

# T2.6.8. Rapport sur la communication et les nouvelles technologies

Ville de Nice et Fondation CIMA



Ce travail a été développé dans le cadre de l'activité A6 "Communication et Nouvelles Technologies" du projet PROTERINA-3Évolution et a été développé par le personnel de la Fondation CIMA, de le département du VAR, de la Ville d'Ajaccio et de l'ANCI Toscane.

## INDEX

1. Introduction.....	4
2. Plateforme collaborative de la Ville d'Ajaccio pour la gestion des alertes et la gestion des risques.....	4
2.I. Outil de communication d'alerte par SMS.....	6
3. L'Application CITOYEN INFORMÉ: plateforme ANCI TOSCANA pour l'information populaire sur le système d'alerte et le contenu des plans de protection civile	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
4. Département du VAR: mise en place d'un système d'optimisation des alertes à la population et au contenu des plans contenant des informations sur les risques majeurs .	20
5. Conclusions .....	24

## 1. Introduction

Ce document contient la description des activités développées par le Partenariat en matière de communication et de nouvelles technologies.

En particulier, le projet a développé des plates-formes, des applications et des graphiques innovants pour rendre la communication des risques en temps de paix et lors d'un événement plus utilisable et compréhensible par les citoyens.

Dans ce contexte, la technologie joue un rôle très important pour mieux transmettre ces informations et pour créer des moyens par lesquels ces informations peuvent être plus utilisables et compréhensibles.

## 2. Plateforme collaborative de la Ville d'Ajaccio pour la gestion des alertes et la gestion des risques

### **Description**

La ville d'Ajaccio a créé une plateforme collaborative d'alerte et de gestion des risques d'inondation, capable, entre autres, de collecter des informations issues des différents systèmes de surveillance existant sur le terrain et d'interfacer avec le système de communication d'alerte.

En particulier, la plateforme collaborative se définit comme une solution d'hypervision temps réel capable de gérer les alarmes liées au risque d'inondation afin de permettre leur traitement dans les meilleurs délais - au moment de la survenance d'événements - voire de pouvoir anticiper actions utiles pour gérer au maximum les risques, en fonction du dépassement de certains seuils d'alerte.

La plateforme interagit avec une application de modélisation et de simulation hydraulique qui permettra d'affiner le modèle de prévision, en utilisant également des informations d'archives ou d'autres sources locales. comme par exemple les données IGN, les données météorologiques, ou plus généralement toute information relative à la présence de personnes exposées dans les zones à risques.

### **Objectif**

Les objectifs de la Ville sont :

- d'augmenter le niveau de la sécurité globale des habitants,
- d'être plus autonome en matière de sauvegarde face au risque inondation,
- de pouvoir anticiper au maximum la prise de décision lors de la survenue des événements liés à ce risque inondation,

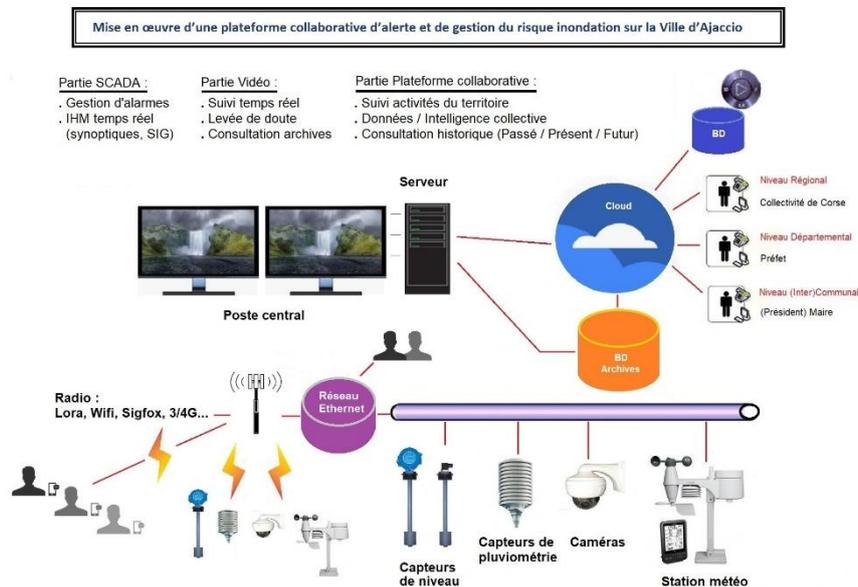
- de pérenniser le système de gestion de crise par le choix d'une solution ouverte et évolutive au-delà des changements technologiques ou de personnels.

