



Les guides du CEPRI

Sensibiliser les populations exposées au risque d'inondation

***Comprendre les mécanismes du changement
de la perception et du comportement***



CEPRI

Centre Européen de
Prévention du Risque d'Inondation

Editorial

Le risque est aujourd'hui classiquement défini comme la possibilité qu'un événement potentiellement dangereux puisse survenir dans une zone où des enjeux humains, économiques ou environnementaux sont présents. La notion même de risque laisse à penser que le phénomène "risqué" est connu ou, a minima, évoqué par certaines catégories de personnes, puisque dénommé ainsi. Depuis quelques décennies, on parle de "société du risque", qui se caractérise pour Beck (1996) comme une société qui s'emploie toujours plus à débattre, à prévenir et à faire face aux risques qu'elle a elle-même engendrés. En France métropolitaine, le risque inondation constitue la principale menace de catastrophe d'origine naturelle. Cependant, dans certaines zones connues historiquement pour avoir été le théâtre d'inondations catastrophiques, les crues sont devenues moins fréquentes : c'est notamment le cas de la Loire qui n'a pas connu, depuis de nombreuses années, de crue importante. Le risque inondation a ainsi peu à peu disparu de la mémoire collective dans cette région.

À l'heure actuelle, les politiques publiques se mobilisent pour accompagner et préparer la population à l'éventualité d'événements catastrophiques, notamment dans le cas du risque inondation. Cependant, la communication semble toujours manquer d'efficacité et l'intégration d'une dimension plus impliquante pour les populations permettrait d'améliorer sa portée.

La formation organisée par le CEPRI et la ville d'Orléans a consisté à transmettre des informations pratiques et techniques sur le risque inondation dans le bassin de la Loire. Or, pour optimiser l'impact de la formation sur les comportements de protection des stagiaires, il est nécessaire que ces derniers se sentent concernés et investis. L'objectif de cette étude était donc de mesurer la perception du risque et les comportements de prévention mis en place par les stagiaires investis dans la formation.

C'est ainsi que dans un premier temps nous avons mesuré la perception du risque inondation en interrogeant les individus sur la réalité du risque et ses conséquences. Cette première évaluation (pré-enquête) a permis de construire un questionnaire susceptible de mettre en lumière les facteurs importants à prendre en compte pour optimiser la mise en place des comportements de prévention et ainsi favoriser la perception du risque personnel perçu, nécessaire à la mise en place de telles actions. Les variables pertinentes, ainsi mises en évidence, sont utilisées ultérieurement pour assurer une construction de la formation susceptible de répondre au mieux aux différents objectifs de la démarche (information, sensibilisation, implication des agents municipaux dans la prévention du risque inondation).

Cette recherche a été menée conjointement par le Laboratoire de psychologie sociale (LPS EA 849, Unîmes et Aix-Marseille université) et le CEPRI. Le Laboratoire de psychologie sociale (EA 849) poursuit une politique scientifique axée sur deux objectifs principaux : a) la poursuite des travaux théoriques et méthodologiques sur les représentations sociales, la dissonance cognitive et l'engagement et les processus psychologiques et sociaux de construction des pratiques sociales ; b) le développement d'une orientation de recherche à l'articulation de la recherche théorique et de la recherche appliquée impliquant des partenariats disciplinaires et pluri-disciplinaires.

Karine Weiss,

Isabelle Richard

Université de Nîmes, LPS EA 849

CNRS Laboratoire Lavue 7218

Éditorial

Instaurer une véritable culture du risque dans les territoires exposés aux inondations est une absolue nécessité. Rien ne sera possible ni réellement efficace si les populations ne perçoivent pas la réalité du risque auquel elles sont soumises. C'est pourquoi de nombreux efforts sont consentis pour sensibiliser les habitants des zones inondables. Les collectivités territoriales en sont les principaux fers de lance. Mobilisant au-delà de la panoplie d'outils réglementaires à leur disposition, elles innovent et inventent de nouvelles façons de communiquer sur le risque inondation. Elles précèdent en cela la volonté de l'État de faire du partage de la culture du risque l'un des axes transversaux de sa future stratégie nationale de gestion des risques d'inondation. Mais il faut reconnaître toute la difficulté qui est la nôtre de parvenir à des résultats probants. L'évolution des perceptions et des comportements des populations vis-à-vis du risque n'est encore que trop peu palpable. Les raisons en sont probablement multiples et liées aux territoires exposés. Nous manquons d'ailleurs d'évaluations concrètes de l'efficacité des dispositifs de sensibilisation.

Quoi qu'il en soit, il ne faut pas s'y tromper : sensibiliser une population est une démarche des plus complexes. Les disciplines de la psychologie sociale et environnementale nous apportent de nouveaux éclairages et nous aident à faire le tri dans les concepts que nous utilisons au quotidien.

Ce guide a vocation à faire un pont entre ces thématiques de recherche et les applications concrètes qu'elles nous proposent. Il contribue en particulier à donner quelques éclairages sur des mécanismes de sensibilisation et des facteurs de réussite à mobiliser pour construire une démarche de sensibilisation efficace qui induise une adaptation des comportements en cas d'inondation.

Marie-France Beauflis

Présidente du CEPRI

Maire de Saint-Pierre-des-Corps

Sénatrice

Ce guide est le fruit du projet de recherche EDACOPRI (Évaluation d'une démarche d'adaptation comportementale face au risque inondation), conduit en collaboration entre le CEPRI et le Laboratoire de psychologie sociale (EA 849) de l'université de Nîmes sur l'évaluation d'une démarche d'adaptation comportementale initiée par la ville d'Orléans auprès de ses agents exposés au risque d'inondation. Financé par l'Établissement public Loire et le Fonds européen de développement régional, il repose sur des investigations bibliographiques nombreuses, des retours d'expériences et une expérimentation grandeur nature de la formation destinée aux agents de la ville d'Orléans.

Avant-propos : pourquoi rechercher l'adaptation des comportements des populations exposées au risque d'inondation ?

La “culture du risque n'est pas à voir comme un capital plus ou moins distribué mais plutôt comme une relation pragmatique au danger qui se construit et se reconstruit perpétuellement, tantôt individuellement, tantôt collectivement”¹.

Parce que les populations sont aujourd'hui peu sensibilisées au risque

Les Français semblent, globalement, peu sensibles au risque inondation. Le baromètre national d'opinion sur la préservation des ressources en eau et des milieux aquatiques, réalisé par l'Ifop pour le Ministère de l'Écologie, du Développement durable et de l'Énergie (MEDDE), les agences de l'eau et l'Office national de l'eau et des milieux aquatiques (ONEMA) et publié en octobre 2011², montre que la gestion du risque inondation arrive en dernière position dans la liste des enjeux que les sondés jugent les plus importants dans le domaine de l'eau. Elle est citée par, seulement, 15 % des personnes interrogées.

Ce résultat peut surprendre si l'on considère que cette étude a été conduite peu de temps après les événements catastrophiques de 2010, où deux inondations, l'une générée par la tempête Xynthia sur la côte atlantique, l'autre faisant suite à un épisode pluvio-orageux dans le département du Var, ont fait à elles deux 67 morts. Un an après, ces événements semblent n'avoir plus beaucoup d'influence sur la perception que les sondés ont de l'enjeu que représente le risque inondation. Cependant, si dans son ensemble la population française semble encore peu sensibilisée au sujet, Roy A. (2008) estime paradoxalement que là où ils résident, les Français mesureraient relativement bien leur degré d'exposition au risque inondation³.

Parce que les populations ignorent souvent comment agir ou réagir face au risque

Les comportements adaptés peuvent s'inscrire dans trois temps distincts :

- en anticipation de l'événement, pour réduire sa vulnérabilité par la mise en place de mesures structurelles et organisationnelles (réduction de la vulnérabilité du bâti ou stockage à l'abri des documents importants, par exemple) ;
- au moment de la crise où il faut être capable de réagir de manière appropriée pour limiter l'impact d'une inondation ;
- enfin, au moment de la post-crise où savoir comment agir permettra de rendre plus facile le retour à la normale et pourra potentiellement l'accélérer.

Le sondage réalisé par l'Ifen en 2008 fait état des premières mesures qui seraient prises en cas d'inondation par les personnes interrogées. On note que 20 % des personnes ne parviennent pas à fournir de réponse à cette question, que 10 % appelleraient les numéros d'urgence et participeraient ainsi à saturer les réseaux de communication au moment où les secours et les gestionnaires du territoire en auraient le plus besoin pour s'organiser.

Ces réponses apportées par les interviewés montrent un besoin certain de disposer de meilleures connaissances sur les comportements adaptés face au risque inondation.

Parce que les comportements adoptés sont en partie inadaptés

Actuellement, les politiques publiques se mobilisent pour accompagner et préparer la population à l'éventualité d'événements catastrophiques. C'est notamment le cas pour le risque inondation qui constitue un risque majeur en France. Les actions publiques de communication se heurtent souvent à une sous-estimation de la réalité du risque. Ce type de réaction s'apparente au phénomène du déni à travers lequel la réalité du risque est rejetée, ignorée sciemment et en tout état de cause non acceptée. On peut interpréter cette

1 - P. A. Vidal-Naquet, CERPE, *La question des inondations - Le prisme des sciences sociales*.

2 - Ifop, Agences de l'eau, (2011). *Rapport national – Baromètre national d'opinion*.

3 - Roy A. (2008). *Le 4 pages Ifen, les Français clairvoyants sur leur exposition au risque d'inondation*, n° 123.

sous-estimation du risque sous trois angles⁴ : la représentation de l'environnement, la perception des capacités individuelles à faire face et la perception des autorités et de leur capacité à répondre aux demandes et besoins de protection de la population. La prise en compte de tous ces facteurs permet de prédire les réponses des individus face aux risques. On peut observer différents biais qui correspondent à des attitudes de déni, d'optimisme irréaliste, d'alarmisme ou encore de délégation⁵.

L'attitude de déni revient à trivialisier le risque encouru et s'apparente à un phénomène d'incrédulité. Le biais d'optimisme irréaliste, quant à lui, s'apparente à l'illusion de contrôle. Les individus sont dans ce cas persuadés qu'ils pourront échapper à une catastrophe et qu'ils contrôlent la situation. L'attitude alarmiste correspond à une peur incontrôlable liée au phénomène. Dans cette situation, les personnes sont hypervigilantes et leur niveau de stress est maximal, ce qui concourt à une mauvaise gestion du risque. Enfin, les personnes se situant dans la position de délégation sont des individus qui possèdent une confiance absolue dans les institutions pour les prémunir du risque, ce qui engendre un immobilisme lié à l'absence de prise de responsabilité face au risque. Tous ces biais conduisent l'individu à une mauvaise appropriation et une incompréhension du risque, avec pour conséquence une non-implication personnelle dans la protection face au risque.

Parce qu'un comportement adapté est gage de réduction des conséquences négatives des inondations

Lors d'inondations, dans ce qui est parfois encore considéré comme des "dommages incompressibles", nombre de décès sont dus à des comportements à risque, engageant la responsabilité de leur auteur. Ainsi, face au risque d'inondation, un comportement adapté semble être avant tout un comportement qui permet d'éviter de mettre en danger sa propre vie et, a fortiori, ne met pas en danger celle des autres.

L'analyse de la cause des décès dus aux inondations de 2010⁶ montre que les inondations "frappent brutalement des personnes qui pour la plupart ignoraient leur exposition à un risque potentiel". Outre une vulnérabilité liée à la capacité des personnes à résister à l'eau (courant, température, hauteur d'eau), est également mentionnée la capacité de protection (inadaptation du bâti notamment) ainsi qu'une vulnérabilité plus active se traduisant par des comportements à risque, conscients ou inconscients. Les situations de décès analysées sont caractérisées par un point commun : "elles révèlent souvent une prise de risque ou une sous-estimation du danger par les personnes". Dans le Var notamment, cette vulnérabilité plus active des personnes "suppose une responsabilité de la victime et une prise de risque".



4 - Weiss K., Girandola, F. Colbeau-Justin L. (2010). Les comportements de protection face au risque naturel : de la résistance à l'engagement. Pratiques psychologiques.

5 - Kouabenan D. R. (2007). Incertitude, croyances et management de la sécurité. Le travail humain, PUF, 2007/3 vol. 70, pp. 271-287.

6 - Vinet F., Boissier L. et Defossez S. (2011). VertigO - la revue électronique en sciences de l'environnement : "La mortalité comme expression de la vulnérabilité humaine face aux catastrophes naturelles : deux inondations récentes en France (Xynthia, Var, 2010)", Volume 11, numéro 2, septembre 2011.

L'inadaptation des comportements des populations habitant en zone inondable joue également sur l'ampleur de l'impact sur les biens des personnes et sur la capacité d'une population à reprendre rapidement son activité, à revenir à une situation "normale". Les comportements inadaptés participent à rendre le redémarrage du territoire plus lent et difficile.

Pour que les dispositifs de gestion du risque soient efficaces

Le risque inondation est le premier risque naturel auquel est soumis le territoire français. Les résultats de l'Évaluation préliminaire des risques d'inondation (EPRI) nationale montrent notamment qu'un Français sur quatre et un emploi sur trois y sont exposés.

Pour faire face à cette situation, l'État et les collectivités locales mettent en place des mesures, des dispositifs de prévention, de prévision, de surveillance, d'alerte et de gestion de crise. Pour être efficaces, ces derniers doivent s'appuyer sur la connaissance par les habitants des risques auxquels ils sont exposés et des comportements à adopter pour s'en prémunir. C'est l'esprit de la loi n° 87-565 du 22 juillet 1987 relative à l'organisation de la sécurité civile, à la protection de la forêt contre l'incendie et à la prévention des risques majeurs qui, dans son article 21, consacre le droit des citoyens à l'information sur les risques majeurs auxquels ils sont soumis sur certaines zones du territoire et sur les mesures de sauvegarde qui les concernent. L'article 4 de la loi n° 2004-811 de modernisation de la sécurité civile du 13 août 2004 rappelle également que tout citoyen est acteur de la sécurité civile.

Il n'y pas "un" mais "des" comportements adaptés.



Un comportement adapté à une crue lente ou des remontées de nappes ne sera évidemment pas le même que face aux crues torrentielles ou aux submersions marines. Au-delà du type même de l'aléa, les circonstances locales jouent pour faire d'une inondation sur un secteur donné un événement particulier. Ainsi, les comportements adaptés sont susceptibles d'être différents d'un territoire à un autre.



Ce document a pour objet :

- ✓ de donner des clés de compréhension des comportements face au risque d'inondation et de leur adaptation sur la base de concepts issus de la psychologie sociale de l'environnement ;
- ✓ de proposer une mise en lumière de facteurs de réussite d'une démarche de communication sur le risque en vue d'une adaptation des comportements ;
- ✓ de mettre en évidence certaines caractéristiques des dispositifs réglementaires de sensibilisation à l'aune des facteurs de réussite inventoriés ;
- ✓ d'illustrer les développements réalisés par la présentation d'une action innovante de sensibilisation en annexe1.



Ce document n'a pas pour objet :

- ✓ de présenter l'exhaustivité des théories de la psychologie sociale et de la communication ;
- ✓ de proposer une liste complète des facteurs de réussite des démarches de sensibilisation ;
- ✓ de proposer une évaluation de l'efficacité des dispositifs réglementaires actuels de sensibilisation.

Sommaire

I. Le processus d'adaptation du comportement : quelques concepts	9
▶ La perception du risque	9
▶ L'adaptation effective du comportement : vers l'implication individuelle	12
▶ Les paramètres influençant la perception du risque et l'implication individuelle	16
▶ Communiquer pour amener à des comportements adaptés	21
II. Facteurs de réussite des démarches de communication visant l'adaptation comportementale	27
III. Conclusion	37
Annexe 1 : un dispositif prometteur, la formation des populations : le cas de la formation des agents de la ville d'Orléans exposés au risque d'inondation	38
▶ Des objectifs fixés en fonction d'un contexte particulier	38
▶ Perception et attentes initiales des participants	39
▶ La formation en quelques mots	42
▶ Quels résultats ?	45
▶ Transposabilité de la formation	48
Annexe 2 : les dispositifs de sensibilisation au risque inondation	50
Bibliographie	56
Remerciements	57

I. le processus d'adaptation du comportement : quelques concepts

Perception du risque, connaissance du risque, conscience, acceptation, adaptation des comportements... Autant de termes utilisés au quotidien mais dont la définition exacte donnée par la psychologie sociale et environnementale échappe le plus souvent à nous tous qui les mobilisons. Mieux comprendre ce que chacun de ces termes signifie permet d'accéder à la compréhension profonde du processus complexe par lequel les populations sont amenées à évoluer dans leur perception et leur comportement face au risque.

► La perception du risque

Les comportements de prévention ne peuvent être envisagés ni être correctement mis en œuvre par les individus si ceux-ci ne perçoivent pas ou mal la réalité du risque. Bien que le concept de "perception" du risque soit difficile à définir, plusieurs auteurs ont tenté de lui donner une signification. Classiquement, la perception renvoie aux émotions, aux sensations associées à une réalité manifeste. Le risque quant à lui n'est pas une réalité manifeste puisque, par essence, l'événement ne s'est pas encore produit. Ainsi, le terme de représentation du risque semble être davantage approprié, "l'expression perception du risque suppose qu'il existe un risque objectif, qui a la dureté du concret auquel nous nous heurtons"⁷. Il s'agit de la probabilité d'expérimenter personnellement les impacts sociaux et physiques négatifs qu'un tel événement pourrait causer⁸. Dès lors, il apparaît nécessaire d'accéder à une perception fine du risque pour aboutir à un choix comportemental cohérent et adapté à celui-ci.

Il y a des degrés différents de perception du risque, connaissance, conscience, acceptation par exemple. Le passage d'un niveau à l'autre n'est pas linéaire et un niveau n'est jamais acquis "à tout jamais", selon les circonstances, l'entourage, il peut y avoir une "régression" du niveau de perception du risque.

La connaissance du risque

L'information correctement interprétée sur le risque développe un état de connaissance du risque chez des individus. Cela suppose que ces derniers soient réceptifs à cette information véhiculée par les pouvoirs publics ou d'autres sources et qu'ils l'intègrent comme une connaissance qui leur est propre. Cette étape est importante dans le processus de l'adaptation du comportement dans le but de prévenir le risque.

Les populations riveraines du Rhône de la frontière suisse à la mer ont des attentes fortes en matière d'information sur les consignes à suivre en cas d'inondation, les zones inondables de leur commune et les mesures prévues dans les écoles. Certains habitants de la zone aval du fleuve, ayant subi les inondations du Rhône de 2003, sont même demandeurs d'informations relativement pointues sur la gestion de crise. Ces populations sont donc réceptives à l'information qui leur est donnée par les pouvoirs publics sur le risque d'inondation et la connaissance qu'ils en retirent in fine.

Source : DIREN Rhône-Alpes. Perception des risques d'inondation par les riverains du Rhône de la frontière suisse à la mer, sondages effectués par l'institut BVA en 2006 et 2009.

7 - Peretti-Watel P. (2003). Sociologie du risque. Armand Colin.

8 - Lindell M. K. (1994). Perceived characteristics of environmental hazards. *International Journal of Mass emergencies and Disasters*, 12, pp. 303-326.

Toutefois, l'acquisition de connaissance n'est pas suffisante pour adapter son comportement. Connaître le risque ne signifie pas que l'on ait conscience que cela peut effectivement se produire, ni que l'on se représente ce que le mot "inondation" signifie, ni ce que sont les conséquences d'un tel phénomène. Cela ne suppose pas non plus que l'on connaisse ou adopte les comportements adaptés en cas de d'inondation, que l'on ait les réflexes qui participent à la mise en sécurité de sa vie, de celle de ses proches ou de ses biens.

Sur le bassin du Rhône, il a été relevé une bonne connaissance de l'histoire du fleuve et de ses aménagements pour 72 % des personnes interrogées. Cependant, 81 % des personnes interrogées n'envisagent pas de prendre des mesures pour réduire leur vulnérabilité, principalement parce qu'ils ne se sentent pas concernés par le risque.

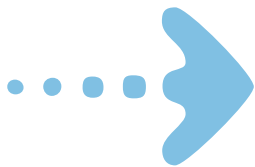
Un autre élément caractérise la demande de connaissance sur l'inondation et les façons d'y faire face, c'est la notion de passivité. La plupart des habitants interrogés sur l'ensemble du bassin du Rhône attendent une information concernant les conditions d'indemnisation, l'alerte, les choix d'aménagement faits pour assurer davantage de protection (ouvrages envisagés, politiques d'urbanisation autorisant à construire ou non en zone inondable, délocalisation des habitations...). Pour autant, peu de personnes semblent être dans une démarche proactive ; les gens ne cherchent pas à s'informer par eux-mêmes et sont dans une posture d'attente vis-à-vis des pouvoirs publics.

Source : DIREN Rhône-Alpes. (octobre 2006). Perception des risques d'inondation par les riverains du Rhône. Synthèse du sondage BVA effectué de la frontière suisse à la mer, bassin Rhône-Méditerranée.

Un autre exemple, relevé dans les études psychosociologiques concernant l'information et l'alerte pendant l'épisode extrême des 8 et 9 septembre 2002 dans les départements du Gard et de l'Hérault, concerne la connaissance apportée par le service météo aux habitants du Gard et de l'Hérault : "[...] le service météo reste la source d'information la plus citée en même temps que la plus crédible. Cette information ne conduit toutefois pas à des comportements de prévention de l'inondation. [...]"

Source : MEDD (D4E) septembre 2003. Études psychosociologiques concernant l'information et l'alerte pendant l'épisode extrême du 8 et 9 septembre 2002 (crues du Gard et de l'Hérault).

