliser les populations exposées au risque inondation. Comprendre les mécanismes du changement de la perception et du comportement, 2013

CEREMA, Culture du risque. Recueil et analyse d'actions innovantes en France, 2019

IRMA, Risques Infos n°38, mars 2019

IRMA, Risques Infos n°41, novembre 2020

Directeur de la publication : **Damien Caudron**

Référent : **Oriane Faure** - o.faure@urbalyon.org

Ce rapport résulte d'un travail associant les métiers
et compétences de l'ensemble du personnel de l'Agence d'urbanisme



Tour Part-Dieu, 23^e étage
129 rue Servient
69326 Lyon Cedex 3

La réalisation de ce rapport a été permise par la mutualisation
des moyens engagés par les membres de l'Agence d'urbanisme

GRANDLYON
la métropole