Les analyses issues des entretiens réalisés sur le bassin du Rhône et les études psychosociologiques menées dans le Gard et l'Hérault confirment l'hypothèse selon laquelle "la connaissance scientifique et technique du risque ne peut garantir, à elle seule, la protection des personnes et des biens". D'autres études concluent dans le même sens : si, là où ils habitent, les Français ont une vision de leur situation d'exposition aux inondations relativement conforme à la réalité, cela ne signifie pas pour autant qu'ils témoignent d'attitudes adéquates pour se protéger.



Il manque une appropriation du risque menant à la prise de conscience suivante : il faut agir pour s'adapter à l'inondation, le simple état de connaissance est insuffisant pour avoir une attitude adéquate.

La seule information sur le risque a un effet indirect sur le comportement des personnes dans la mesure où elle peut conduire l'individu à rechercher d'avantage d'informations. La motivation pour agir ainsi peut être renforcée par d'autres types de communication et certains repères sociaux.



La prise de conscience du risque

La prise de conscience du risque ou la “conscientisation du risque” se caractérise par une appropriation personnelle de l’information sur le risque. Connaître l’inondation n’implique pas le fait de se sentir concerné directement par ce risque. Cette conscience du risque revêt une dimension subjective, propre à chaque individu ou à un groupe. Nous l’entendons comme la compréhension des impacts d’une inondation à l’échelle individuelle.

Prendre conscience du risque d’inondation, c’est le prendre en compte comme un événement pouvant avoir un impact sur sa sphère personnelle ou collective. Cette conscience de l’inondation est d’autant plus présente chez les individus ayant vécu une inondation, qui se représentent ainsi concrètement les conséquences d’un tel événement. **Toutefois, la prise de conscience de ce que représente le risque pour soi ou pour un groupe ne conduit pas forcément à un comportement adapté pour se protéger face à ce risque.**

Dans le cas des entretiens menés sur le bassin du Rhône en 2006, parmi les populations interrogées, une majorité présente une conscience du risque sans aller jusqu’à modifier son comportement. Bien qu’ayant vécu une inondation, et ayant donc une connaissance de l’événement assortie des impacts que cela a pu avoir à son niveau, cette partie de la population adopte une attitude passive. “Le risque retient l’attention en cas de temps menaçant, moment où se réactivent, et se transmettent localement, les savoirs et savoir-faire des anciens du Rhône.”

Source : DIREN Rhône Alpes (juin 2007). Le risque inondation dans la vallée du Rhône : postures riveraines. Synthèse des entretiens conduits de septembre 2006 à février 2007.

Connaissance et prise de conscience sont donc fortement liées, mais sans aller jusqu’à initier un changement de comportement en faveur de la réduction de la vulnérabilité face à l’inondation. Les raisons peuvent être par exemple la relativisation des impacts du phénomène de crue, le désir de ne pas envisager le pire et la certitude de pouvoir faire face à l’intrusion de l’eau.

Mais, même si l’individu est conscient des risques qui l’entourent, il reste le problème de son adaptation comportementale. Il a été montré que, malgré une meilleure conscience du risque, les populations locales respectent moins les consignes de sécurité et s’exposent de ce fait de manière plus importante.



Pour initier un réel changement de comportement, l’individu doit accepter le risque.

L’acceptation du risque

L’acceptation peut être définie par ce qui n’est pas rejeté. Dès lors que le risque n’est pas rejeté, cela signifie qu’il a été accepté, soit de manière délibérée, soit par étourderie ou par habitude. On peut donc opposer l’acceptation au déni. Toutefois, les auteurs insistent sur le fait qu’accepter un risque peut recouvrir deux attitudes différentes : on peut tolérer le risque ou bien l’accepter réellement avec les conséquences qui peuvent en découler.

Comment passer de la prise de conscience à l’acceptation ? Le processus cognitif qui conduit à l’acceptation du risque est une opération individuelle de traitement d’informations et d’évaluation. Ce processus est cependant fortement lié à la nature de la communication sur le risque qui a été effectuée, notamment à la crédibilité de la source.

Les auteurs soulignent que le “risque acceptable est le plus souvent synonyme de maîtrise suffisante”. Les personnes qui ont l'impression d'avoir une certaine emprise sur les événements sont davantage disposées à accepter le risque. L'inverse se vérifie plus fréquemment : lorsqu'un individu se sent vulnérable face au risque, en ayant le sentiment de se trouver démuni et sans moyen pour pouvoir faire face au risque, il a plus de difficultés à accepter le risque et a tendance à se réfugier dans le déni de ce risque.

Cette posture de rejet du risque, associée à un sentiment d'impuissance individuelle face aux éléments naturels dans le cas de l'inondation, peut aller jusqu'à rejeter la responsabilité sur les pouvoirs publics. Ce renvoi de responsabilité en direction des pouvoirs publics est constaté dans les Alpes-Maritimes où une enquête sociologique a été réalisée auprès de 646 habitants de la vallée du Paillon et 149 élus (de l'ensemble du département) ayant été sollicités par la préfecture. Le but de cette enquête était de voir si l'information préventive favorisait une plus grande responsabilisation de la population et des élus face aux risques naturels majeurs. Il en découle une différence de perception de la responsabilité entre les habitants et les élus : tandis que les élus semblent se sentir concernés par la nécessité d'agir, et souhaiteraient impliquer davantage la population dans leurs actions de prévention, les habitants cherchent des solutions qui les dédouanent de toute initiative et s'en remettent aux autorités. Les auteurs concluent qu'“en théorie, chacun est prêt à admettre le bien-fondé d'une participation accrue des citoyens à l'action publique et d'une meilleure information sur les risques mais, en pratique, chacun tend à rejeter sur l'autre les responsabilités plutôt que d'admettre un quelconque sacrifice.” Le risque semble donc accepté par la population interrogée, cependant, passer le pas d'agir pour assurer sa propre sécurité aux côtés des pouvoirs publics reste délicat.

Source : Godfrin V. et al. (2002). Rapport d'étude du programme Évaluation et prévention des risques, Étude du pôle Cindyniques-ENSMP, Impact de l'information préventive sur l'évolution de la responsabilité dans le cadre des risques naturels majeurs, Le cas des Alpes-Maritimes.

L'acceptation d'un changement de comportement pour se prémunir contre le risque serait donc favorisée dans un cadre, un environnement au sein duquel l'individu se sent suffisamment en sécurité pour accepter d'agir.

La participation de la personne ou du groupe au processus de planification, de décision ou de contrôle liés au risque d'inondation favorise un certain engagement de l'individu ou du groupe qui paraît fondamental pour l'impliquer dans le processus d'adaptation effective de son comportement.



L'acceptation du risque amène les personnes à être demandeuses de plus d'informations, notamment d'une information ciblée sur le côté opérationnel, comme, par exemple, les moyens de s'informer en cas d'alerte⁹.

► L'adaptation effective du comportement : vers l'implication individuelle

Un passage à l'acte globalement difficile

“Si, là où ils habitent, les Français ont une vision de leur situation d'exposition aux inondations relativement conforme à la réalité, cela ne signifie pas pour autant qu'ils témoignent d'attitudes adéquates pour se protéger. L'un des enjeux de l'action préventive réside aussi dans la réduction de la vulnérabilité individuelle à travers la mise en œuvre de mesures de prévention au niveau de l'aménagement de l'habitation et de l'apprentissage des bons comportements à adopter en cas d'événement.”

Source : Roy A. (2008). Le 4 pages Ifen, Les Français clairvoyants sur leur exposition au risque d'inondation, Institut français de l'environnement, n° 123.

9 - Weiss K. Colbeau-Justin L. & Marchand D. (2006). Op. cit.

Le processus qui doit amener les individus à adopter un comportement adapté au risque inondation se heurte à plusieurs freins. L'un d'entre eux réside dans la tendance à relativiser les impacts d'une inondation. Par exemple, dans la vallée du Rhône, on observe que la population dans sa majorité accepte le risque d'inondation, mais n'adapte pas forcément son comportement dans la mesure où elle évite d'envisager le pire et est certaine de pouvoir faire face aux effets de la crue¹⁰.

Le régime d'indemnisation des victimes de catastrophes naturelles, dit système "Cat Nat", peut également être considéré parfois comme un frein à la prévention dans la mesure où la perspective de pouvoir être indemnisé en cas de catastrophe naturelle n'inciterait pas les individus à se prémunir contre le risque.



L'implication individuelle : l'aboutissement d'un processus complexe

De nombreuses recherches proposent la classification des comportements des individus en fonction de leur degré d'implication individuel face au risque, par exemple, le modèle transthéorique.

• Le modèle transthéorique (Prochaska et Di-Clemente, 1982)¹¹

Le modèle transthéorique est un modèle d'approche du changement des comportements humains. Il est l'aboutissement d'une série de recherches théoriques s'étalant de la psychanalyse au béhaviorisme. On peut distinguer cinq phases de changement dans ce modèle, chacune entrecoupée par des processus de changement permettant de passer d'une phase à l'autre. Ces cinq étapes correspondent successivement à la pré-contemplation, la contemplation, la préparation, l'action et enfin le maintien.

- L'individu se situant dans la **phase précontemplative** est satisfait de sa situation et ne prévoit aucun changement.
- En revanche, l'individu en **phase de contemplation** constate qu'il est nécessaire pour lui de changer dans un futur proche (allant jusqu'à 6 mois), cependant, il ne sait pas comment agir ou n'a pas les moyens pour initier un changement.

10 - DIREN Rhône-Alpes (juin 2007). *Le risque inondation dans la vallée du Rhône : postures riveraines. Synthèse des entretiens conduits de septembre 2006 à février 2007.*

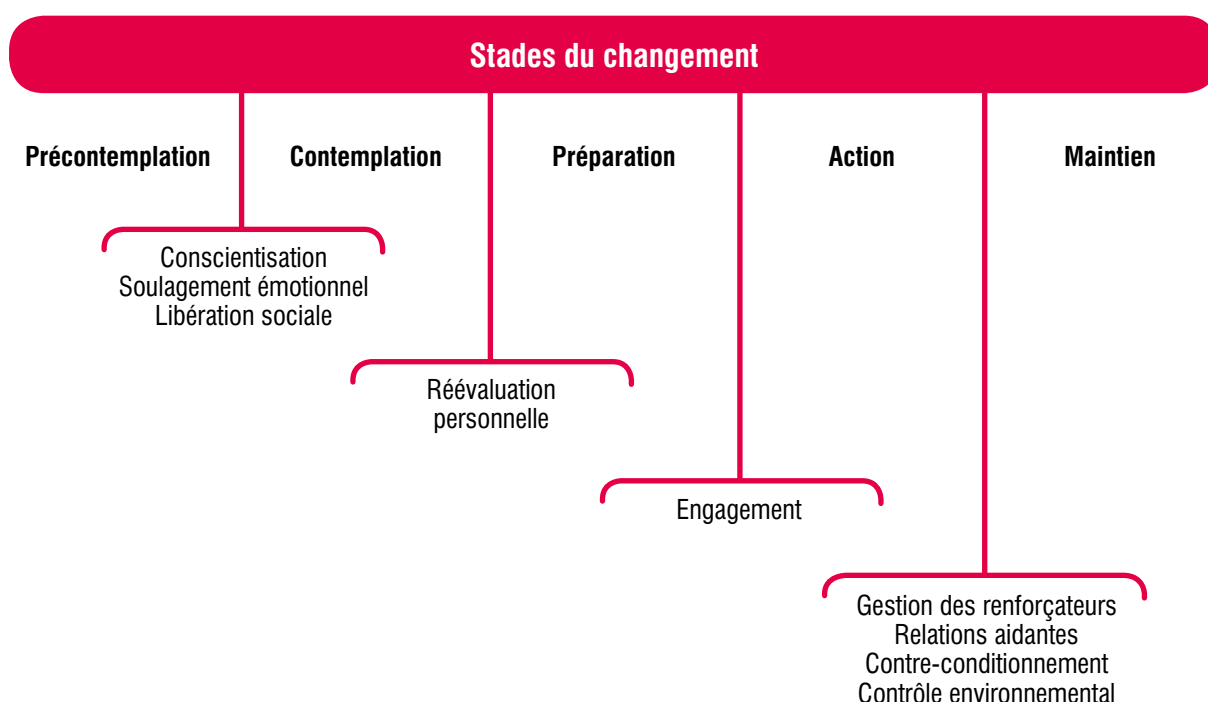
11 - Prochaska J. O. & DiClemente C. C. (1982). *Transtheoretical therapy : Toward a more integrative model of change. Psychotherapy : Theory, Research & Practice*, 19(3), 276-288.

- Dans la **phase de préparation**, les individus sont prêts à agir et élaborent des plans d'action allant dans le sens du changement.
- La **phase d'action**, comme son nom l'indique, est le moment pour l'individu de dérouler son plan d'action et de le traduire en action concrète. Cette phase est particulièrement difficile et instable car les individus risquent souvent de se décourager et de revenir au stade antérieur.
- Enfin, la **phase de maintenance** est observée lorsque les précédentes phases ont été réussies par les individus et que le changement s'observe et se pérennise depuis au moins 6 mois.

Parallèlement à ces cinq phases de changement, sont définis neuf processus de changement qui aident et signent le passage d'une étape à l'autre.

- Ainsi, **entre le stade de précontemplation et de contemplation** se trouvent trois processus qui sont la conscientisation (avantages et inconvénients du changement), le soulagement émotionnel (développer des émotions favorables au comportement souhaité) et la libération sociale (aider d'autres personnes dans la même situation que soi). Ces processus sont autant de facilitateurs pour le passage d'un stade de changement à l'autre. La réévaluation personnelle quant à elle est un processus au sein duquel l'individu est invité à réfléchir sur ses propres capacités à changer dans le sens attendu, le but étant d'amener l'individu à avoir un contrôle perçu assez élevé. Ce processus sert de tremplin entre les stades de contemplation et de préparation.
- **Entre la phase de préparation et celle concernant l'action** se situe le processus d'engagement dans lequel l'individu devra prendre une décision concrète dans les jours ou les semaines à venir. L'individu tentera alors de passer à l'acte et d'ajuster ses attitudes à son nouveau comportement.
- Enfin, **entre la phase dite d'action et le stade concernant le maintien**, quatre processus sont relevés, qui permettent d'aider l'individu à persévérer dans son action. Il s'agit de la gestion des renforçateurs (accéder à des récompenses accessibles), des relations aidantes (encouragements extérieurs), du contre-conditionnement (réduire l'importance du comportement non souhaité) et du contrôle environnemental (éviter les contextes dans lesquels le comportement non souhaité pourrait être tentant).

Phases du modèle transthéorique de Prochaska et Di-Clemente



Cet exemple propose une utilisation du modèle transthéorique pour encourager les populations à se préparer à faire face au risque inondation, en adaptant leur comportement en conséquence. Il présente la combinaison entre la communication, le marketing social et les étapes du changement comportemental. Cet exemple n'est bien sûr pas nécessairement transposable à toutes les situations.

La première étape est d'éduquer et de donner de l'information sur les bénéfices de l'adaptation face aux inondations pour faire passer du **stade de précontemplation à celui de contemplation**. Il s'agit d'augmenter la conscience de la population et, en communiquant les possibles bénéfices à tirer de la préparation face au risque d'inondation, d'amener les individus à considérer la possibilité du changement.

Pour augmenter la conscience, les messages proposés sont les suivants :

- la préparation face aux inondations est nécessaire ;
- la préparation face aux inondations va permettre de prévenir les décès, les blessures et la perte de biens ;
- une inondation de grande ampleur peut vous arriver, à vous ;
- une inondation importante peut arriver à n'importe quel moment et il peut y avoir seulement quelques heures de délai d'alerte, anticipez votre préparation ;
- vos chances de survie lors d'une grande inondation vont être supérieures si vous avez votre propre plan, si vous êtes responsable de vous-même et de votre famille face à une telle situation.

Pour informer sur les bénéfices du fait d'être préparé à faire face, 4 types de bénéfices sont considérés :

- limiter le risque de décès ou de blessure,
- le contrôle,
- le sens de l'aide aux autres, l'état d'esprit calme, la sérénité (être prêt vous assurera de savoir exactement que faire et qui peut vous aider ; vous pouvez également mieux connaître vos voisins et faire partie de la communauté),
- l'amusement, le plaisir (la préparation aux inondations, s'adapter, peut être plaisant et se faire en groupe ou en famille).

Pour faciliter le **passage de la contemplation à l'action**, l'accent est mis sur l'importance de diminuer le coût de l'action qui peut être de deux ordres : la peur engendrée par la perspective d'une inondation importante (la préparation va vous protéger contre les conséquences les plus importantes d'une inondation de grande ampleur) et le dérangement (la préparation est rapide, facile et peut être amusante, elle peut faire partie de la vie de tous les jours).

Pour **faciliter l'action**, il faut également utiliser l'influence positive des autres. Ces personnes peuvent influencer sur le changement, l'adaptation comportementale en :

- s'assurant que les personnes avec lesquelles elles entrent en contact sont au courant du risque inondation et de la manière de s'y préparer ;
- dire aux personnes que la préparation est importante et qu'elle peut assurer la sécurité de leur famille ;
- encourager, supporter et mettre en avant les bénéfices clefs de la préparation au risque inondation ;
- alerter et renforcer l'importance et le besoin de la préparation face à l'inondation et réduire la peur de l'inondation ainsi que les inconvénients de se préparer.

Source : Youg J. & O'Neill P. (1999). Actes du colloque Australian Disaster Conference, A social marketing framework for the development of effective public awareness programs.



Perception du risque et implication individuelle sont intimement liées. Pour comprendre et éclairer cette réalité, la psychologie sociale et environnementale œuvre à définir des stades, des étapes que les individus franchissent avec plus ou moins de difficultés selon des processus complexes. Connaissance, conscience et acceptation du risque jalonnent les degrés croissants de la perception du risque. Précontemplation, contemplation, préparation, action et enfin maintien jalonnent ceux de l'implication individuelle traduisant le changement effectif de comportement. Il est important de retenir que l'évolution de la posture des individus face au risque n'est ni linéaire, ni unilatérale. Les allers retours entre les différents stades évoqués sont continus. Autrement dit, rien n'est jamais acquis définitivement en matière de sensibilisation et d'adaptation comportementale de la population.



► Les paramètres influençant la perception du risque et l'implication individuelle

Au-delà des concepts, des modèles de changement présentés précédemment, il est évident que de nombreux facteurs contribuent à influencer la perception d'un risque et le degré d'implication des individus pour s'en prémunir. Sans prétendre à l'exhaustivité, un certain nombre d'entre eux sont présentés dans les pages qui suivent.

Influence de la nature du risque sur son acceptation

Le tableau suivant présente sous forme de synthèse les paramètres et caractéristiques du risque influençant la perception que peuvent en avoir les individus.

Variables influençant les modèles de perception du risque (traduit d'après O'Neill, 2004)

Paramètres facilitant l'acceptation du risque	Paramètres réduisant l'acceptation du risque
Bénéfice important Les individus acceptent un risque s'ils peuvent identifier des bénéfices associés (ex. : voyage en voiture).	Bénéfice faible Les individus sont plus réfractaires s'ils ne voient pas de bénéfice ou perçoivent un coût important à accepter le risque (ex. : pollution industrielle).
Familier Si un risque a une occurrence journalière, il peut être accepté dans le schéma de fonctionnement d'une personne.	Inconnu Si le risque est inconnu ou rare, il est probable qu'il y ait une résistance à l'accepter (ex. : OGM dans l'alimentation).
Confiance Le risque est plus facilement accepté si les individus connaissent et ont confiance en l'organisation en charge de sa gestion.	Manque de confiance Si l'organisation n'a pas la confiance de la population, le message sur le risque peut ne pas être accepté.
Naturel Les individus sont plus enclins à accepter ce qui est considéré comme un risque naturel (cette perception donne un sens au caractère inévitable du risque).	Technique Les individus ont une attente plus forte au regard de la maîtrise des risques technologiques ou industriels.
Librement consenti Le risque est plus facilement accepté lorsque les individus prennent eux-mêmes la décision de s'y exposer ou non (ex. : fumer).	Imposé Les personnes peuvent réagir négativement s'ils ont le sentiment de n'avoir que peu de choix dans le fait d'accepter le risque (ex. : pollution).
Peu mémorable Un événement peu susceptible de générer un intérêt fort de la part d'une communauté ou des médias peut être accepté plus facilement.	Mémorable Les individus sont moins enclins à accepter un risque concernant un phénomène qui va générer une attraction forte du public et des médias.
Potentiel destructeur Les individus se sentent davantage concernés par des risques issus de phénomènes pouvant générer des dégâts importants en raison de leur impact fort sur une communauté, un territoire.	Potentiel/impact chronique Face à un risque ayant un potentiel d'impact apparaissant comme faible pour une communauté donnée, les individus peuvent ne pas se sentir concernés.
Menace ponctuelle Un événement qui se produit sur une période courte concentre l'attention et l'intérêt des médias et de la population.	Menace diffuse L'attention des médias et de la communauté est moins importante si l'événement se produit sur une longue période.
Prévisibilité fiable de l'événement Les individus se sentent plus à l'aise et sont plus enclins à écouter les messages de sécurité si une menace peut être définie et que l'on peut s'y préparer.	Mauvaise prévisibilité de l'événement Une menace trop vague ou mal définie peut amener les personnes à rejeter les messages de sécurité, considérés comme trop difficiles à mettre en œuvre.
Actions fiables Les individus sont plus à même d'accepter un risque s'ils se sentent capables d'influer sur leur propre sécurité et celle de leur famille à travers des actions appropriées.	Actions peu fiables Les individus sont peu enclins à accepter un risque lorsqu'ils se sentent personnellement en incapacité à réduire ce risque (ex. : accident d'avion).

Influence de l'âge

L'âge des individus est un facteur qui peut jouer de manière non négligeable dans l'acceptation du risque inondation.

C'est le cas dans les Alpes-Maritimes, où l'enquête sociologique réalisée auprès des habitants de la vallée du Paillon et des élus révèle que les personnes plus âgées sont plus favorables à la démarche de responsabilisation, contrairement aux jeunes, qui semblent plus hostiles au changement : "Chez les retraités et les personnes de plus de 66 ans, on arrive même à une répartition presque équilibrée entre la solidarité et la responsabilité."

Source : Godfrin V. et al. (2002). Rapport d'étude du programme Évaluation et prévention des risques, Étude du pôle Cindyniques-ENSM, Impact de l'information préventive sur l'évolution de la responsabilité dans le cadre des risques naturels majeurs, Le cas des Alpes-Maritimes.

C'est également le cas dans le Gard et l'Hérault, où les études psychosociologiques conduites montrent qu'il existe un écart de connaissance important entre les populations âgées et les plus jeunes. La population aurait d'ailleurs tendance à prêter aux "anciens" une meilleure intuition et une meilleure appréciation du risque, avec toutefois certaines limites. Les anciens tiennent le rôle de "mémoire" de la population : "Les anciens, qui ont évoqué plusieurs inondations, essentiellement celles de 1933, dont la mémoire leur a été transmise [...] et 1958, qu'ils ont vécue, ont été plus nombreux à mettre en garde et à annoncer un événement plus violent que d'habitude."

Source : DIREN Rhône-Alpes (février 2007). Le risque inondation dans la vallée du Rhône : postures riveraines du Haut-Rhône au delta. Série d'entretiens qualitatifs, complémentaires à l'enquête réalisée par l'agence BVA.

Influence du cadre de vie

Le cadre de vie est défini ici de manière un peu restrictive comme étant le fait pour un individu de vivre en milieu rural ou urbain.

Les entretiens menés dans le cadre de l'enquête réalisée par l'agence BVA en 2007 sur le risque d'inondation dans la vallée du Rhône montrent que le cadre de vie peut influencer la posture d'un individu par rapport au risque d'inondation. En effet, l'étude distingue les attitudes des habitants selon qu'ils résident dans des agglomérations et villes moyennes (Lyon, Vienne, Valence...), dans des bourgs ou villages (Branques/Le Bouchage, Sablons/Serrières, La Voulte/Livron, Le Teil, Aramon...). Les habitants des agglomérations et villes moyennes auraient tendance à être incrédules par rapport à l'inondation. Ils présentent une attitude de déni du risque, refusant d'admettre que l'inondation existe sur leur territoire. "[...] les citadins du Rhône moyen partagent une même représentation, celle de l'improbabilité de l'événement, à moins d'un cataclysme ravageur." Par contre, les habitants de bourgs et villages auraient une certaine culture du fleuve Rhône et de ses caprices. L'étude constate que cette culture du fleuve est d'autant plus présente dans les secteurs où les crues sont fréquentes tout en présentant peu d'impacts et dans les secteurs où les crues sont moins fréquentes mais de plus grande ampleur. Les auteurs expliquent cette tendance par le lien de proximité entre les habitants entre eux et avec les élus, qui favorise un partage d'expériences entre individus.

Source : DIREN Rhône-Alpes (février 2007). Le risque inondation dans la vallée du Rhône : postures riveraines du Haut-Rhône au delta. Série d'entretiens qualitatifs, complémentaires à l'enquête réalisée par l'agence BVA.

Influence de la culture du territoire

La culture du territoire tient une place prépondérante dans la conscience du risque et son acceptation par un individu.

De fortes disparités existent en fonction des communes, entre les habitants qui acceptent le risque comme inhérent à leur territoire et ceux qui le nient comme composante de leur cadre de vie quotidien. Les auteurs s'accordent à dire que l'acceptation du risque d'inondation dépend d'une connaissance particulière de l'environnement et de la définition de repères environnementaux par les habitants, ce qui contribue à alimenter l'idée qu'elle est liée à la culture du territoire que peuvent en avoir ces personnes.

Par exemple à Sommières, 60 % de la population considère que les inondations font partie de leur vie. Au moment des inondations de 2002, outre la pluviométrie anormale et la couleur marron du Vidourle, c'est le niveau de l'eau atteint au pont de Ners ou à Quissac qui a été mentionné par les habitants interrogés. "C'est d'ailleurs cette observation qui a déclenché la mobilisation des adjoints présents en mairie, alors même que le Vidourle était loin de sa cote d'alerte." Cette détection d'éléments anormaux dans l'environnement quotidien de ces Sommiérois renforce l'idée que la connaissance de leur territoire et de leur cadre de vie, dont font partie les crues du Vidourle et les inondations fréquentes qui en découlent, a un impact important sur l'acceptation du risque d'inondation par ces habitants, voire sur l'adoption de certains comportements en cas d'inondation.

Source : MEDD (D4E) septembre 2003. Études psychosociologiques concernant l'information et l'alerte pendant l'épisode extrême du 8 et 9 septembre 2002 (crues du Gard et de l'Hérault).

Mais la culture du territoire n'est pas systématiquement un facteur positif dans l'acceptation du risque par une population. Un attachement important peut également être un facteur de comportement à risque.

"Attachement et appropriation d'un lieu entrent en jeu de façon décisive dans la représentation de l'environnement : liés à la construction d'un sentiment de sécurité, d'une illusion de prédictibilité et de stabilité qui peuvent expliquer les comportements des personnes installées dans les zones à risque."

Source : Weiss K., Colbeau-Justin L. & Marchand D. (2006). Entre connaissance, mémoire et oubli : représentation de l'environnement et réaction face à une catastrophe naturelle. In Weiss & D. Marchand (Éds), Psychologie sociale de l'environnement (p. 63-73). Presses universitaires de Rennes.

Influence de la norme sociale

La norme sociale agit comme l'expérience. Les normes sociales de la zone de vie peuvent générer une pression sociale, à travers les commémorations et éléments de mémoire des événements passés ou encore à travers les personnes de l'entourage.

Les normes sociales portent sur¹² :

- des comportements, des conduites (normes de comportement),
- des jugements, des attitudes, des opinions, des croyances (normes de jugement).

La fonction d'une norme est de différencier les événements en fonction de leur désirabilité du point de vue du groupe qui génère la norme :

- une norme dicte implicitement ce qu'il convient de faire ou de ne pas faire ;
- la norme s'instaure indépendamment de tous critères de vérité ;
- une norme n'est jamais réalisée sous la contrainte ;
- une norme fonctionne toujours par l'intériorisation des valeurs ;
- les normes émanent toujours d'un groupe social ou d'une société.

Une norme est donc une règle implicite qui nous fait penser, agir sans pour autant qu'elle ait un quelconque critère de vérité.

¹² - Deswarte E. Article Internet, Les normes sociales, psychologie-sociale.com

La norme sociale perçue peut être vue comme un des facteurs les plus significatifs dans la prédiction de la volonté d'adopter un comportement de sécurité adapté. "Les gens prennent des décisions sur leur réponse à un risque sévère en consultant leur famille et en lien avec le contexte communautaire."

Source : O'Neill P. (2004). Developing a risk communication model to encourage community safety from natural hazards.

Influence des relations avec les pouvoirs publics

On observe une tendance générale des populations interrogées dans les diverses études à reporter sur les seules autorités publiques (élus municipaux, État) la responsabilité de la prévention du risque d'inondation.

Cela peut s'expliquer, notamment, par le fait que certaines initiatives des pouvoirs publics ont pu participer à ancrer une perception du risque particulière au sein d'une population. Les études historiques menées sur la Loire¹³ ont notamment montré que les politiques menées depuis des siècles en faveur de la protection des vals, grâce à l'édification de digues, a ancré au sein de la population l'idée que les digues constituaient une garantie contre l'inondation. L'illusion d'une sécurité donnée par les ouvrages de protection perdure encore aujourd'hui en dépit des ruptures ayant entraîné les catastrophes du 19^e siècle sur la Loire. Le fait qu'au cours des dernières décennies, dans d'autres zones géographiques, plusieurs catastrophes ont été générées par la rupture d'ouvrages ne semble pas entamer pas cette conviction.

De même dans le Gard, notamment à Alès à l'issue des inondations de 2002, les habitants considèrent que la responsabilité relève des services de l'État. Le phénomène d'incrédulité fait que la population se repose sur les pouvoirs publics pour se sentir en sécurité et prendre les mesures qui s'imposent en cas d'alerte. Elle fait confiance aux autorités publiques.

Source : MEDD (D4E) septembre 2003. Études psychosociologiques concernant l'information et l'alerte pendant l'épisode extrême du 8 et 9 septembre 2002 (crues du Gard et de l'Hérault).

À la question : "Qui doit en priorité agir pour assurer la protection des personnes et des biens contre les risques naturels ?", les réponses sont : l'État (34 %), les collectivités territoriales (dont les communes 18 %, le département 16 % et la région 12 %). Les opérateurs privés ne sont pas identifiés comme des acteurs pertinents dans le domaine de la protection contre les risques naturels puisque les professionnels des assurances recueillent seulement 11 % et ceux du logement 7 %. Les réponses présentées ne vont donc pas dans le sens d'une plus grande responsabilisation des acteurs individuels et notamment des particuliers.

Source : Roy A. (2005). Le 4 pages Ifen, Les données de l'environnement (Orléans), La perception sociale des risques naturels, Institut français de l'environnement, vol. n° 99 pp. 1-4.

"Imaginons qu'un particulier achète un terrain faisant partie d'un lotissement situé dans un endroit dangereux – [risque] d'inondations, par exemple – et y fasse construire une maison. Celle-ci est construite en conformité avec le Plan d'occupation des sols de la commune puisqu'il s'agit d'une zone constructible. Le Plan élaboré sous l'autorité du préfet pour déterminer si ce lieu fait partie d'une zone à risque naturel est en cours d'élaboration. La maison est détruite à cause d'une inondation. Qui est responsable ?" Pour environ 45 % des habitants et 59 % des élus, la responsabilité est partagée entre le particulier, les autorités et les professionnels de l'immobilier. Vient ensuite la réponse selon laquelle les autorités sont les principales responsables (donnée par 29,3 % des habitants et 23,65 % des élus).

Source : Godfrin V. et al. (2002). Rapport d'étude du programme Évaluation et prévention des risques, Étude du pôle Cindyniques-ENSM, Impact de l'information préventive sur l'évolution de la responsabilité dans le cadre des risques naturels majeurs, Le cas des Alpes-Maritimes.

Pourtant, la responsabilisation des citoyens a été réaffirmée et renvoie aujourd'hui à l'idée d'engagement individuel dans la prévention du risque.

13 - Denecheau E. et Minéa (2001). Résultats de l'enquête ethno-historique sur l'appréhension du risque sur la Loire moyenne amont, réalisée pour l'Équipe pluridisciplinaire du Plan Loire grandeur nature, Étude ethno-historique sur la mise en place des ouvrages de protection contre les inondations de la Loire dans les deux derniers tiers du 19^e siècle sur deux sites du département du Loiret : Sully et Jargeau.

Influence de l'expérience de l'inondation

À n'en pas douter, l'expérience de l'inondation influence l'adaptation des comportements individuels. Cette expérience est cependant plurielle. On distingue ainsi généralement l'expérience directe de l'inondation (l'individu a réellement vécu le phénomène) de l'expérience indirecte qui relève notamment de la transmission d'une mémoire locale.

L'expérience directe joue mais peut avoir des effets pervers

L'expérience vécue du phénomène est un facteur qui revient de façon récurrente pour favoriser l'acceptation du risque d'inondation et expliquer l'évolution du comportement des populations face au risque.

À la fin du 19^e siècle, à la suite des trois inondations majeures en 1846, 1856 et 1866, il existe une réelle prise de conscience du danger que représente l'inondation chez les populations riveraines de la Loire. L'étude ethno-historique portant sur la mise en place des ouvrages de protection au 19^e siècle à Sully et Jargeau (Loiret) montre que ces populations riveraines semblaient parfois plus conscientes du danger que les autorités nationales. Certaines exerçaient même une surveillance régulière des levées, incluant une observation de l'état général de l'ouvrage. Cette implication dans la surveillance des digues démontre un engagement fort de ces populations en faveur de la prévention du risque d'inondation. Il repose sur leur vécu des inondations antérieures causées par des ruptures de digues. Pour les habitants de Sandillon (Loiret), "les digues représentent une sécurité relative selon l'expérience séculaire des générations, il faut plutôt consolider et exhausser les levées". A contrario, les auteurs remarquent qu'en l'absence d'événements récents, "la conscience forte des populations ne semble plus aujourd'hui avoir cours, il est vrai en l'absence de crue exceptionnelle depuis 135 ans".

Source : Denecheau E. et Minéa (2001). Résultats de l'enquête ethno-historique sur l'appréhension du risque sur la Loire moyenne amont, réalisée pour l'Équipe pluridisciplinaire du Plan Loire Grandeur nature, Étude ethno-historique sur la mise en place des ouvrages de protection contre les inondations de la Loire dans les deux derniers tiers du 19^e siècle sur deux sites du département du Loiret : Sully et Jargeau.

Plus une commune a été touchée par une inondation, plus la population est consciente du risque. En effet, à partir du moment où la commune a fait l'objet d'au moins sept arrêtés reconnaissant un état de catastrophe naturelle causé par une inondation entre 1982 et 2005, 26 % de la population se dit consciente du risque. Si la commune n'a pas fait l'objet de plus de trois arrêtés, la population est consciente à 18 %. Ainsi, on peut supposer qu'en parallèle du nombre d'arrêtés déclarant l'état de catastrophe naturelle, la population a capitalisé une certaine expérience de l'inondation qui l'a rendue plus consciente du risque. Cependant, cela ne semble jouer que sur la conscience du risque mais pas forcément sur son acceptation ni a fortiori sur les comportements. En effet, le système d'indemnisation reposant sur la délivrance de ces arrêtés dits de catastrophe naturelle contribue à renforcer le citoyen dans le sentiment qu'il sera indemnisé, quelle que soit son action, et il semblerait que cela ne favorise pas la responsabilisation de la population¹⁴.

L'expérience préalable de l'inondation peut être un facteur important de meilleure conscience du risque. À l'inverse, elle peut également préformater la perception de ce risque. Les populations peuvent penser qu'il ne peut rien arriver de pire que ce qu'elles ont déjà vécu. L'expérience de l'inondation devient alors un obstacle à la prise de conscience de l'existence possible de phénomènes de plus forte gravité. Cette observation empirique se vérifie partout où des opérations de protection se mettent en place à la suite d'événements ayant meurtri les territoires et où les niveaux de protection sont calés avec l'assentiment des populations sur la période de retour de l'événement récemment vécu.

L'expérience indirecte

L'expérience peut se caractériser par le vécu d'inondations. Mais elle peut également résulter de la transmission d'expériences vécues. La mémoire familiale, les croyances peuvent avoir un impact important sur l'individu, en contribuant à façonner sa personnalité et à lui apprendre à réagir de manière adaptée face au risque.

14 - Godfrin V. et al. (2002). Rapport d'étude du programme évaluation et prévention des risques, Étude du pôle Cindyniques-ENSMSP, Impact de l'information préventive sur l'évolution de la responsabilité dans le cadre des risques naturels majeurs, le cas des Alpes-Maritimes.



De nombreux facteurs influencent la perception du risque inondation et in fine l'adoption de comportements adaptés face à ce risque. Bon nombre de ces facteurs s'ancrent dans la réalité du territoire local (nature du risque, culture du territoire, norme sociale, expérience directe du phénomène...). Il ne fait aucun doute que les actions qui ont vocation à sensibiliser les populations pour les amener à adapter leur comportement doivent tenir compte de ces facteurs locaux pour être pleinement efficaces. Cela implique également qu'il est illusoire de penser qu'il pourrait exister une méthode unique permettant la sensibilisation des populations, quelle que soit la situation locale considérée. La communication sur le risque est une forme d'expérience indirecte du risque et en ce sens un moyen de renforcer son acceptation et l'implication individuelle des populations exposées. Comprendre les grands principes de la communication sur le risque est indispensable à la réussite des actions entreprises.

► Communiquer pour amener à des comportements adaptés

Quelques principes généraux de la communication sur le risque

Il existe un consensus chez les experts pour dire que la communication joue pleinement un rôle dans l'acceptation du risque et l'induction de changements de comportement au sein d'une population.

La communication revêt plusieurs composantes : de la source du message au destinataire, en passant par le contenu du message lui-même et du circuit suivi par le message, chacun de ces éléments peut faire l'objet d'une adaptation particulière tournée vers la prévention du risque d'inondation. En effet, la communication sur le risque s'adresse à des publics très différents et use de divers canaux (réunions publiques, médias, documents papiers,...).

L'efficacité de la communication peut être conditionnée par un certain nombre de facteurs, notamment, la perception par le destinataire de la crédibilité et de la compétence de l'auteur du message, la perception de l'ampleur et de l'accessibilité des changements nécessaires, le style d'expression (paternaliste ou émotionnel), le nombre de destinataires, la teneur du message...

Des objectifs diversifiés

La communication sur les risques naturels se fait en général des autorités vers la population, dans un objectif global de sécurité publique. Les buts et fonctions de cette communication peuvent se décliner comme suit¹⁵ :

- encourager les comportements de protection,
- informer pour construire une connaissance des risques,
- informer pour promouvoir l'acceptation du risque et des mesures de gestion,
- informer sur la manière de réagir durant un événement,
- avertir et déclencher des actions pour des événements gênants et en cours,
- rassurer, reconforter un public (pour réduire l'anxiété ou gérer l'indignation),
- améliorer le cadre relationnel (établir une confiance, une coopération, des réseaux...),
- faciliter le dialogue et la compréhension mutuelle,
- impliquer des acteurs dans la prise de décision.

15 - Höppner C., Buchecker M. and Bründl M. (2010). *Risk communication and natural hazard*, Rapport de recherche CapHaz-Net.

Les moments opportuns pour communiquer

L'objectif de l'action de communication peut être adapté en fonction de la période où elle se tient. Quatre périodes sont traditionnellement définies : "temps de paix" ou période normale, période d'alerte, période pendant et immédiatement après une catastrophe et enfin période de reconstruction.

Par exemple, en "temps de paix", deux moments particuliers peuvent être plus particulièrement distingués car ils correspondent aux périodes où les personnes peuvent être pleinement réceptives à des informations sur les inondations. Il s'agit :

- des périodes où l'inondation s'inscrit dans les agendas politiques (évolution de la réglementation, mise en place de projets d'aménagements,...) ;
- des dates anniversaire d'événements significatifs encore bien présents dans les mémoires.

Les défis de la communication sur le risque

La communication sur le risque n'est pas un exercice aisé, balisé par une longue expérience de cette pratique. Outre le fait que la perception initiale du risque par les populations exposées peut être extrêmement faible et peu propice à une bonne réceptivité des messages, quatre défis sont plus spécifiquement à relever.

• Communiquer sur des questions techniques parfois complexes où savoir "profane" et savoir "expert" cohabitent

Le risque d'inondation est dans ses causes comme dans ses impacts un phénomène souvent complexe, qu'il n'est pas toujours simple d'expliciter en des termes appropriables par les populations exposées. C'est pourtant là un des enjeux de la communication. Les caractéristiques de l'aléa (intensité, probabilité d'occurrence, zone d'emprise, immédiateté et durée de l'impact...), les incertitudes qui lui sont liées, les capacités réelles des ouvrages de protection doivent être abordées à travers des vecteurs de communication simples et accessibles pour que la connaissance "profane" des habitants locaux ne rentre pas en contradiction avec des informations expertes "descendantes" issues des pouvoirs publics. **D'une manière générale, il est admis que la transparence est un atout pour construire une relation de confiance entre les porteurs du message et les personnes qui le reçoivent ainsi que pour augmenter la crédibilité du message.**

• Articuler communication de masse et approche personnalisée

Il en va de l'efficacité de la démarche de communication. Sensibiliser une population exposée peut conduire à tenter de faire évoluer la perception et les comportements de plusieurs dizaines de milliers de personnes. Une forme de communication "de masse", qui touchera un nombre important d'individus, est donc indispensable pour atteindre les objectifs quantitatifs. **Cependant, les études et les recherches conduites tendent à montrer que la prise de conscience, l'acceptation du risque et l'implication individuelle ne peuvent avoir lieu que si une information suffisamment personnalisée parvient aux populations ciblées par la démarche de communication.** Cette information personnalisée ne peut être délivrée par des moyens de communication de masse et demande une approche individualisée qui permettra d'atteindre les objectifs qualitatifs.



• Éviter les deux écueils du catastrophisme et de l'optimisme irréaliste

Des écueils de la communication sur le risque existent : basculement des individus dans l'angoisse, le déni, la délégation suite à des démarches de communication excessives dans le registre du catastrophisme ou de l'optimisme irréaliste. Ces "pièges" de communication peuvent sembler relativement faciles à éviter. La construction d'une posture médiane relève en réalité bien souvent d'un véritable défi.

• Pérenniser l'acceptation du risque et l'implication individuelle

Certaines recherches l'ont montré, en matière de sensibilisation au risque, rien n'est jamais acquis définitivement. **Ainsi, pour faciliter la pérennisation du changement et des comportements adaptés, notamment si la fréquence des inondations n'est pas importante, il est nécessaire d'entreprendre des démarches régulières de rappel en direction de la population (commémoration, médias, exercices d'évacuation...).**

Élaborer une stratégie de communication progressive

• Définir des groupes types

La communication sur le risque inondation s'adresse en général non pas à un seul individu, mais à une, des population(s) ou à des groupes de tailles pouvant être très différentes, qui n'ont pas forcément les mêmes caractéristiques. Pour être efficace dans la communication, il faut pouvoir cerner les principales caractéristiques de ces groupes et leurs attitudes face à des messages de sensibilisation aux comportements adaptés au risque inondation. Tous ces groupes ne sont pas prêts à aller aussi loin les uns que les autres dans la prise en compte du risque inondation et dans l'adaptation de leur comportement. Ces différents groupes ne seront pas tous sensibles aux mêmes messages et aux mêmes moyens de le communiquer.

La population est ainsi constituée de¹⁶ :

- **"participants"**, représentent une faible partie de la population, très enclins à s'approprier l'information nouvelle, au haut niveau d'implication ;
- **"adoptants précoces"**, une proportion un peu plus importante de la population, assez enclins à s'investir, pensent que le bénéfice compense le coût ;
- **"majorité précoce"**, représente une part importante de la population, dont l'implication est faible, et qui veut des éléments efficaces pour un investissement minimum ;

16 - D'après O'Neill P. (2004). *Developing a risk communication model to encourage community safety from natural hazards*.

- **“majorité tardive”**, dans les mêmes proportions que la précédente, en résistance, dans une situation de déni au regard des considérations de sécurité ;
- **“sceptiques obstinés”**, faible proportion de la population, réfutent un quelconque bénéfice au changement comportemental. En opposition forte à l'idée d'adaptation comportementale face au risque.

• Adapter la communication à ces différents groupes

Les groupes de population définis présentent des caractéristiques différentes par rapport aux réactions qu'ils peuvent avoir face aux messages de prévention et à leur attitude générale face au risque. Les résultats attendus d'une communication sur les comportements de prévention auprès de ces différents groupes ne seront pas les mêmes et en conséquence les messages et les moyens de communication doivent être adaptés à chaque groupe.

En termes de communication, ce modèle est constitué de 4 phases.

Une **première phase** participative qui s'adresse à la petite fraction de la population considérée comme la plus impliquée dans la prise en charge de la gestion du risque inondation. Cette phase peut permettre de définir une partie du contenu des phases à venir.

La **deuxième phase** concerne les “adoptants précoces”, avec des méthodes de communication directe et selon le public des messages spécifiques du risque considéré ou non. De ces deux premiers groupes, il est attendu une implication assez importante et l'adoption de mesures de protection spécifiques.

La **troisième phase** de communication correspond à du marketing social. Elle va permettre de toucher la majorité de la population, précoce puis tardive, en utilisant des contenus spécifiques au risque considéré, non spécifiques ainsi que des messages destinés à renforcer la crédibilité des autorités. Les résultats attendus ont nettement baissé en qualité par rapport aux deux groupes précédents. Ils vont de la conscience du danger et l'adoption des comportements portés par les normes sociales (au mieux) à l'obéissance aux directives d'urgence.

Une **dernière phase** enfin, destinée à l'ensemble de la population concerne les consignes à suivre en cas d'urgence. Elles sont le seul moyen de toucher la partie la plus résistante de la population.

Ce modèle est particulièrement intéressant dans la mesure où il propose une vision globale, à l'échelle d'une population donnée, de ce que peut, devrait être une action complète de communication sur le risque inondation. Il ne s'agit plus de sensibiliser ou de communiquer “à tout va” sur le risque et les comportements adaptés, sans idée précise de la cible et des objectifs atteignables, mais de concevoir une politique globale, intégrant toutes les tranches de la population et adaptant les moyens de communication et les messages délivrés.

Une stratégie doit lier entre elles les différentes parties et les différentes phases d'un projet de communication sur le risque. La notion de durée, de permanence transparaît dans ce modèle pour petit à petit amener la majorité de la population à adapter son comportement au risque inondation, notamment à travers une influence sur les normes sociales.

À ce titre, différentes procédures issues de la psychologie sociale sont en mesure d'initier un changement comportemental allant dans le sens d'une réduction de la vulnérabilité face au risque inondation.

Renforcer les démarches de communication en s'appuyant sur la théorie de l'engagement

Dans le langage courant, s'engager à faire quelque chose correspond à une valeur forte que l'on associe à un accord entre deux parties. Tenir un engagement renvoie à

l'importance des relations en jeu voire à "l'honneur", c'est-à-dire à l'image sociale et à l'estime de soi. En psychologie, l'engagement, même s'il revêt un caractère public, renvoie à une dimension personnelle : il est traditionnellement défini par le lien qui unit une personne à ses actes. Ainsi, "l'engagement correspond, dans une situation donnée, aux conditions dans lesquelles la réalisation d'un acte ne peut être imputable qu'à celui qui l'a réalisé" (Joule et Beauvois, 1998).

Accroître l'engagement des individus reviendra alors à favoriser leur adhésion au comportement souhaité. L'engagement des individus à réaliser une action peut être plus ou moins fort et dépend de la façon dont il se matérialise concrètement : il s'agit de faire agir l'individu au travers d'"acte préparatoire" ou "acte engageant". Ces "actes" sont des actions simples réalisées par l'individu. Ils présentent deux types de caractéristiques : une certaine visibilité et importance et une raison d'être, associée à un contexte de liberté.

La visibilité et l'importance de l'acte sont liées à :

- **son caractère public (un acte effectué publiquement est plus engageant qu'un acte anonyme),**
- **son caractère explicite (plus un acte est clair, plus il est engageant),**
- **son irrévocabilité (un acte est d'autant plus engageant si l'on ne peut pas revenir dessus),**
- **sa répétition (plus on réitère un acte, plus celui-ci est engageant car habituel),**
- **ses conséquences (plus les conséquences sont importantes, plus l'acte est engageant),**
- **son coût (un acte est d'autant plus engageant qu'il est coûteux en temps, en effort ou sur le plan financier).**

Le second type de caractéristique de "l'acte préparatoire" renvoie à sa raison d'être et au contexte de liberté dans lequel il est réalisé. Lorsque nous agissons, nous donnons du sens à ce que nous faisons. Ainsi, l'individu justifie ses actes d'une certaine façon. Selon la théorie de l'engagement, il existe deux façons d'expliquer nos actes : les raisons d'ordre interne et les raisons d'ordre externe.

Lorsque un individu justifie ses actes en ayant recours à des explications internes, il tisse le lien entre ce qu'il vient de réaliser et ses traits de personnalité. En revanche, lorsqu'il a recours à des explications externes, il explique ses agissements en rapport avec des faits extérieurs.

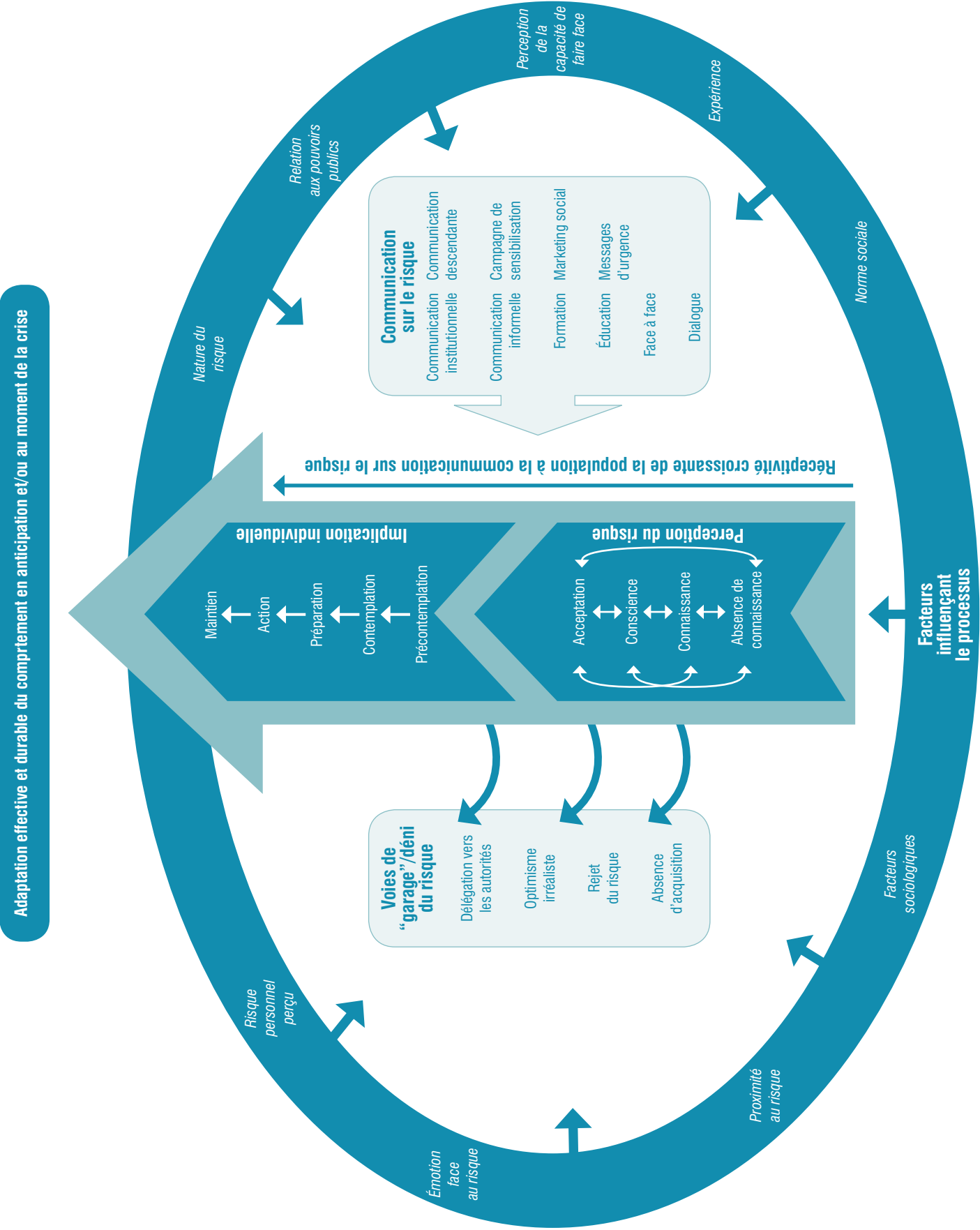
Ainsi, les raisons d'ordre interne engagent l'individu dans son action tandis que les raisons d'ordre externe désengagent. En effet, si l'on rémunère une personne pour faire une action, par exemple, alors celle-ci expliquera son geste par la somme perçue. Dans le cas où la rémunération ne serait plus présente, l'individu stopperait son action puisque plus rien ne la justifierait. En revanche, si on demande la même chose à un individu en insistant sur les raisons favorisant des attributions internes du type "vous êtes vraiment une personne responsable", on resserre le lien entre l'individu et son acte, ce qui a pour conséquence un engagement dans l'action plus fort et plus pérenne. Enfin, une personne sera d'autant plus engagée dans son action si elle est déclarée libre.



En d'autres termes, aucune pression ne doit être ressentie par l'individu, il doit choisir de réaliser l'action, ce qui lui confère un statut de responsable. L'engagement est donc une façon d'investir les personnes dans une action déterminée.

D'autres théories de la psychologie sociale permettent de renforcer l'impact des démarches d'adaptation comportementale. Il peut s'agir de la persuasion et surtout de la communication engageante dont le paradigme est un pont théorique entre les travaux sur l'engagement et ceux sur la communication persuasive. Le principe général consiste à faire réaliser aux personnes un ou plusieurs **actes préparatoires** (actes engageants consistants avec le thème abordé) suivis de la présentation d'un **message persuasif**. Dans ce mode de communication, l'individu n'est plus seulement un récepteur mais devient un acteur potentiel.

Schéma de synthèse du processus d'adaptation comportementale et des paramètres l'influençant



II. Facteurs de réussite des démarches de communication participant à l'adaptation comportementale

Comme nous l'avons présenté précédemment, ce n'est pas parce qu'une personne aura connaissance du comportement à observer en cas d'inondation qu'elle va nécessairement s'y conformer lorsque l'inondation surviendra.

Ainsi, alors qu'une des principales consignes diffusées désormais systématiquement et massivement par les pouvoirs publics est de "ne pas s'engager sur une voie inondée (à pied ou en voiture)", un tiers des victimes des inondations dans le sud de la France sont des automobilistes emportés dans leur véhicule.

Source : MEDDE

La difficulté des actuels outils de sensibilisation à produire des évolutions sensibles en matière d'adaptation des comportements rend nécessaire la recherche de composantes clés permettant de franchir les différents stades de la perception du risque jusqu'à l'acceptation et à l'implication individuelle. Ces composantes clés ou facteurs de réussite sont d'une grande diversité. Sans prétendre en dresser un inventaire exhaustif, les développements qui suivent en proposent un panel relativement dense reposant sur les concepts de psychologie sociale et environnementale évoqués dans la première partie de ce guide.

Des apports de la psychologie sociale qui ont été présentés précédemment, certains éléments ressortent comme étant particulièrement importants à prendre en compte pour rendre efficaces les démarches d'adaptation comportementale de populations habitant et/ou ayant leur activité en zone inondable. Il s'agit notamment :

- des perceptions et des représentations du risque existantes et de leurs différents degrés ;
- des différents facteurs (sociaux, environnementaux, culturels, historiques, psychologiques,...) qui influencent les représentations du risque, les attitudes et les comportements face au risque inondation, par exemple la nature du risque, la perception de la capacité individuelle à faire face, la confiance envers les autorités, etc. ;
- des apports des modèles du changement (étapes et leviers) ;
- de l'utilisation des outils de la psychologie sociale de l'environnement, comme l'engagement.

Les retours d'expérience de certaines actions de communication sur le risque inondation, des actions de formation aux gestes éco-citoyens, des analyses portées par des scientifiques et des expériences de recherche mettent en avant d'autres facteurs de réussite. Ils concernent la stratégie de l'ensemble de la démarche de communication, les messages et les principes pédagogiques.

La stratégie de la démarche

Les démarches de communication sur le risque à visée d'adaptation comportementale, pour être efficaces, doivent être conçues de manière stratégique. Cela implique un certain nombre de pré-requis et de réflexions préalables.

- Toute démarche d'adaptation comportementale d'une population face au risque inondation doit être portée par une volonté politique forte, désireuse d'exposer la réalité du risque dans son ensemble, en toute transparence.
- Il est important de considérer le fait que l'unique transmission de connaissances ne permet pas, à elle seule, de convaincre les citoyens d'entamer des actions de protection, bien qu'elle constitue un socle nécessaire.

- Des objectifs clairs, les cibles prioritaires, les résultats attendus, ainsi que les moyens nécessaires (matériels, financiers, humains, méthodologiques) et les rôles et responsabilités des différentes parties prenantes doivent être définis.
- La stratégie doit également prévoir la création d'un environnement favorable à l'adaptation des comportements, notamment en s'assurant que les conditions matérielles et humaines/sociales permettent la mise en œuvre des recommandations.
- La stratégie peut combiner différents dispositifs, mobiliser des outils variés. Il est important que l'ensemble soit cohérent et compris de la population cible.
- La stratégie doit tenir compte de la notion de durée, de permanence pour, progressivement, étape par étape, amener la proportion souhaitée de la population à adapter son comportement face au risque inondation (en faisant évoluer les messages par exemple).
- Une évaluation de la démarche et de ses résultats est nécessaire de manière à permettre la prise de recul et la réorientation de la communication en cours de route si cela est jugé utile. La stratégie doit être évolutive en fonction de la manière dont les populations elles-mêmes évoluent.
- Enfin, la stratégie doit reprendre les principes généraux de la communication. Considérant les démarches d'adaptation comportementales, il s'agit plus particulièrement de :
 - communiquer de manière répétitive pour rendre la communication constante. Les messages doivent être expliqués et résumés à plusieurs reprises. L'utilisation de sources, d'outils, de méthodologies et de canaux de communication variés et adaptés à la situation renforce l'impact de la communication ;
 - travailler de manière proactive avec les médias, notamment en préparant l'information que l'on souhaite leur faire véhiculer. La diffusion peut se faire à travers des campagnes de sensibilisation utilisant plusieurs médias à la fois ;
 - utiliser des personnes ressources pour disséminer l'information. Cela permet de rendre accessible l'information dans la communauté, au sein de la population cible et la rend ainsi plus disponible. Le fait que le message puisse être porté par une personne connue et influente au sein d'un groupe permet d'en renforcer l'impact.

Les messages

Les messages doivent être adaptés au moment où se fait la communication, au public cible et aux objectifs poursuivis. Pour le public cible, il s'agit de prendre en compte les différents groupes qui constituent la population, notamment en fonction de leurs variables psychosociologiques (au regard de leur perception du risque inondation, de leur attitude face au changement et à l'innovation, de leur volonté d'implication dans la prise en charge du risque, etc.).

Il faut utiliser le savoir des experts en le rendant accessible au public cible. Les messages doivent être clairs et structurés, en évitant autant que possible le langage technique et en vulgarisant le langage scientifique pour l'adapter à un public novice.

D'une manière générale, ces messages doivent donc :

- être éducatifs et expliqués ;
- prendre en compte les spécificités des aléas ;
- utiliser des images faciles à comprendre et à mémoriser ;
- construire progressivement une vision engageante et moralement attrayante ;
- créer progressivement des valeurs sociales propices à ces comportements de manière à ce qu'adapter son comportement face au risque inondation devienne valorisant ;
- ne générer ni déni, ni stress trop important ni phénomène de réactance.

Les contenus des messages doivent être adaptés, ce qui passe notamment par le fait de :

- manipuler le caractère catastrophiste des messages avec précaution pour éviter les réactions de déni ;
- ne pas hésiter à communiquer sur l'incertitude du risque ;
- donner des informations individuelles sur le risque ;
- montrer les bénéfices d'une situation même si elle est à risque (ex. : rappeler le côté agréable d'une résidence au bord d'une rivière ou de la mer).

Principes pédagogiques et d'animation

Choisir une stratégie pédagogique adaptée. Celle-ci peut s'appuyer sur plusieurs types d'approches :

- la **pédagogie de l'image** permet une meilleure appropriation de certaines notions parfois difficiles à appréhender,
- la **pédagogie expérientielle**, par l'expérience d'une situation réelle ou simulée, quand elle est possible, favorise la prise de conscience ;
- l'**approche socioconstructiviste** s'appuie sur le partage, la confrontation et la négociation conduisant ainsi les apprenants à construire leurs propres connaissances ;
- l'**approche réflexive** centre la réflexion sur les savoirs propres du public cible amenant à une meilleure connaissance et des pratiques plus adaptées.

Il est intéressant de noter qu'au moins les trois derniers points rendent systématiquement acteur la personne ou le groupe cible de la communication.

Jeux de plateau et jeux de rôles permettant notamment l'expérimentation et l'interaction avec les autres (confrontation, négociation) comme vecteurs de sensibilisation au risque inondation : l'exemple des outils développés par le Centre méditerranéen de l'environnement

Le CME/CPIE du Vaucluse a développé avec des partenaires français et européens plusieurs outils destinés à sensibiliser le public aux risques majeurs présents en zone méditerranéenne. Il s'agit en particulier de jeux dans lesquels les participants jouent le rôle d'un gestionnaire de territoire confronté aux nécessités de développer et d'aménager en tenant compte des contraintes liées à la présence de risques majeurs.

Le jeu "Rivermed"

Il s'agit d'un jeu de table à destination du public scolaire, à partir du CM1. Il peut être également adapté pour être utilisé par un public adulte.

Le plateau de jeu représente un bassin versant occupé par plusieurs communes.

Sous la houlette d'un animateur, les joueurs sont répartis par équipe de deux. Chaque équipe se voit confier la gestion d'une commune. Les joueurs sont placés dans la position d'élus locaux ayant pour mission d'organiser l'extension urbaine du territoire qui leur est affecté et qui est située pour partie en zone inondable. Il s'agit de gérer les aménagements de la commune (établissements scolaires, commerces, lotissements, entreprises, exploitations agricoles...). Chaque équipe dispose pour ce faire d'un budget limité ainsi que de la possibilité de doter leur commune de dispositifs de protection, de prévision et de prévention.

La fréquence et l'intensité des crues sont déterminées de manière aléatoire par un jet de dés. Les crues ainsi générées inondent les territoires et engendrent plus ou moins de dommages aux communes en fonction de la manière dont les équipes auront conduit leur politique de développement et d'aménagement et de la pertinence avec laquelle les joueurs auront utilisé les mesures de protection et de prévention. Ce jeu permet aux participants d'appréhender les interactions entre le bassin versant et l'aménagement du territoire, de découvrir les différentes mesures de réduction du risque inondation et de simuler les conséquences potentiellement catastrophiques d'une inondation.

Le jeu de rôles inondations et feux de forêt

Ce jeu s'adresse prioritairement au public scolaire. Encadrés par un animateur, les joueurs sont placés dans le rôle de citoyens (pompiers, commerçants, agriculteurs, pêcheurs...) ou d'élus (maire, conseillers municipaux) d'une commune à risques. Le jeu simule une réunion publique sur le thème de l'aménagement de la commune.

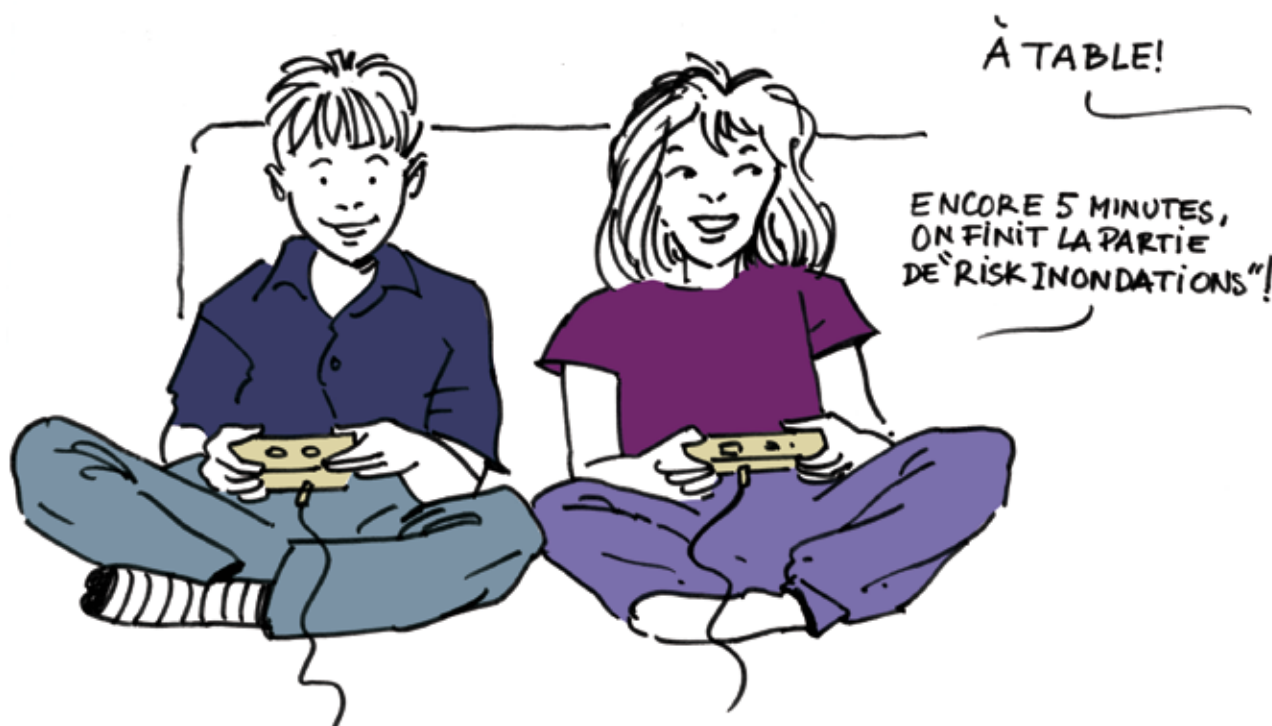
Au cours du débat, chacun doit défendre les idées et les intérêts supposés de son personnage.

L'objectif est de parvenir à une solution acceptée par tous.

Ce jeu de rôle doit permettre aux participants :

- d'approfondir leur connaissance des risques inondation et feux de forêt,*
- de développer leur capacité d'expression, d'écoute et de débat et de se mettre à la place d'une autre personne n'ayant pas nécessairement le même point de vue,*
- de souligner l'importance de la discussion et de la concertation.*

Source : <http://www.cme-cpie84.org/FR/>



Quelques interrogations préalables importantes sur les dispositifs à mobiliser

Le choix de la nature des dispositifs de sensibilisation mobilisés doit être conduit avec soin. Différentes réflexions peuvent aider à les sélectionner. Les quelques questions ci-dessous permettent de cibler les dispositifs selon quelques critères généraux mais non exhaustifs.

Le dispositif doit-il avoir un caractère volontaire ou imposé ?

Convaincre les populations concernées d'entrer dans la démarche est un pré-requis pour une implication suffisante de leur part. Le caractère volontaire de la participation renforce la réceptivité et l'engagement individuel à adapter son comportement, mais peut nuire à une participation "massive" des populations. Ce caractère "volontaire" est plus ou moins marqué selon les dispositifs allant d'une liberté totale des individus à prendre ou non connaissance d'informations sur le risque (réunions publiques) à des démarches imposées (Information acquéreur locataire, formation obligatoire...).

Le dispositif doit-il viser une information générale ou une information individualisée ?

Parmi les outils de sensibilisation existants, certains ont simplement vocation à informer du risque (Information acquéreur locataire (IAL), Atlas zone inondable (AZI), repères de crue...), laissant aux individus le soin d'en déduire le bon comportement à adopter, d'autres exposent, de manière plus ou moins détaillée, les consignes générales à suivre (Document d'information communale sur les risques majeurs (DICRIM), réunions publiques, sessions de formation...). **De faible coût (rapporté à l'individu ciblé), les démarches d'information générale forgent ainsi une connaissance nécessaire mais non suffisante à l'évolution concrète des comportements.**

D'autres cependant constituent des démarches "individualisées" destinées à proposer aux individus des actions spécifiquement adaptées au risque inondation auquel ceux-ci sont exposés. C'est le cas par exemple des diagnostics de vulnérabilité (qui peuvent proposer des mesures d'ordre comportementales, organisationnelles ou techniques) ou des outils de type Plan familial de mise en sûreté (PFMS) (qui propose, à l'échelle du foyer, un outil recensant l'ensemble des actions à conduire et des comportements à adopter avant, pendant et après la crue). Les actions individualisées nécessitent généralement la présence d'une personne extérieure qui va accompagner l'individu dans sa démarche (même si, en théorie, les auto-diagnostics sont possibles, de même que l'élaboration d'un PFMS de manière autonome, en pratique, l'absence d'accompagnement semble un frein au déploiement de ces démarches). Ces actions ciblées, individualisées, bien que relativement lourdes à mettre en œuvre, sont davantage de nature à permettre l'adaptation des comportements des populations exposées. Elles viennent ainsi compléter les démarches d'information générale évoquées plus haut.

Le dispositif doit-il cibler une population restreinte ou plus large : démarche qualitative ou communication de masse ?

Le potentiel des démarches individualisées et accompagnées en termes de capacité à obtenir un engagement de l'individu à adopter les "bons comportements" face au risque inondation ne doit cependant pas conduire à négliger les autres outils de sensibilisation existants.

D'une part, les démarches "individualisées" nécessitent des moyens humains relativement importants pour pouvoir accompagner de manière individuelle les personnes, ce qui limite, par la force des choses, le nombre d'actions pouvant être menées simultanément. On privilégie alors le "qualitatif" sur le "quantitatif".

À l'inverse, les actions plus générales de type DICRIM, réunions publiques, pose de repères de crue, si elles ne permettent pas de diffuser un discours nuancé et adapté à la situation de chacun, permettent de toucher un plus grand nombre de personnes simultanément et d'obtenir un maillage plus important du territoire en termes de diffusion des messages de prévention. On privilégie alors dans ce cas les aspects "quantitatifs" sur le "qualitatif".

Les sessions de formation à destination de petits groupes (élus et/ou personnels des collectivités locales, scolaires...) constituent des démarches intermédiaires entre les actions individualisées de type diagnostic et accompagnement à l'élaboration du PFMS et les actions "quantitatives". Elles peuvent permettre de "toucher" un nombre conséquent d'individus tout en conservant la possibilité pour le formateur de diffuser un message adapté aux attentes des participants et de s'appuyer plus facilement sur les techniques issues de la psychologie des comportements. Le contexte de groupe est également susceptible de renforcer le degré d'engagement des individus, en lui conférant un caractère public.

Exemple de dispositif ciblé, action de la ville de Perpignan

La tempête Xynthia, qui a frappé les côtes vendéennes en février 2010, a posé la question de l'alerte à la population et de la vulnérabilité des maisons à simple rez-de-chaussée situées dans les zones à risques de Perpignan.

Dans ce contexte, le maire de la ville de Perpignan par l'intermédiaire de ses services a mené une action ciblée sur les habitations de plain-pied dans les zones inondables les plus menacées du Plan de prévention des risques de Perpignan (zones rouges supérieures à 1,50 m). Cette action se découpe en 5 étapes :

- 1^{re} étape : recensement par une enquête de terrain des maisons de plain-pied situées en zone rouge du PPR (+ 1,50 m) ;*
- 2^e étape : recherche des propriétaires et élaboration des cartes de situation ;*
- 3^e étape : envoi d'un courrier nominatif de Monsieur le Maire (incluant un coupon réponse et une enveloppe affranchie) adressé à chaque riverain des maisons de plain-pied, pour les inciter à rencontrer le technicien risques majeurs de la ville ;*
- 4^e étape : rencontre entre le technicien risques majeurs de la ville de Perpignan et les riverains des maisons de plain-pied intéressés par la démarche, pour la diffusion d'une information personnalisée sur le risque inondation. Réalisation d'une enquête personnalisée au domicile des riverains (propriétaire ou locataire, nombre de résidents, âge, personnes handicapées, possibilité relogement proche, coordonnées téléphoniques). C'est également l'occasion de diffuser et d'expliquer le Plan familial de mise en sûreté élaboré par la ville.*
- 5^e étape : les coordonnées téléphoniques des riverains des maisons de plain-pied sont intégrées dans le relais de l'alerte du PCS et de l'automate d'alerte de la ville. Des documents spécifiques à destination de la police municipale en charge du relais de l'alerte sont également élaborés.*

L'analyse de la mise en œuvre du dispositif fait état d'une certaine difficulté à mobiliser les personnes concernées. Cette action a tout de même permis la réalisation de plans familiaux de mise en sûreté avec les riverains des maisons de plain-pied pour 40 % d'entre eux et ainsi l'acquisition d'un comportement responsable.

La sensibilisation doit-elle être menée en groupe ou de manière individuelle ?

Pour agir de façon efficace en termes d'adaptation du comportement face au risque inondation, et au vu des théories précédemment citées, les démarches de sensibilisation basées sur la création d'un groupe mais conservant une dimension individuelle du risque personnel présentent un réel avantage. Ce sont les démarches de formation qui incarnent le mieux ce mode de communication.

Une approche globale alliant actions de sensibilisation collective et actions individualisées : l'exemple de la démarche menée par le Conseil général de Haute-Loire

Le Conseil général de Haute-Loire porte depuis 2003 le Programme d'actions de prévention des inondations (PAPI) "Loire Amont".

Dans le cadre de ce PAPI, il met en œuvre une démarche destinée à sensibiliser la population au risque inondation et aux comportements à adopter en cas de crue.

Divers vecteurs de communication sont mobilisés, en fonction du public visé. La démarche s'appuie sur toute une gamme de moyens de communication, allant d'actions de communication de masse, destinées à toucher le maximum de personnes, jusqu'aux démarches de diagnostics individuels, en passant par des dispositifs intermédiaires comme les actions de formation par groupe.

L'impact de ces actions sur la population est régulièrement mesuré à l'aide de sondages d'opinion.

Les actions de "masse" à destination du grand public

Ces actions visent à toucher le maximum de personnes. Elles s'appuient sur :

- l'élaboration et la diffusion de documents de sensibilisation au risque inondation :
 - un guide "Mon mément'eau pratique" contenant des conseils de comportement à adopter avant, pendant et après la crue,**

- deux plaquettes, l'une à caractère général présentant le risque inondation dans le département, l'autre adaptée à chacune des communes les plus exposées, qui contient des informations sur le risque inondation spécifique auquel est exposée la commune ainsi que les actions que celle-ci a engagées en matière de prévention,
- un recueil photographique sur les crues historiques en Haute-Loire.

Au total, ce sont près de 100 000 documents qui ont été édités et diffusés depuis 2003.

- La pose ou la réhabilitation de 150 repères de crue sur les bâtiments publics d'une quarantaine de communes.
- La diffusion régulière d'articles sur le risque inondation à travers la presse locale.
- L'organisation de soirées conférences itinérantes.

Ces animations ouvertes à tous s'articulent autour d'interventions d'acteurs du risque, la projection de films et un temps d'échanges et de débat avec la salle. Le Conseil général a réalisé deux outils de communication visuels comme support d'animation de ces soirées :

- la visualisation 3D, à l'échelle de la commune, de l'extension progressive des crues à partir de l'état normal des cours d'eau, pour les périodes de retour décennale, trentennale et centennale,
- la diffusion d'un film présentant les témoignages d'habitants de Haute-Loire ayant été victimes d'inondation.

Une quinzaine de soirées conférences ont ainsi été organisées depuis 2004, réunissant au total plus de 500 personnes.

Les actions de sensibilisation de groupes

En partenariat avec l'Éducation nationale, le Conseil général organise des sessions de sensibilisation à destination des élèves du CE2 à ceux du lycée. Ces sessions combinent travail en classe et sorties sur le terrain. Elles s'appuient sur l'utilisation du jeu Rivermed, la réalisation d'une exposition pour les habitants ou encore la contribution à la réalisation du DICRIM à travers l'élaboration d'un DICRIM "Jeunes" basé sur des enquêtes auprès des habitants sur leur perception du risque inondation. Au total, 1 773 élèves ont bénéficié de cette opération entre 2005 et 2010, au sein de 19 écoles primaires, 6 collèges et 8 lycées.

Le Conseil général de Haute-Loire organise également des sessions de formation à destination des élus locaux et du personnel des collectivités locales. Celles-ci visent à approfondir leur connaissance sur plusieurs aspects tels que la prévision des crues, la gestion de crise, les mesures de réduction du risque inondation, l'assurance catastrophe naturelle, avec un accent mis sur les aspects juridiques liés à la réglementation, à la responsabilité et aux contentieux. 150 élus et agents provenant de 56 communes ont ainsi été formés.

Les actions individualisées sous la forme de diagnostics de vulnérabilité

Dans le cadre de la démarche industrielle de réduction de la vulnérabilité des activités économiques du bassin de la Loire et de ses affluents portée par l'Établissement public Loire, le Conseil général de Haute-Loire a cofinancé la réalisation de diagnostics de vulnérabilité à l'inondation au bénéfice d'une trentaine d'entreprises situées en zone inondable.

Le Conseil général de Haute-Loire, en partenariat avec l'université Montpellier III, a également organisé deux campagnes de diagnostics de la vulnérabilité de l'habitat aux inondations. Au total, 444 diagnostics ont été conduits.

Ces démarches de diagnostics de vulnérabilité visent en premier lieu à déterminer les conséquences prévisibles d'une inondation sur les enjeux diagnostiqués et à identifier un certain nombre de mesures d'ordre technique (protection ou surélévation d'un équipement sensible, choix de matériaux adaptés...) et/ou d'ordre organisationnel (élaboration d'un plan de gestion de crise ou d'un PFMS) destinées à :

- réduire les dommages,
- favoriser le retour à la normale,
- limiter les risques de surendommagement sur le territoire environnant.

Même si ce n'est pas sa vocation première, le diagnostic constitue également un outil de sensibilisation des personnes qui en bénéficient. On peut alors parler de démarche individualisée dans le sens où l'aléa inondation et ses impacts sont analysés, non pas de manière générale, mais à une échelle beaucoup plus fine, celle de l'enjeu diagnostiqué. Ce type d'opération offre également l'avantage de proposer un espace de discussion entre le diagnostiqueur et la personne bénéficiaire de la démarche.

Le dispositif doit-il proposer un accompagnement du public cible ?

Proposer un accompagnement au public cible de la communication est un atout pour la réussite de la démarche, par exemple pour supporter les participants dans leur éventuelle recherche d'informations complémentaires et pour faciliter également, à terme, l'adoption de comportements adaptés. Il peut contribuer cependant à alourdir financièrement le dispositif.

Des référents "inondations" au sein de la population : l'exemple de la Réserve communale de sécurité civile de la ville d'Avignon

Les îles Piot et Barthelasse sont un quartier de la ville d'Avignon entouré par les deux bras du Rhône et situé dans son champ naturel d'expansion des crues. Elles ont connu une quinzaine d'inondations en trente ans, dont la crue historique de décembre 2003.

En 2005, Avignon a été l'une des premières communes de France à expérimenter la mise en place d'une Réserve communale de sécurité civile destinée à agir sur les îles Piot et Barthelasse.

Elle est composée d'une quinzaine de bénévoles habitant sur place et en zone inondable, connus de la population et impliqués dans la vie locale (présidents d'association, référents de quartier de la police municipale, la directrice de l'école...).

Chaque quartier dispose d'au moins un réserviste référent de proximité, soit une moyenne d'un réserviste pour 100 habitants.

Dans le cadre d'une crue avérée et d'inondation du quartier, les réservistes apportent soutien et assistance à la population sinistrée, ainsi qu'un appui logistique et une aide au rétablissement des activités.

La Réserve communale de sécurité civile agit également en dehors des périodes de crise, en contribuant au recensement des nouveaux habitants, notamment les personnes particulièrement vulnérables (qui nécessiteront une attention particulière en cas d'évacuation) et en concourant au développement de la culture du risque au sein des habitants des îles.

La mission des réservistes est d'informer au quotidien la population sur les risques liés aux crues du Rhône et sur les comportements adéquats à adopter en cas de crise.

Pour ce faire, ceux-ci ont été formés et s'appuient sur un document d'information et de sensibilisation réalisé par la ville d'Avignon, qui constitue la déclinaison locale du DICRIM à l'échelle du quartier des îles Piot et Barthelasse. L'information qui y est contenue concerne le risque d'inondation propre à ce quartier et les consignes spécifiques à suivre sur ce territoire.

Le rapport privilégié que le réserviste "référent" entretient au quotidien avec ses voisins de quartier fait de lui un relais très efficace pour l'équipe municipale en matière d'information sur le risque inondation.

Le réserviste connaît bien le territoire et va pouvoir adapter le message à la situation propre de chacun. Cette "individualisation" du discours sur le risque complète efficacement les messages plus généraux contenus dans les réunions publiques organisées par la mairie ou dans le DICRIM diffusé à l'ensemble des habitants de la commune. Le message est d'autant mieux accepté que celui-ci est diffusé par des personnes elles-mêmes directement concernées par le risque inondation.

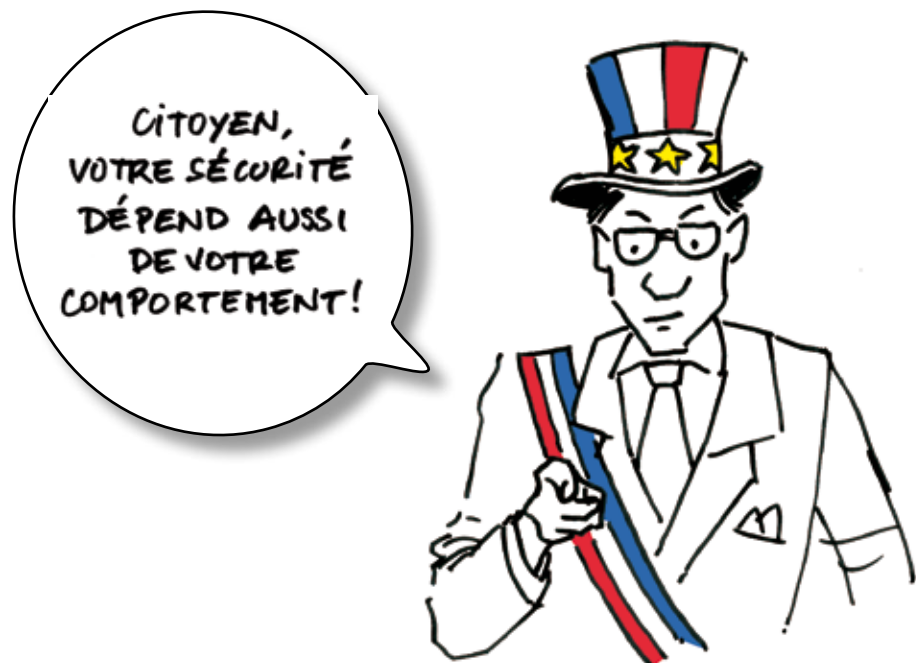
Le réserviste fait remonter auprès de la municipalité les interrogations et inquiétudes manifestées par les habitants, ce qui doit permettre à la commune d'adapter ses actions de communication. Le réserviste joue alors un rôle de médiateur entre les pouvoirs publics et les habitants du quartier.

Le dispositif doit-il s'accompagner d'incitations financières à l'adaptation des comportements ?

La question peut paraître incongrue. L'adaptation des comportements ne coûte rien. Pourquoi donc y aurait-il matière à inciter financièrement les populations à prendre part à une telle démarche ? La réponse est simple. Certains dispositifs mènent à une évolution des comportements sans que cela soit leur seul objectif. Il s'agit en particulier des diagnostics de vulnérabilité (pour les particuliers et les entreprises). Plusieurs expériences montrent que les diagnostics de vulnérabilité sont de puissants outils de sensibilisation et d'évolution des comportements face au risque. La prise de décision des individus d'entrer dans une démarche de diagnostic n'est cependant pas anodine. L'existence d'une incitation financière (pour la mise en œuvre de mesures de réduction de la vulnérabilité) peut contribuer à faciliter l'adhésion à la démarche. Cependant, le caractère interne des motivations à adapter son comportement reste un facteur important de robustesse du nouveau comportement.

Faut-il privilégier les dispositifs de communication les plus faciles à mettre en œuvre ?

En fonction des objectifs retenus et de certains impératifs (temps, moyens disponibles), la facilité ou la faisabilité de mise en œuvre peuvent être retenues pour la détermination des dispositifs à déployer. On peut néanmoins s'interroger avec légitimité sur l'impact d'un choix par défaut.



Les dispositifs réglementaires de sensibilisation existants examinés à l'aune de quelques facteurs de réussite

Depuis la loi du 22 juillet 1987 relative à l'organisation de la sécurité civile, à la protection de la forêt contre l'incendie et à la prévention des risques majeurs, les pouvoirs publics doivent informer les citoyens des risques auxquels ceux-ci sont exposés¹⁷. Cette obligation concerne en particulier le risque inondation, premier risque naturel en France.

Depuis cette date, les autorités ont progressivement élaboré et mis en œuvre un certain nombre de dispositifs destinés à informer la population sur la nature des risques d'inondation auxquels elle est exposée, sur les consignes à suivre et les bons comportements à adopter au cours des phases d'alerte, de crise et de post-crise.

17 - "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". Article 21 de la loi n° 87-565 du 22 juillet 1987 relative à l'organisation de la sécurité civile, à la protection de la forêt contre l'incendie et à la prévention des risques majeurs, codifié à l'article L. 124-2 du Code de l'environnement.

C'est le cas notamment des Documents d'information communale sur les risques majeurs (DICRIM), réalisés par les communes, qui contiennent systématiquement une liste plus ou moins étoffée de consignes à respecter.

On retrouve également des conseils de comportement au sein des différents modèles de Plans familiaux de mise en sûreté (PFMS) développés depuis cinq ans.

Ces informations sont aussi diffusées par l'intermédiaire des médias traditionnels (radio, presse, télévision...) ou spécialisés (vigicrues, Météo France...) et rappelées par les pouvoirs publics en cas de crise.

Les réunions publiques organisées par les communes présentant le Plan de prévention du risque inondation (PPRI) auquel elles sont soumises et le Plan communal de sauvegarde (PCS) sont également l'occasion de revenir sur les consignes à respecter.

Depuis quelques années, des initiatives destinées à sensibiliser des publics cibles (élus et techniciens des collectivités locales, chefs d'entreprise, scolaires...) émergent sur certains territoires et complètent l'"arsenal" existant en matière de sensibilisation de la population.

Le point commun de ces démarches est qu'elles s'appuient sur le présupposé que la population, une fois informée des "bons comportements" ou des comportements adaptés, à adopter, traduira ces informations en actes, en cas d'inondation.

La plupart des dispositifs réglementaires n'envisagent pas la création d'un environnement favorable à l'adaptation des comportements, même si, d'une manière globale, par leur caractère général et s'adressant à un large public, ils y participent.

Beaucoup de ces dispositifs proposent des messages, concernant l'information sur le risque comme les solutions proposées, qui ne sont pas centrés sur les individus, mais de portée générale. L'utilisation de personnes ressources au sein des communautés ainsi que la constance de la communication sont assez rares sauf dans le cas des réunions publiques et de pose de repères de crue pour ce dernier critère.

Le fonctionnement de certains dispositifs utilisant des supports peut s'apparenter à la pédagogie de l'image, c'est le cas par exemple des réunions publiques, des formations à destination des élus et des agents des collectivités, ou de la sensibilisation des scolaires. De fait, parler de l'inondation passe souvent par la présentation de documents cartographiques.

Parmi ces dispositifs, trois d'entre eux semblent mieux prendre en compte les facteurs de réussite identifiés. Il s'agit des diagnostics de vulnérabilité qui permettent une interface directe entre la personne sensibilisée et l'animateur, en effet, ces dispositifs animés s'adressent directement à la personne concernée, évoquent avec elle son risque individuel et proposent un accompagnement pour définir les mesures les plus efficaces (notamment comportementales) à mettre en œuvre. Le PFMS, s'il y a un accompagnement à son élaboration, propose des éléments similaires. Dans une moindre mesure, les réunions publiques rencontrent un certain nombre de ces facteurs.

L'**annexe 2** de ce guide présente un peu plus dans le détail les différents dispositifs réglementaires existants et propose un tableau illustrant la manière dont ils mobilisent, ou non, les facteurs de réussite présentés dans les paragraphes précédents.

Certains dispositifs de sensibilisation au risque inondation laissent à penser que l'information sur le risque, sans autre accompagnement, est suffisante pour adapter les comportements. Cela en fait des outils qui ne répondent ni aux critères issus de l'analyse des facteurs de réussite, ni à ceux des outils de la psychologie sociale.

La plupart des dispositifs ne proposent pas d'interface avec un animateur, sont facultatifs pour les personnes sensibilisées et nécessitent un support visuel. Ils fournissent tous des connaissances sur le risque, même s'il s'agit souvent d'éléments généraux.

Ils sont, pour leur majorité, des vecteurs de sensibilisation collectifs et ne proposent aux personnes sensibilisées ni message individualisé sur le risque, ni accompagnement.

III. Conclusion

La combinaison de différents outils comme par exemple la diffusion de messages généraux sur l'ensemble du territoire (pouvant favoriser la création d'un environnement favorable facilitant la mise en œuvre d'actions ciblées), les sessions de formation à destination de publics spécifiques (**voir annexe 1**), ou encore les démarches individualisées pour les personnes les plus exposées peut s'avérer très efficace pour sensibiliser les populations concernées par le risque inondation aux actions adaptées à ce type de risque.

L'évaluation de la formation des agents de la ville d'Orléans a permis de valider l'intérêt de la prise en compte des éléments apportés par la psychologie sociale de l'environnement et plus généralement des facteurs de réussite présentés dans ce guide. Elle a également mis en évidence des points importants concernant la possibilité de transposer ce type d'action à d'autres contextes (géographie, social, environnement, etc.).

Sur le territoire, de nombreuses actions, de nombreux dispositifs, réglementaires ou non, sont aujourd'hui mis en œuvre pour sensibiliser la population au risque d'inondation. Ils ne font pas systématiquement l'objet d'une évaluation de leur impact sur la population cible.

Pour permettre, à l'avenir, une meilleure prise en compte des points forts de ces dispositifs et permettre une efficacité accrue pour l'adaptation comportementale des populations soumises au risque inondation, le CEPRI, avec ses partenaires, souhaite mettre en œuvre un projet d'évaluation des impacts des dispositifs réglementaires pour l'année 2013.

Il y a donc matière à innover. Innover pour que les dispositifs actuels tiennent mieux compte des facteurs de réussite identifiés. Innover pour que des dispositifs plus efficaces voient le jour sur les territoires exposés. Le foisonnement des réflexions et des réalisations de tous ordres sur la question en trace d'ores et déjà la voie.

Annexe 1 - un dispositif prometteur, la formation des populations :

le cas de la formation des agents de la ville d'Orléans exposés au risque d'inondation

► Des objectifs fixés en fonction d'un contexte particulier

Une ville désireuse d'avancer sur un panel d'outils nouveaux

La ville d'Orléans travaille depuis un certain nombre d'années sur la réduction de la vulnérabilité de son territoire face au risque d'inondation par les crues de la Loire. Ses dernières réflexions l'ont conduite à s'interroger sur l'exposition de son patrimoine, de ses services et de ses agents. Un quart des agents de la ville, soit environ 650 personnes, habite en zone inondable. Au-delà des impacts potentiels sur le maintien des services essentiels à la population (pour lequel la ville d'Orléans travaille à l'établissement de son plan de continuité d'activité), c'est aussi la question de la sauvegarde des agents, de leur famille et de leurs biens qui a été posée et qui a poussé la ville à proposer à chacun d'entre eux une formation spécifique. C'est dans ce contexte, et dans le cadre du plan Loire grandeur nature 2007-2013, que la ville d'Orléans s'est associée au CEPRI et à l'université de Nîmes pour construire et évaluer une formation visant l'adaptation comportementale de ses agents.

Des acteurs locaux mobilisés sur la gestion du risque mais une population plus "réservée"

La formation s'inscrit dans un contexte politique local particulier, favorable au fait de dire le risque. Les autorités ont mis en place des actions pour être en mesure d'agir en cas de grande inondation du type de celles qui ont marqué le territoire au 19^e siècle (1846, 1856 et 1866), notamment à travers le plan d'évacuation massive du val d'Orléans. Les Plans communaux de sauvegarde (PCS) des communes participent aussi, à leur échelle, à cette mise en sûreté de la population. La ville d'Orléans a pu tester le sien lors de l'exercice de sécurité civile d'évacuation massive du val d'Orléans de 2010¹⁸. La dynamique locale des grandes inondations fait que l'on dispose de temps pour se préparer, c'est-à-dire d'un délai d'alerte de 4 à 5 jours et de 48 h pour réaliser l'évacuation de la population du val d'Orléans avant que l'eau n'inonde une partie du territoire avec des hauteurs allant jusqu'à plus de 4 mètres par endroit. Une part importante du succès de cette organisation de gestion de crise repose sur le fait que la population suive l'ordre d'évacuation s'il est donné.

La dernière crue d'importance à Orléans s'est déroulée en 1907. Depuis, des crues moins conséquentes ont eu lieu notamment, pour les plus récentes, en décembre 2003 et novembre 2008. Ces dernières ne semblent pas avoir été assez importantes pour raviver une conscience du risque personnel dans le val d'Orléans (Richard & Weiss, 2011), malgré les crues d'intensité exceptionnelles qui se sont produites dans la région au 19^e siècle (1846, 1856, 1866). Aujourd'hui, la possibilité de survenue d'une crue est envisagée en référence à ce qui a été récemment expérimenté (2003, 2008). Les Ligériens résidant en zone inondable ont le sentiment d'être protégés par des ouvrages tels que les digues ou les barrages (Colbeau-Justin, 2006). Les individus qui vivent en zone inondable ont ainsi conscience d'un risque diffus, mais ils ne peuvent imaginer une réelle mise en danger des biens et des personnes (Richard & Weiss, 2011). Le risque est alors minimisé à la fois par la confiance dans les évolutions techniques et par des références à des crues récentes sans réelles conséquences dans le val d'Orléans et qui sont sans comparaison possible avec les impacts potentiels d'une inondation majeure.

18 - Exercice organisé par la préfecture du Loiret.

Un triple objectif

L'enjeu de la formation est :

- de permettre aux agents d'acquiescer les réponses comportementales leur permettant de sauvegarder leur vie, leur famille et leurs biens. Pour cela, il faut que les individus concernés soient en mesure de percevoir et de comprendre le risque inondation réel et personnel ;
- de rendre les agents "ambassadeurs" des messages qu'ils auront reçus pour que l'évolution des comportements puisse faire tâche d'huile sur la population exposée ;
- de permettre aux agents de vivre "le mieux possible" l'inondation et de faciliter leur retour au sein des services publics de la ville où leur présence est nécessaire au fonctionnement d'un certain nombre de services publics essentiels à la population.

Une formation obligatoire

C'est sans nul doute l'une des grandes particularités de cette formation. Les élus de la ville ont souhaité que celle-ci soit obligatoire pour les agents habitant en zone inondable. Ce caractère obligatoire soulève un certain nombre de difficultés, parmi lesquelles la moindre réceptivité potentielle d'agents peu enclins à vouloir suivre la formation.

► Perception et attentes initiales des participants

Afin de structurer au mieux la formation et de l'adapter aux perceptions et attentes des participants, une enquête auprès d'une trentaine d'entre eux a été conduite au préalable.

Les agents savent qu'ils habitent en zone inondable mais ne mesurent pas l'ampleur des conséquences potentielles

L'ensemble des personnes interrogées a le sentiment que la Loire pourrait entrer en crue. Ils se représentent l'événement et estiment qu'il est plus que probable que cette catastrophe naturelle se produise dans un futur plus ou moins proche. "Je me dis que ça peut arriver un jour" ; "Je suis persuadé qu'il arrivera une crue, je ne sais pas quand mais c'est sûr" ; "Quand on habite près du fleuve et avec ce qu'on voit à la télé, on peut s'attendre à tout" ; "Le risque, on en a pris conscience il y a 10 ans" ; "Pour moi, si crue il devait y avoir, elle serait importante". Les participants semblent cependant avoir du mal à se représenter l'ampleur de la crue et estiment ne pas avoir suffisamment de connaissances sur le déroulement et les causes d'une telle inondation. Le risque inondation est bien présent dans leur esprit mais ils sont nombreux à déclarer qu'ils n'y pensent que très rarement et que jusqu'à présent ils n'ont pris aucune mesure pour s'y préparer. "La Loire peut monter la nuit, mais je n'y pense pas" ; "Ça peut nous arriver, mais tant que ça ne nous est pas arrivé..." ; "J'ai conscience du risque mais j'estime que c'est minime" ; "Tant que ça n'arrive pas, on s'inquiète pas trop, j'y pense mais pas souvent" ; "Je suis consciente du risque mais on a du mal à s'imaginer qu'un jour on pourrait avoir une inondation" ; "On a du mal à imaginer, moi je suis au présent, je n'ai pas peur".

Ceci laisse entrevoir une forme de contradiction : le risque d'inondation potentielle est connu, cependant, il ne semble pas y avoir de culture du risque, rien n'est fait pour s'en prémunir et les dernières crues catastrophiques sont trop lointaines pour raviver les craintes et renforcer la conscience du risque. Par ailleurs, la majorité des répondants affirme être rassurée par la présence de digues et de barrages qui, selon eux, permettrait de canaliser la montée des eaux et éviterait ainsi des dégâts importants. "On sait que maintenant elle n'est plus sauvage, il y a des vannes." Ils semblent également faire confiance aux autorités. "Ce qui me rassure, c'est les autorités qui sont autour" ; "Ils nous préviendront" ; "Ils mettraient tout en œuvre" ; "On aurait 48 h, on serait prévenu". L'ensemble des discours sur le sujet reflète donc une contradiction, les individus déclarent dans un premier temps être conscients du risque de crue mais on s'aperçoit au fil du discours qu'ils n'imaginent pas être impactés par cette montée des eaux. Dès lors, on peut s'interroger sur les processus qui dictent le discours

des répondants. S'agit-il de déni, d'optimisme irréaliste ou d'une confiance exagérée envers les institutions ?

Quoi qu'il en soit, les participants ont le sentiment d'être suffisamment informés sur le risque inondation.

Les agents ne visualisent pas les hauteurs d'eau qui pourraient affecter leur logement

L'ensemble des participants a connaissance du positionnement de son bien immobilier en zone inondable. Ce savoir provient de différentes sources. Certains l'ont appris par le biais du contrat de location ou de vente de leur lieu d'habitation, d'autres par l'intermédiaire de leur travail, d'autres encore par simple conscience d'habiter à proximité de la Loire, donc dans une zone a priori exposée. Bien qu'ils se reconnaissent comme résidant en zone inondable, les participants sont peu nombreux à savoir exactement à quel niveau ils pourraient être impactés en cas de crue. En effet, ils sont nombreux à ne pas savoir dans quel aléa ils se trouvent et par conséquent n'ont aucune idée de la hauteur d'eau qui pourrait impacter leur habitation.

Les agents pensent savoir quoi faire pour eux-mêmes et pour les autres

Actions de protection envisagées pour la famille

Les participants estiment pouvoir faire face en cas d'inondation. Ils ne sont pas fatalistes et se déclarent prêts à faire face. Les agents interrogés évoquent globalement les mêmes actions lorsqu'il s'agit de protéger leur famille : la mise en sécurité, prévoir de la nourriture, monter les biens à l'étage, en parler avec les membres de la famille en amont, dire aux enfants de respecter les consignes dans le cas où ils ne seraient pas à la maison, etc. On peut noter que les actions envisagées sont très vagues et ne permettent pas de savoir si les individus interrogés sont capables de faire face à un événement catastrophique. Ils semblent sous-estimer certains paramètres.

Actions de protections envisagées pour les autres

Dans l'ensemble, le discours des interrogés sur ce sujet est assez solidaire. Les individus estiment pour la grande majorité que chaque personne a un rôle à jouer, qu'il est nécessaire dans ces situations de voir se développer une entraide. Bien que les agents attendent beaucoup des institutions d'un point de vue global, ils ont conscience qu'ils ont un rôle à tenir sur le plan local.

Les agents de la ville, une population spécifique qui se sait investie d'un rôle particulier

Les agents interrogés pensent pour la plupart qu'en cas d'inondation ils sont susceptibles d'être réquisitionnés et ceci ne semble pas leur poser de problème. En effet, la grande majorité d'entre eux déclare être prête à travailler en cas de crue, à condition que leurs biens et leurs familles soient protégés. Ils sont nombreux à préciser que cela fait partie de leur fonction d'agent de mairie. "Je suis agent municipal, c'est aussi ma mission." Certains déclarent qu'en cas d'incapacité à se déplacer il serait possible pour eux de travailler depuis leur domicile. D'un point de vue plus personnel, les répondants estiment pouvoir faire appel à la solidarité de chacun et ils sont nombreux à dire qu'en cas d'inondation ils viendraient en aide aux voisins. D'autre part, les personnes interrogées ont aussi conscience de leur responsabilité en tant que citoyen résidant en zone inondable. En effet, beaucoup estiment avoir connu en amont la localisation de leur bien immobilier en zone inondable. Ainsi, ils déclarent qu'en cas d'inondation ils sont également responsables dans la mesure où ils ont fait le choix d'habiter à cet endroit. "J'ai un rôle à jouer car j'ai accepté d'habiter en zone inondable", "J'ai un rôle à jouer aussi dans la mesure où je suis locataire en zone inondable, donc il faut assumer", "On

achète en connaissance de cause” ; “On connaît le risque”. Les agents se positionnent donc à un double niveau : celui d’agent municipal en charge du relais de l’information et du soutien aux populations et celui du citoyen conscient du risque lié à son lieu de résidence. Pour cela, ils estiment que leur rôle principal est de prévenir et transmettre les informations disponibles sur leur lieu de travail dans leur sphère plus privée, il faut “avoir l’œil et l’oreille ouverte”, soit rester vigilant compte tenu du risque.

Enfin, les agents déclarent être en mesure de tenir un rôle de référent, et ce localement au sein de leur commune dans la mesure où ils accèdent à un certain niveau de connaissances. cependant, certains semblent gênés par la terminologie “référent” car cela implique pour eux des vies humaines et qu’en cas de problème, ils seraient directement responsables, faute d’informations suffisantes. De plus, ils seraient prêts à être référents seulement s’ils obtiennent l’assurance de la protection de leur famille et de leurs biens.

Les attentes des participants vis-à-vis de la formation

Pour la plupart, les participants à l’enquête ont des attentes très précises concernant la formation au risque inondation. En effet, selon eux, les informations transmises doivent être “très pragmatiques”, “quelque chose de simple, ludique et accessible à tous”. L’objectif étant de ne pas provoquer de “psychose”, “pas de discours alarmistes”. Les répondants attendent d’avoir un protocole à suivre en cas de crue. “La priorité, c’est de savoir de façon claire et pertinente les actions à mener de façon chronologique.” “Il faut que ce soit quelque chose de procédural car à ce moment-là il faut très peu réfléchir.” Ils veulent “savoir que faire, à quel moment et dans quel ordre pour éviter le pire.” Il est également important pour eux de disposer de supports visuels pour mieux se représenter le risque. En effet, beaucoup avancent l’idée de travailler à partir de vidéos ou photos de crues similaires ayant déjà eu lieu. L’exploitation de scénarios et les simulations d’inondation constituent également une attente des participants vis-à-vis de la formation. Ils ont donc besoin d’informations concrètes et précises. De plus, ils déclarent ne pas connaître les raisons de la survenue d’une crue. Il serait donc intéressant pour eux d’avoir des informations scientifiques sur la possibilité d’une crue entraînant une inondation, sa formation, sa durée ainsi que sur l’estimation du temps de retour à la normale dans les foyers et sur le lieu de travail.

Par ailleurs, si les participants connaissent leur localisation en zone inondable, **ils ne savent pas réellement à quel niveau ils pourraient être impactés en cas de crue.** Il serait donc nécessaire pour eux de connaître leur niveau d’aléa et la hauteur d’eau susceptible de rentrer dans leur maison.

Leurs attentes se situent donc aussi bien dans la prévention que dans la gestion de l’événement pendant et après la montée des eaux. Ils attendent lors de cette formation des éclairages sur la façon dont il faut procéder pour obtenir de l’aide après la crue, sur les numéros d’urgence, sur le système d’évacuation, sur le relogement prévu par la mairie, sur la façon dont ils vont pouvoir avoir accès à l’information. Ils aspirent également à acquérir une connaissance plus fine du risque inondation. Plusieurs questions se posent également en termes de responsabilité des agents et de positionnement des institutions dans la crise. Les agents veulent savoir à quel degré de risque l’alerte est déclenchée, à quel niveau il serait nécessaire d’évacuer et de quelle manière ils auront accès à l’information. Ils se soucient également de leur positionnement en tant qu’agent et responsable de famille.

Pour les participants, il est important qu’une explication des conséquences des inondations et des mesures à prendre le cas échéant soit faite. Ils souhaitent être eux-mêmes mieux informés afin de pouvoir éventuellement relayer cette information. Avec dans un premier temps la prise de conscience, “faire prendre conscience aux gens que ça peut arriver” ; “sensibiliser les jeunes qui veulent acheter en zone inondable” ; “pas de psychose, informer les gens en amont pour qu’ils aient la possibilité de partir avant même qu’il y ait un événement de la sorte”.

Les participants aspirent à l’échange et conçoivent cette formation comme “quelque chose d’interactif”.



La formation bénéficie d'une image plutôt positive. En effet, les agents interrogés estiment qu'elle est justifiée dans la mesure où elle s'adresse en premier lieu à des personnes situées dans une double problématique, à savoir celle d'agent de la ville d'Orléans et celle de personne résidant en zone inondable. La formation a donc un double intérêt : professionnel et personnel. Elle revêt un caractère rassurant car elle permet d'anticiper, de savoir comment agir sans être pris au dépourvu.

► La formation en quelques mots

Structure et esprit général de la formation

La formation, qui a été conçue en fonction du contexte local, s'organise en 3 temps.

- Une **première journée** consacrée principalement au risque inondation, à ses conséquences et à l'importance qu'il y a pour un individu qui y est soumis d'agir à son échelle, dans le cadre donné par les autorités. L'objectif est d'amener les participants à percevoir, prendre conscience et accepter le risque inondation.
- Ensuite, une **demi-journée** est consacrée, sur la base d'un scénario d'inondation, à présenter et détailler avec les participants les différentes actions à mener en fonction des différentes phases de la crise. L'objectif est de former les participants aux moyens d'actions dont ils disposent.
- **Ces deux temps sont espacés d'une semaine** pendant laquelle les participants sont guidés par une feuille de route. Celle-ci leur permet de démarrer le diagnostic de leur situation personnelle et familiale au regard de l'inondation et de réfléchir calmement, avec recul, aux informations délivrées lors de la première journée.

La formation a été conçue avec des alternances entre des présentations de l'animateur et des temps de travail en groupe, d'animations avec des restitutions et des discussions, de manière à favoriser les échanges entre les participants et entre participants et animateur. Cela permet également de laisser les participants amener et/ou construire une partie de la connaissance et de donner un rythme plus dynamique. Ce type de fonctionnement favorise aussi la création d'un groupe.

L'utilisation de supports visuels a été développée autant que possible pour favoriser la prise de conscience et l'appropriation du risque individuel.

La formation est structurée autour d'une alternance de messages "négatifs" contrebalancés par des "messages positifs".

Enfin, l'accent est mis principalement sur les éléments sur lesquels les participants peuvent agir.

Les messages de la formation

La formation comporte 6 messages principaux qui sont amenés à travers différentes techniques d'animation ou des présentations dynamiques de l'animateur.

Message 1 : *“L'événement (une grande inondation) reviendra et rien ni personne ne pourra l'en empêcher.”* Message contrebalancé par : *“On a le temps de le voir venir avec un délai de 4 à 5 jours.”*

Les techniques d'animation utilisées pour faire passer ce 1^{er} message sont un travail en petits groupes pour sélectionner parmi 24 images/photos en relation avec l'inondation les 3 qui sont, pour le groupe, les plus proches de leur représentation de l'inondation et une qui en est la plus éloignée. Une fois la sélection faite, chaque petit groupe présente aux autres les images/photos choisies et répond aux remarques des autres. Suite à cette partie, et s'appuyant sur les représentations choisies par les participants, l'animateur présente, avec un support projeté, le risque inondation pour le val d'Orléans et la manière dont une inondation de grande ampleur se produirait.

Message 2 : *“Des hauteurs d'eau que vous n'imaginiez pas.”* Message contrebalancé par : *“Vous ne serez plus là si vous évacuez, vous ne mettez donc pas votre vie en danger.”*

L'animation de ces messages passe par un exercice, en petits groupes, de représentation des hauteurs d'eau à travers la réalisation de repères de crue (selon des repères existants sur des bâtiments de la ville d'Orléans que la plupart des participants connaissent) qui sont ensuite collés sur une échelle de crue installée à l'intérieur de la salle de formation. Il s'ensuit un échange entre les participants et l'animateur. La situation personnelle de chacun est ensuite abordée par la distribution d'une carte de la zone présentant 3 catégories de hauteur d'eau (de 0 à 0,8 m, de 0,8 à 2,5 m et au-delà de 2,5 m). Les cartes sont anonymes et chaque participant y est représenté par un point rouge qu'il retrouve en se repérant par rapport aux noms des rues et à sa connaissance du territoire.



Message 3 : *“Si vous ne vous prenez pas en main, personne ne le fera à votre place.”* Contrebalancé par : *“On a le temps de se préparer et il existe un outil pour vous aider, que l'on va ensuite construire, ensemble, au fur et à mesure du reste de la formation.”*

Ce troisième message est animé par la présentation de l'animateur expliquant les actions des autorités et le fait qu'elles s'arrêtent à leur échelle de compétence qui n'est pas celle du foyer, c'est-à-dire de chaque citoyen. Les participants disposent d'un support pour les actions à mener sous la forme d'une frise chronologique reprenant les différentes phases de la gestion de crise leur permettant de noter les différentes actions à réaliser.

Message 4 : “Vous ne pourrez pas sauver tous vos biens.” Contrebalancé par : “Mais en vous préparant, vous sauverez l’essentiel (votre vie et celle de vos proches ainsi que les biens les plus importants). Vous êtes de plus en partie couverts par le système assurantiel.”

Ce message est présenté à travers “l’inondation” d’une maison de poupée dans un aquarium durant laquelle chaque participant se rend compte des dégâts qu’entraîne l’eau dans une habitation, sur le mobilier et les biens ainsi que sur l’immobilier. Cette animation, qui est centrale pour la formation, permet d’aborder ou de reprendre un grand nombre de notions ou de messages clefs avec les participants. Elle est suivie d’un travail en petits groupes consistant à établir un listing de ce qui peut être impacté dans une maison (meubles, électroménager, biens divers, documents...) puis à proposer des valeurs (financière, vitale, sentimentale, etc.) aux items de cette liste.



Message 5 : “Le temps de retour à la normale va être long.”

Ce message, qui vient progressivement, n’est pas réellement contrebalancé par un nouveau message. Il est amené notamment par des échanges sur la durée des interruptions de fonctionnement des réseaux dans le val d’Orléans lors de la présentation des impacts de l’inondation à l’échelle d’un territoire, par l’inondation de la maison de poupée, la réflexion sur le lieu de repli et les échanges sur les actions à mettre en œuvre pour le retour à la normale.

Message 6 : “Absolue nécessité d’évacuer en cas de grande inondation.” Contrebalancé par : “En évacuante, vous sauvez l’essentiel : votre vie et celle de vos proches.”

Les moyens utilisés pour faire passer ce message sont l’inondation de la maison de poupée (inconfort et danger vital de rester dans son habitation en cas d’inondation importante dans le val d’Orléans), des échanges entre les participants et l’animateur sur l’évacuation comme solution de sécurité et les dangers inhérents au refus d’évacuer, ainsi qu’un exercice de conviction réalisé en fin de formation où les participants doivent persuader l’animateur (qui joue le rôle de voisin récalcitrant) d’évacuer.

Quelle application de la théorie de l’engagement dans la conception de la formation ?

Dans le cas de la formation au risque inondation, nous utilisons cette technique en manipulant le caractère public, irrévocable, explicite de l’engagement des participants en les rendant acteurs de la formation et en insistant sur les raisons d’ordre interne et sur la liberté qu’ils ont de modifier ou non leur comportement face au risque.

► Quels résultats ?

Le planning de la ville d'Orléans a permis de former 156 personnes pendant le temps dédié au "terrain" pour l'évaluation de la démarche¹⁹. Chaque session recevait environ une quinzaine de participants.

Résultats sur la perception du risque

À la fin de la formation, les participants sont 86 % à considérer le risque inondation comme "certain" ou "potentiel mais réel" et 83 % d'entre eux déclarent que la formation a modifié leur perception du risque.

Comment percevez-vous aujourd'hui le risque inondation dans votre environnement personnel ?	Moyenne pour l'ensemble des participants
Certain	17 %
Potentiel mais réel	69 %
Hypothétique	8 %
Je ne me sens pas vraiment concerné	0,5 %

Votre perception a-t-elle changé suite à la formation ?	Moyenne pour l'ensemble des participants
Oui	83 %
Non	15 %

Dans l'ensemble, la formation a permis aux agents de changer leur perception concernant le risque inondation. En effet, ils sont nombreux à déclarer que le risque prend une tout autre ampleur dans leur esprit suite à la formation. Ainsi, ils déclarent avoir davantage de connaissances, d'informations sur le risque, **mais également avoir "mesuré" le risque d'une façon plus fine** (hauteur d'eau, actions à élaborer en amont, pendant et après l'inondation, attitude à adopter, etc.).

Ce changement de perception porte en premier lieu sur la prise de conscience du risque, "Je trouvais le risque inondation plus hypothétique que réel avant ; malgré les marques de crue, je n'ai jamais réalisé la gravité de la Loire si jamais il y a inondation ; je n'avais pas conscience du risque réel d'inondation et surtout la hauteur que l'eau pourrait atteindre ; on se pose la question d'acheter en zone inondable maintenant." Bien qu'ils aient été nombreux à affirmer au début que le risque était réel, la formation a permis de concrétiser l'image de ce phénomène.

Les agents qui déclarent ne pas avoir changé de perception suite à la formation sont des personnes déjà bien documentées sur le risque. Ainsi, leur constance quant à la perception du risque tient au fait qu'ils l'aient mesuré avant l'intervention de la formation : "Je suis informée par ma mairie ; j'ai participé à des groupes de travail en 2010 sur le risque ; déjà consciente du risque par différents supports, déjà consciente des enjeux."

Résultats sur l'acquisition de nouvelles connaissances et compétences

Avez-vous l'impression d'avoir acquis de nouvelles connaissances et compétences ?	Moyenne pour l'ensemble des participants
Oui	91 %
Non	5 %

Contrairement à ce qu'on aurait pu penser au départ, la formation a permis une prise de conscience sereine car "elle permet de dédramatiser une situation anxiogène" ; "J'ai moins d'appréhension car je sais ce que je dois faire." En outre, les participants ont compris et réalisé ce qu'était une crue de la Loire : "On a plus de connaissances ; j'ai de meilleures informations pour percevoir le risque." La formation leur a permis de prendre conscience qu'ils avaient le temps de se préparer et de partir : "J'ai pris

19 - L'évaluation a été conduite à travers plusieurs outils, notamment : questionnaires initiaux et finaux, focus groupes, déclaration d'intention, entretien individualisé post-formation. Ces quelques pages ne présentent que les résultats les plus marquants. L'ensemble de l'évaluation et des résultats sont consultables dans le rapport du projet de recherche.

conscience que l'inondation n'arrivait pas tout de suite ; ma perception a changé vis-à-vis de la façon d'agir et du temps réel d'évacuation."

Quand on demande aux participants ce qui les a le plus interpellé, deux points sont abordés majoritairement. Le premier concerne l'information sur l'inondation, l'aléa et le risque encouru : la formation d'une crue, sa progression et ses conséquences. Les individus sont nombreux à déclarer la hauteur d'eau et l'origine d'une crue majeure de la Loire comme éléments marquants de la formation. Le deuxième point qui les a particulièrement intéressés concerne le plan d'action personnel et le déroulement de ses phases. Enfin, la temporalité de la crue, et surtout le délai d'alerte de quatre à cinq jours et de deux jours avant l'évacuation, leur a permis de se rassurer et de concevoir la réalité de la crue telle qu'elle est pour le val d'Orléans et non pas telle qu'ils se la représentaient (beaucoup d'entre eux avaient en tête des images de crues véhiculées par les médias ne correspondant pas à la réalité locale).

Résultats sur la capacité à agir pour soi et à communiquer à son entourage

Pensez-vous pouvoir mettre en pratique les actions développées dans les fiches ?	Moyenne pour l'ensemble des participants
Oui	96 %
Non	3 %

Vous sentez-vous prêt à communiquer à votre entourage sur le risque inondation et les actions à mener ?	Moyenne pour l'ensemble des participants
Oui	95 %
Pas encore	2 %
Non	1,5 %

La totalité des répondants déclare avoir parlé de la formation dans leur entourage. L'information a été aussi bien relayée dans la sphère personnelle que professionnelle. La grande majorité déclare avoir échangé des informations avec les membres de leur foyer (conjoint, enfants, belle-famille) ainsi qu'avec leurs collègues de travail résidant ou non en zone inondable. Ils sont un peu moins nombreux à avoir abordé le sujet avec leur voisinage. La transmission des informations s'est donc faite de façon informelle et spontanée sans qu'aucune directive ne soit donnée.

Le nombre de personnes informées de la sorte n'est pas négligeable. Le discours informel véhiculé par chaque participant touche entre dix et vingt personnes, la majorité déclarant avoir communiqué l'information à une dizaine de personnes. Si on extrapole ces résultats, ceci signifie que les 650 agents formés communiqueront sur ce sujet et transmettront l'information à quelque 6 500 personnes.

Ce résultat est encourageant, cependant, les réactions des personnes informées par les participants ne sont pas uniquement positives. Si certaines d'entre elles se sont intéressées au sujet et ont demandé de plus amples informations, d'autres, bien qu'étant en zone inondable, n'y ont pas accordé de réel intérêt. Pour ces dernières, le risque est certes présent mais considéré de manière lointaine, la représentation du risque encouru diffère de la réalité. Les participants considèrent pour la grande majorité qu'il est nécessaire d'avoir suivi la formation pour avoir une perception correcte du risque inondation et de ses conséquences sur le plan personnel.

Une expression revient régulièrement dans les discours des participants lorsqu'ils ont communiqué l'information : "On m'a pris pour une folle/fou." Cette expression témoigne bien de l'écart des représentations du risque inondation entre ceux qui ont bénéficié de la formation et les autres.

Les participants se sont donc confrontés à plusieurs types de réactions, allant du déni total à un fort intérêt pour le sujet. D'une façon générale, on note de la part des participants un réel désir de communiquer sur cette formation. "Ça intéresse les gens" ; "On a envie d'en parler" ; "Je vais en parler à mon syndic" ; "J'aimerais organiser des réunions avec ma copropriété" ; "Ça intéresse mon mari, il veut en parler à la copropriété".

L'objectif concernant la transmission des informations a donc été atteint. Cependant, il convient d'être prudent avec ces résultats puisque cette information informelle n'est pas forcément bien comprise ni acceptée par certains destinataires.

Résultats sur l'évolution de l'anxiété et du stress au sein des participants

Une crainte initiale était de créer chez les participants un sentiment d'anxiété ou un stress trop important qui aurait pu mettre les participants dans une situation inconfortable. Cela aurait pu également entraîner un phénomène de déni ou de rejet, de réactance, face au risque et/ou face à la formation, limitant ainsi la mise en œuvre d'actions de protection de la part des participants à la formation.

Sentiments face au risque avant la formation	Moyenne pour l'ensemble des participants
Sentiment de peur	54 %
Sentiment d'inquiétude	59 %
Je me sens détendu	32 %

Après la formation, vous vous êtes senti :	Moyenne pour l'ensemble des participants
Troublé	10 %
Gêné	1 %
Serein	42 %
Angoissé	4 %
Stressé	2 %
Dans l'envie d'agir	32 %
Préparé à agir	63 %

Les résultats de l'évaluation de la formation ont montré que la démarche a permis d'aborder des sujets potentiellement perturbants sans toutefois générer d'émotions négatives. En effet, la plupart des interrogés évoquent que le fait d'être informé sur leur risque personnel et d'avoir eu des éléments pour pouvoir agir en conséquence les a rassurés. La formation a exploité le contexte local, notamment le délai d'alerte de 4 à 5 jours, pour amoindrir les émotions négatives. Cette réduction des émotions négatives a notamment permis aux individus de percevoir le risque plus finement et de mieux s'y préparer. On peut imaginer que, dans un contexte où le délai d'alerte est significativement plus court (crue torrentielle par exemple), l'information à véhiculer ne serait pas la même. Il conviendrait de reprendre la méthodologie contrebalançant les messages difficiles à accepter avec des messages plus rassurants.

Le sentiment d'être informé via cette formation entraîne une réaction basée sur l'émotion face à la crue en lien avec les actions à mettre en place. En effet, au cours des évaluations, 28 individus abordent spontanément la réduction du stress et de l'anxiété liée au risque inondation. Les personnes témoignent de "moins d'appréhension", de "moins de peur", de "moins de panique", ils se sentent "vraiment rassuré", "préparé", "plus serein". L'anticipation de ce risque leur permet d'envisager des actions de réduction de la vulnérabilité. Par ailleurs, la formation en elle-même leur présente clairement le risque, ce qui pourrait être anxiogène. Cependant, de par les actions proposées, la formation a l'avantage de rassurer les personnes tout en évitant le déni du risque.

Ainsi, les craintes au départ de la formation semblent être désamorcées pour laisser place à la sérénité liée, quant à elle, à la possibilité de pouvoir agir face à ce risque.

Résultats sur l'intention d'action et la réalisation d'actions : l'adaptation du comportement

Les intentions d'action sont mesurées à la fin de la journée et demie de formation. Les participants peuvent, s'ils le souhaitent, s'engager à la réalisation d'actions issues des recommandations données et discutées pendant la formation à travers une charte d'engagement. Le choix proposé regroupe les huit principales adaptations comportementales. La moyenne pour l'ensemble des participants évalués s'établit à 5,37 actions sélectionnées sur 8 proposées lors de l'expression des intentions d'actions.

La mesure de la réalisation effective des actions a été menée pour les quatre premiers groupes (groupes tests de cette formation). Cette mesure a été réalisée un mois après les premières sessions de formations tests. La majorité des participants aux formations tests a été contactée par téléphone. Les enquêtés étaient invités à dire, parmi une liste close de 8 comportements de prévention (relatifs aux intentions d'actions prises dans la première phase), ceux qu'ils avaient effectivement mis en place depuis la fin de la formation. Les résultats montrent dans leur ensemble une bonne corrélation entre les intentions et la réalisation effective des comportements.

	Moyenne pour les 4 groupes tests (sur 8 actions proposées)
Intention d'action	4,95
Réalisation des actions	5,08

Ces résultats, fortement encourageants, montrent que l'intention d'action déclarée juste à la fin de la formation est peut-être un peu sous-estimée par rapport à la réalisation elle-même des actions. Les participants mettent donc en œuvre, en moyenne, un peu plus de 5 des 8 actions recommandées lors de cette formation. Ces valeurs apparaissent d'autant plus conséquentes quand on les compare à la moyenne des actions mises en œuvre avant la formation qui n'est que de 2,56.

Les éléments clés de la formation du point de vue des agents

Plusieurs éléments de la formation ont été jugés importants par les agents. Ils sont nombreux à désigner le plan d'action et les étapes de la formation de la crue comme étant des éléments pertinents : "les différentes étapes de l'alerte ; les actions pour anticiper le risque de crue ; de la préparation au déroulement pour partir, le plan d'action sous ses différentes phases". Par ailleurs, la notion de "hauteur d'eau" revient régulièrement. En effet, il semble que les exercices mettant en évidence les hauteurs d'eau possibles, que ce soit sur le plan personnel et/ou professionnel, aient eu un fort impact chez les individus : "voir sur les cartes et sur le mur les hauteurs d'eau ; l'étendue du risque inondation ; la hauteur que peut engendrer une inondation ; prise de conscience du niveau d'eau avec les bandes rouges collées au mur". Enfin, il semble que les informations sur le phénomène de crue, ses causes et conséquences, aient été appréciées : "comment se produit une inondation dans la région et ses conséquences ; le formateur du premier jour sur l'aspect historique et technique d'une crue ; le phénomène météorologique ; le principe de l'inondation ; comment l'eau va arriver". Par ailleurs, certains éléments ont suscité un fort intérêt. Il s'agit de l'aspect pratique de la formation, de l'activité avec la maison de poupée pour une meilleure prise de conscience des conséquences d'une inondation, du kit d'évacuation ou encore des questions liées aux assurances.

► Transposabilité de la formation

L'évaluation permet de faire ressortir des éléments méthodologiques (jeux en lien avec les hauteurs d'eau, documents visuels, travail en groupes, etc.) applicables dans d'autres contextes sociologiques et environnementaux. Elle a mis en évidence qu'il est possible de s'appuyer non seulement sur les théories de la psychologie sociale (communication engageante, persuasion, représentation du risque) mais aussi sur une conception mettant les participants au cœur de la formation et les amenant à co-construire leur connaissance, les élevant ainsi au rang d'acteurs de leur propre formation.

Cette formation a été conçue et adaptée à un contexte bien déterminé concernant directement les participants, celui des inondations susceptibles d'affecter le val d'Orléans. Pour être transposée dans d'autres contextes, il semble important, tout en conservant les éléments méthodologiques précités et les éléments de la psychologie sociale qui ont prévalu à son élaboration, de l'adapter au nouveau contexte dans lequel elle devra s'inscrire.

Adapter les messages au contexte local

Pour une inondation du val d'Orléans causée par une crue majeure de la Loire, le délai d'alerte est d'environ 4 à 5 jours et on dispose de 48 h pour l'évacuation. Nous n'avons donc pas développé de méthodologie permettant aux participants de s'approprier, de développer de représentation, d'un délai d'alerte qui serait très inférieur (quelques minutes à quelques heures). Il est évident que dans des zones où les inondations génèrent des montées rapides des eaux avec de forts courants potentiellement dangereux pour la vie et les biens de la population, il est primordial de développer une ou des animations spécifiques pour permettre une bonne appropriation de ce paramètre.

Les recommandations d'actions à mettre en œuvre sont également un point éminemment spécifique puisqu'elles dépendent à la fois du contexte physique de déroulement des inondations, parfois des formes d'urbanisme, mais aussi de la réponse des autorités pour gérer la crise (exemple : évacuer la population ou assurer les conditions de son maintien sur place pendant le temps de l'inondation).

Offrir une interface question/réponse post-formation

Une des conditions de réussite de cette formation repose sur une position politique claire sur la thématique du risque. Cette démarche n'entre pas dans le cadre réglementaire, elle doit par conséquent se baser sur une volonté des élus à la mettre en place dans leur collectivité. Ainsi, la formation proposée nécessite un engagement politique ferme puisqu'elle n'est pas anodine en termes de positionnement politique (à la fois dire et expliquer l'importance du risque et continuer de construire en zone inondable), de temps de mise à disposition des agents et d'investissement financier. La démarche fait également émerger certaines questions et la ville a mis en place un référent à même de fournir aux participants des éléments d'informations.

Inscrire la démarche dans la durée

La formation semble constituer une démarche satisfaisante et fortement encourageante au regard de l'adaptation comportementale. Cependant, cette démarche est coûteuse en temps et ne peut donc pas aisément s'étendre à toute la population concernée résidant en zone inondable. Pour diffuser l'information, il est donc important de travailler sur des supports permettant aux participants d'être ensuite des référents crédibles. Par ailleurs, il est primordial de concevoir cette démarche de formation dans un contexte plus global de changement et d'adaptation comportementale. Ceci nécessite l'établissement d'une stratégie mettant en scène différents paliers avec des objectifs en termes de types de public, de nombre de personnes et de résultats attendus. Cette stratégie mettra en œuvre différents types de mesures et d'actions de sensibilisation en fonction de ses objectifs. Le changement n'est donc pas à considérer en une seule étape mais bel et bien en un processus de long terme et parfois fastidieux, qui a l'avantage d'être durable. Il peut être envisagé à ce titre, pour les agents ayant participé à la formation, non pas de la refaire chaque année, mais de rappeler régulièrement, par des notes d'informations ou des petites manifestations, les savoirs et savoir-faire acquis afin que le bénéfice présent aujourd'hui soit toujours d'actualité le temps passant.

D'autres actions à destination à la fois de publics ciblés (information spécifique, formations courtes,...) et de la population dans son ensemble (campagnes de sensibilisation, marketing social,...) sont donc nécessaires pour diffuser progressivement la conscience du risque et favoriser l'adoption de comportements adaptés au sein de l'ensemble de la population d'Orléans en zone inondable et à plus large échelle dans le val d'Orléans. Ce type d'action aurait certainement aussi pour effet de renforcer les agents ayant suivi la formation dans leur rôle de référent/diffuseur de l'information.

Évaluer pour mesurer et piloter

Enfin, la dimension évaluative d'une démarche de ce type nous semble indispensable pour juger de son efficacité, pour l'adapter tant que de besoin et pour des raisons de transparence.

Les dispositifs de sensibilisation au risque inondation

Le Document d'information communal sur les risques majeurs

Le maire élabore le Document d'information communal risques majeurs (DICRIM) dans le but d'informer les habitants de sa commune sur les risques naturels et technologiques qui les concernent, sur les mesures de prévention, de protection et de sauvegarde mises en œuvre ainsi que sur les moyens d'alerte. Il vise aussi à indiquer les consignes de sécurité individuelles à respecter. L'ensemble des dispositions réglementaires concernant le DICRIM est aujourd'hui codifié au Code de l'environnement, articles R. 125-9 à R. 125-14.

Les repères de crue

La loi n° 2003-699 du 30 juillet 2003 impose la réalisation par le maire de l'inventaire, de la matérialisation et de l'entretien des repères de crues (article L. 563-3 du Code de l'environnement) sur sa commune. Ces repères doivent contribuer au maintien de la mémoire locale des événements passés.

L'Information acquéreur locataire

La loi n° 2003-699 du 30 juillet 2003 impose l'Information de l'acquéreur et du locataire (IAL) d'un bien immobilier par le vendeur ou le bailleur sur les risques menaçant l'habitation et sur les dommages subis ayant donné lieu à indemnisation au titre du système Cat Nat (articles L. 125-5 et R. 125-23 à R. 125-27 du Code de l'environnement).

Les réunions publiques

La loi n° 2003-699 du 30 juillet 2003 impose le renouvellement de l'information de la population par le maire tous les deux ans dans les communes soumises à PPR prescrit ou approuvé (article L. 125-2 du Code de l'environnement). La loi évoque les réunions publiques comme une des formes possibles d'information des habitants. Elles peuvent concerner l'ensemble des habitants ou uniquement un ou plusieurs quartiers de la commune.

La sensibilisation des scolaires

"Tout élève bénéficie, dans le cadre de sa scolarité obligatoire, d'une sensibilisation à la prévention des risques et aux missions des services de secours ainsi que d'un apprentissage des gestes élémentaires de premier secours" (article L. 312-13-1 du Code de l'éducation). Au regard de ce risque inondation, cette obligation, issue de la loi de modernisation de la sécurité civile n° 2004-811 du 13 août 2004 vise à :

- sensibiliser et éduquer les jeunes scolaires au risque inondation,
- leur faire acquérir des gestes essentiels et des consignes à suivre en cas d'inondation,
- entretenir la mémoire du risque,
- contribuer à l'application du Plan particulier de mise en sécurité (PPMS) des établissements scolaires,
- assurer un relais d'information/sensibilisation vers les parents.

Les Atlas des zones inondables

Les Atlas des zones inondables (AZI) sont des documents de connaissance des phénomènes d'inondations susceptibles de se produire par débordement de cours d'eau. Ils ont pour objet de rappeler l'existence et les conséquences des inondations historiques et montrent également les caractéristiques des aléas, pour la crue la plus forte (de la crue centennale ou de la crue historique). Ce sont des documents d'information qui représentent les zones inondables. Ils n'ont pas de valeur réglementaire mais permettent de situer un bien par rapport au risque inondation.

La Réserve communale de sécurité civile

Créée par la loi n° 2004-811 de modernisation de la sécurité civile du 13 août 2004, la Réserve communale de sécurité civile est constituée de citoyens volontaires et bénévoles pouvant être mobilisés en appui des pouvoirs publics afin de prévenir et gérer les risques majeurs présents sur le territoire de la commune. Elle agit sous l'autorité du maire. Les réservistes peuvent être amenés à conduire des actions de sensibilisation des habitants au risque inondation. Ils constituent alors des relais de proximité des pouvoirs publics auprès des habitants.

La formation des élus et du personnel des collectivités

Ces démarches visent à former les élus locaux et le personnel des collectivités territoriales au risque inondation. Au-delà de l'amélioration de la connaissance que ces acteurs peuvent avoir du phénomène, il s'agit de sensibiliser les collectivités locales à leurs obligations réglementaires en matière de gestion des inondations, ainsi qu'à la nécessaire prise en compte du risque inondation dans l'aménagement du territoire, tout en favorisant la mise en œuvre efficace des dispositifs de gestion de crise, en particulier des Plans communaux de sauvegarde (PCS).

Les diagnostics de vulnérabilité

Le diagnostic de la vulnérabilité au risque inondation d'une habitation, d'une entreprise ou de tout autre enjeu consiste, pour le diagnostiqueur, à déterminer les conséquences prévisibles d'une inondation sur les enjeux diagnostiqués et à identifier un certain nombre de mesures d'ordre technique et/ou d'ordre organisationnel visant à :

- assurer la sécurité des personnes,
- réduire les dommages subis en cas d'inondation,
- raccourcir les délais de retour à la normale,
- limiter les risques de sur-endommagement sur le territoire environnant (pollutions, épidémies...).

Le diagnostic constitue également un vecteur de sensibilisation des habitants. Il permet une approche "individualisée" de l'exposition du bénéficiaire du diagnostic à l'inondation et offre un espace de discussion entre le bénéficiaire et le diagnostiqueur.

Le Plan familial de mise en sûreté

Le Plan familial de mise en sûreté (PFMS) est un outil mis à la disposition des habitants exposés à un risque naturel ou technologique, dont la finalité est de leur permettre d'anticiper la gestion de l'événement et de se préparer à le vivre du mieux possible, tant dans la phase de préparation (avant l'événement) que de la phase d'urgence (pendant l'événement) et de post-urgence (après l'événement ou retour à la normale).

Les sites Internet

Source importante d'information pour un nombre croissant de personnes, Internet permet, à travers des sites dédiés tout ou partie au risque inondation, de centraliser et de donner accès à des informations très diverses (cartes, photos, conseils...). On peut mentionner par exemple l'Observatoire du risque inondation du Gard (<http://orig.cg-gard.fr/>) et l'Observatoire du risque inondation de la vallée du Doubs (<http://www.inondations-doubs.fr/>).

Les expositions

Qu'elles soient ponctuelles ou permanentes, fixes ou itinérantes, les expositions sur le risque inondation sont un vecteur d'information et de sensibilisation du grand public. Elles constituent souvent l'un des supports utilisés au cours des commémorations de crues historiques, proposant au public témoignages, photos, cartes postales et autres documents d'archive.

Les démarches artistiques

Elles sont des formes de sensibilisation du grand public à travers un mode de communication assez peu souvent exploité en ce sens. Il s'agit d'attirer l'attention d'une partie de la population et de lui donner des informations sur le risque inondation à travers des expositions de travaux d'artistes. Par exemple, la démarche "L'inondation dans les paysages du Rhône, pour une mémoire contemporaine des crues" mise en place par le Plan Rhône ou le "Jour inondable", démarche artistique hybride imaginée par le collectif La Folie Kilomètre et réalisée dans le cadre d'une commande du pOlau pour l'Atelier Loire. Le projet explore les rapports entre la ville et le fleuve, Tours et la Loire, et s'intéresse plus spécifiquement au risque d'inondation.

Tableau d'analyse de dispositifs de sensibilisation au risque inondation au travers de quelques facteurs de réussite.

Catégorie de facteur de réussite	Facteur de réussite considéré	Exemples de dispositif		
		Réunions publiques	DICRIM	Diagnostics de vulnérabilité
Présentation globale du dispositif	Le dispositif a-t-il, pour le public cible, un caractère volontaire ou imposé ?	Volontaire	Imposé (si distribution par courrier par exemple)	Volontaire
	Le dispositif cible-t-il une population restreinte ou plus large : démarche qualitative ou communication de masse ?	Si les réunions publiques permettent en théorie de toucher un nombre important de personnes, en pratique cela dépend du taux de présence	Démarche de masse	Démarche qualitative
	La sensibilisation est-elle menée en groupe, de manière collective ou de manière individuelle ?	Collective	Collective	Individualisée
	Le dispositif est-il simple et facile à mettre en œuvre ?	Relativement simple	Simple	Nécessite des compétences et une organisation spécifique
La stratégie	Prévoir dans la stratégie la création d'un environnement favorable à l'adaptation des comportements	Ce dispositif demande la création d'un environnement favorable	Ce dispositif participe à créer un environnement favorable mais n'en requiert pas spécialement pour son fonctionnement	Son efficacité (notamment en nombre de personnes/structures intéressées) peut dépendre de la création préalable d'un environnement favorable
Principes méthodologiques généraux d'une démarche d'adaptation comportementale	Proposer un accompagnement au public cible de la communication	Non, mais peut permettre aux participants d'identifier les personnes ressources pouvant leur apporter des informations complémentaires	Non, mais peut permettre aux participants d'identifier les personnes ressources pouvant leur apporter des informations complémentaires.	Oui
Principes généraux de la communication	Choisir une communication centrée sur l'individu et les solutions	Non, informations de caractère général, à l'échelle de la commune	Partiellement, à travers la possibilité de localiser son habitation sur la carte de la ZI, pas d'apport de solutions personnalisées	Oui
	Utiliser des personnes ressources de la communauté pour disséminer l'information au sein de la population cible	Non, sauf si les participants jouent ce rôle suite à la réunion	Non	Non, sauf si les participants jouent ce rôle suite à leur diagnostic
	Rendre la communication constante	Oui, si régularité dans la tenue des réunions	Non	Non
Principes pédagogiques et d'animation	Inclure la pédagogie de l'image dans la stratégie pédagogique	Oui, cartes, documents d'accompagnement et de présentation, le caractère pédagogique dépend beaucoup de l'animation	Assez difficile à mettre en œuvre dans ce type d'outil de communication souvent très (presque trop) vulgarisé	Dépend du matériel disponible et de l'animation de l'accompagnement
Les messages	Apporter à travers des messages éducatifs et expliqués la connaissance technique et scientifique vulgarisée	Oui	Vulgarisation souvent très poussée	Oui
	Donner des informations individuelles sur le risque à travers les messages utilisés	Informations générales	Informations générales	Informations individualisées

Catégorie de facteur de réussite	Facteur de réussite considéré	Exemples de dispositif		
		Formation élus et personnels des collectivités territoriales (cadre professionnel)	Sensibilisation des scolaires	Repères de crues
Présentation globale du dispositif	Le dispositif a-t-il, pour le public cible, un caractère volontaire ou imposé ?	Selon les choix politiques, peut être sur une base de volontariat ou imposé	Imposé	Imposé, dans la mesure où les repères de crue sont visibles de tous
	Le dispositif cible-t-il une population restreinte ou plus large : démarche qualitative ou communication de masse ?	Démarche qualitative	Démarche qualitative	Démarche de masse, si le nombre des repères est suffisant et leur répartition adaptée. Cependant, dans certaines zones peu de personnes sont au courant de leur existence
	La sensibilisation est-elle menée en groupe, de manière collective ou de manière individuelle ?	Collective	Collective	Collective et individualisée (personnes habitant à proximité immédiate d'un repère de crue)
	Le dispositif est-il simple et facile à mettre en œuvre ?	Contraintes de mise en œuvre : organisation logistique, communication préalable, choix du prestataire, préparation de supports pédagogiques...	Contraintes de mise en œuvre : partenariat avec l'Éducation nationale, choix du prestataire, préparation de supports pédagogiques...	Assez lourd : nécessite de connaître les niveaux d'eau, une réflexion sur les sites cibles, l'accord des propriétaires, appel d'offres (géomètres, pose des repères...)
La stratégie	Prévoir dans la stratégie la création d'un environnement favorable à l'adaptation des comportements	Ce dispositif ne demande pas forcément la création préalable d'un environnement favorable et n'y participe pas forcément non plus (à l'échelle de la population)	Ce dispositif ne demande pas forcément la création préalable d'un environnement favorable	Ce dispositif ne demande pas forcément la création préalable d'un environnement favorable
Principes méthodologiques généraux d'une démarche d'adaptation comportementale	Proposer un accompagnement au public cible de la communication	Oui, le temps de la formation	Oui, le temps de la formation	Non
Principes généraux de la communication	Choisir une communication centrée sur l'individu et les solutions	Non	Non	Non, sauf si repère de crue installé à proximité des biens de la personne cible. N'apporte pas de solution
	Utiliser des personnes ressources de la communauté pour disséminer l'information au sein de la population cible	Non	Oui, par rebond vers la famille (dans le Gard, selon un sondage de 2009, 25 % des personnes ont été informées à travers les actions menées auprès de leurs enfants dans les écoles)	Non
	Rendre la communication constante	Non	Non	Oui
Principes pédagogiques et d'animation	Inclure la pédagogie de l'image dans la stratégie pédagogique	Oui, peut notamment être fait à travers les supports pédagogiques et l'animation de la formation	Oui, supports pédagogiques couplés généralement au jeu Rivermed, élaboration d'un DICRIM jeunes	Non (en dehors des repères eux-mêmes)
Les messages	Apporter à travers des messages éducatifs et expliqués la connaissance technique et scientifique vulgarisée	Oui	Oui	Non, sauf si panneaux explicatifs
	Donner des informations individuelles sur le risque à travers les messages utilisés	Informations concernant en général le territoire et non la situation personnelle	Informations générales	Informations sectorisées mais non réellement individualisées

Catégorie de facteur de réussite	Facteur de réussite considéré	Exemples de dispositif		
		Sites Internet	Expositions	AZI
Présentation globale du dispositif	Le dispositif a-t-il, pour le public cible, un caractère volontaire ou imposé ?	Volontaire	Volontaire	Volontaire
	Le dispositif cible-t-il une population restreinte ou plus large : démarche qualitative ou communication de masse ?	Démarche de masse	Démarche de masse	L'outil peut s'adresser au plus grand nombre mais peu de personnes au fait de son existence
	La sensibilisation est-elle menée en groupe, de manière collective ou de manière individuelle ?	En principe collective	Collective	Collective
	Le dispositif est-il simple et facile à mettre en œuvre ?	Dépend du degré de complexité du site. Travail de recueil de données important. Nécessite actualisations et mises à jour fréquentes	Nécessite une organisation relativement importante	Accessible relativement facilement
La stratégie	Prévoir dans la stratégie la création d'un environnement favorable à l'adaptation des comportements	Ce dispositif ne demande pas forcément la création préalable d'un environnement favorable	Ce dispositif ne demande pas la création préalable d'un environnement favorable, sauf dans le cas des commémorations	Ce dispositif ne demande pas forcément la création préalable d'un environnement favorable
Principes méthodologiques généraux d'une démarche d'adaptation comportementale	Proposer un accompagnement au public cible de la communication	Non, mais le site peut contenir des informations sur les acteurs susceptibles d'apporter des informations complémentaires	Non	Non
Principes généraux de la communication	Choisir une communication centrée sur l'individu et les solutions	Non	Non	Collectif mais possibilité pour l'individu de recueillir des informations personnelles par la localisation de son habitation sur l'atlas. Pas d'information sur les solutions
	Utiliser des personnes ressources de la communauté pour disséminer l'information au sein de la population cible	Non	Non	Non
	Rendre la communication constante	Oui	Non	Oui, mais ce type de communication n'est pas actif, la constance dépend donc de l'attrait qu'il a pour les populations concernées
Principes pédagogiques et d'animation	Inclure la pédagogie de l'image dans la stratégie pédagogique	Fonds de site, documents à télécharger, mais les sites Internet n'ont pas toujours le côté pédagogique requis	Selon le type d'exposition	Oui, mais la compréhension des cartes peut parfois poser des problèmes
Les messages	Apporter à travers des messages éducatifs et expliqués la connaissance technique et scientifique vulgarisée	Selon la ligne éditoriale choisie	Non	Non
	Donner des informations individuelles sur le risque à travers les messages utilisés	Informations générales mais certains sites proposent une interface permettant une individualisation des messages	Informations non individualisées	Informations générales mais possibilité pour l'individu de recueillir des informations sur son cas personnel à travers la localisation sur l'atlas de son habitation

Catégorie de facteur de réussite	Facteur de réussite considéré	Exemples de dispositif	
		PFMS	IAL
Présentation globale du dispositif	Le dispositif a-t-il, pour le public cible, un caractère volontaire ou imposé ?	Volontaire	Imposé
	Le dispositif cible-t-il une population restreinte ou plus large : démarche qualitative ou communication de masse ?	Démarche qualitative	Démarche de masse
	La sensibilisation est-elle menée en groupe, de manière collective ou de manière individuelle ?	Individualisée	Individualisée
	Le dispositif est-il simple et facile à mettre en œuvre ?	Un accompagnement est fortement souhaitable, ce qui rend la mise en œuvre du dispositif assez chronophage	Intégré aux contrats de vente/location
La stratégie	Prévoir dans la stratégie la création d'un environnement favorable à l'adaptation des comportements	Demande la création d'un environnement favorable	Ce dispositif ne demande pas forcément la création préalable d'un environnement favorable
Principes méthodologiques généraux d'une démarche d'adaptation comportementale	Proposer un accompagnement au public cible de la communication	L'outil en lui-même, non, mais un accompagnement à son élaboration est possible (et souhaitable)	Non
Principes généraux de la communication	Choisir une communication centrée sur l'individu et les solutions	Oui	Oui (carte), mais pas d'information sur les solutions
	Utiliser des personnes ressources de la communauté pour disséminer l'information au sein de la population cible	Non, sauf si mobilisation des personnes ayant élaboré leur PFMS pour en parler à leur entourage	Non
	Rendre la communication constante	Oui, si des rappels pertinents sont faits régulièrement	Non, même si le nouveau propriétaire/locataire conserve l'information puisque l'IAL est intégré dans le contrat de vente/location
Principes pédagogiques et d'animation	Inclure la pédagogie de l'image dans la stratégie pédagogique	Possible	Simplement présentation de cartes, mais pas de réelle pédagogie de l'image
Les messages	Apporter à travers des messages éducatifs et expliqués la connaissance technique et scientifique vulgarisée	Selon l'animation et l'accompagnement	Non
	Donner des informations individuelles sur le risque à travers les messages utilisés	Informations individualisées	Informations individualisées à travers la situation du logement au regard de l'inondation

Bibliographie

Cette bibliographie permet au lecteur qui le souhaite de retrouver les références principales pour éclairer certains points mentionnés rapidement dans ce guide.

Centre méditerranéen de l'environnement / CPIE du Pays du Vaucluse ; site Internet : <http://www.cme-cpie84.org/FR/>

Denis-Rémis C. (2007). *Approche de la maîtrise des risques par la formation des acteurs*. Thèse de doctorat, école des Mines de Paris.

Dourlens C. (juin 2003). CERPE, *La question des inondations - Le prisme des sciences sociales*.

Höppner C., Buchecker M. and Bründl M. (2010). *Risk communication and natural hazard, Rapport de recherche CapHaz-Net*.

Kouabenan D. R. (2007). *Incertitude, croyances et management de la sécurité. Le travail humain*, PUF, 2007/3 vol. 70, pp. 271-287.

Lave T. R. & Lave L. B. (1991). *Public perception of the risks of floods : implications for communication*. *Risk analysis*, vol. 11, n° 2, pp. 255-267.

Loewenstein G. F, Weber E. U., Hsee C. K., Welch N. (2001). *Risk as feelings*. *Psychological Bulletin*, 127, pp. 267-286.

Miceli R., Sotgiu I., Settanni M. (2008). *Disaster preparedness and perception of flood risk : A study in an alpine valley in Italy*. *Journal of environmental psychology*, vol. 28, issue 2, pp. 164-173.

Mileti D., Nathe S., Gori P., Greene M., Lemersal E. (2004). *Public Hazards Communication and Education : The State of the Art*, *Natural Hazards Informer*, Issue 2. *Natural Hazards Research and Applications Information Center* : Boulder, CO.

O'Neill P. (2004). *Developing a risk communication model to encourage community safety from natural hazards*.

Pruneau D., Demers M. et Khattabi A. (2008). *VertigO - la revue électronique en sciences de l'environnement*, "Éduquer et communiquer en matière de changements climatiques : défis et possibilités" – volume 8, numéro 2, octobre 2008.

Slovic P. (1987). *Perception of risk*. *Science*, 280-285.

Slovic P., Fischhoff B. (1982). *Why study risk perception ?* *Risk Analysis*, 2, pp. 83-93.

Terpstra T., Lindell M. K., Gutteling J. M. (2009). *Does communicating (flood) risk affect (flood) risk perceptions ? Results of a quasi experimental study*. *Risk analysis*, vol. 29, n° 8, pp.1141-1155.

Terpstra T. (2011). *Emotions, Trust and perceived risk : affective and cognitive routes to flood preparedness behavior*. *Risk analysis*, vol. 31, issue 10, pp.1658-1675.

Vinet F., Boissier L. et Defossez S. (2011). *VertigO - la revue électronique en sciences de l'environnement*, "La mortalité comme expression de la vulnérabilité humaine face aux catastrophes naturelles : deux inondations récentes en France (Xynthia, Var, 2010)", volume 11, numéro 2, septembre 2011.

Weiss K., Girandola F., Colbeau-Justin L. (2010). *Les comportements de protection face au risque naturel : de la résistance à l'engagement*. *Pratiques psychologiques*.

Young J. & O'Neill P. (1999). *Actes du colloque Australian Disaster Conference, A social marketing framework for the development of effective public awareness programs*.

Remerciements

Nous remercions pour leur contribution et témoignages précieux à l'élaboration de ce guide :

- pour le Conseil général de Haute-Loire, **Juliette Nicaud** et **Stéphane Fraycenon**,
- pour le Centre méditerranéen de l'environnement, **Jean-Marc Decombe**,
- pour le Centre de secours principal d'Avignon, le lieutenant-colonel **Laurent Courtial**,
- pour la ville d'Avignon, **François Leleu** et **Philippe Blanc**,
- pour la ville d'Orléans, **Camille Margollé**, **Vincent Germano** et **Jennifer Alarcon**,
- pour la ville de Perpignan, **Vincent Bascou** et **Robert Rubio**.

En partenariat avec



Avec le soutien



Ce guide est cofinancé par l'Union européenne. L'Europe s'engage dans le bassin de la Loire avec le Fonds européen de développement régional.



CEPRI

Centre Européen de
Prévention du Risque d'Inondation

Document édité par le CEPRI
Avril 2013 / ISSN en cours
Création maquette et illustrations :
Néologis (02 38 43 37 37)
Cette brochure est téléchargeable sur :
www.cepri.fr (publications)
Reproduction interdite sans autorisation