En ce sens, la plateforme collaborative intègre les outils et les données dans la disponibilité de la commune tels que:

- Les outils numériques existants ou en projet :
  - Un réseau de capteurs (capteurs de niveau, capteurs de débit, pluviomètres, détecteurs de pluies) et caméras pour la surveillance des zones sensibles (ruisseaux, bassins de rétention...)
  - Le réseau LoRa qui remontera les données des capteurs en temps réel à la plateforme par liaison radio.
  - Application de gestion des données du Plan Communal de Sauvegarde,
  - Fourniture par Météo France de prestations de prévisions et d'observations de données météorologiques
  - Solution d'analyse des données météorologiques à visée opérationnelle
  - Automate d'appel d'alerte des populations
  - Système d'Alerte et d'Information des Populations
  - Le SIG Ville / CAPA,
  - Applications diverses de la Ville d'Ajaccio (MAELIS - CAPA MOVE...),
  - Une interface avec la vidéosurveillance.

De plus, le portail collaboratif s'intègre et devient

- Une interface avec les matériels acquis dans le cadre du projet Proterina 3 Evolution :
  - Un drone avec caméra et transmission 4G,
  - 2 groupes électrogènes (DSI et DGST) avec report des informations de fonctionnement de ceux-ci,
  - 10 Radios,
  - 1 antenne satellite,
  - Caméras nomades équipées de communication 4G.
- Une Interface avec les simulateurs de submersion maritime et d'inondation du SIS 2B.



## Emplacement

Tout le territoire de la Ville d'Ajaccio

## Les parties prenantes

Environ 72 000 habitants.

## Impact sur la population

Cette plate forme au-delà de son usage pour l'alerte, permettra, en fonction des risques qui seront identifiés, quantifiés et évalués d'identifier les secteurs les plus vulnérables et d'y prévoir les normes et règles d'occupation du sol afin d'assurer un développement sécurisé et pérenne.

### 2.1. Outil de communication d'alerte par SMS

Dans le cadre de la plateforme collaborative, la ville d'Ajaccio s'est dotée d'un outil lui permettant d'alerter la population en cas de risque grave. Il s'agit d'un système téléphonique qui peut composer automatiquement des numéros de téléphone afin de délivrer un message préenregistré.

## Objectifs

Les objectifs principaux de l'outil sont de pouvoir :

- alerter massivement et rapidement la population d'un risque imminent ou d'un événement majeur,
- utiliser des supports de diffusion de messages variés suivant le niveau d'urgence,
- suivre en temps réel les campagnes d'alerte (reporting des alertes, indicateurs géographiques des alertes...) et ainsi s'assurer de la bonne réception des consignes,
- paramétrer les campagnes d'alerte, en amont, en s'adressant à la population suivant certains critères (sociodémographiques, géographiques...),
- disposer d'une solution globale sécurisée,
- interfacer la solution avec le Système d'Information Géographique de la collectivité,

### **Emplacement**

Tout le territoire de la Ville d'Ajaccio

### **Les parties prenantes impliquées**

Environ 72 000 habitants.

### **Impact sur la population**

Cet outil vous permet d'informer rapidement et personnellement chaque cellule familiale sur le risque dans la zone, mais aussi sur les actions d'autoprotection à mettre en œuvre.

L'infrastructure technique et les ressources humaines mises en œuvre pour le service TeleAlert ont été dimensionnées pour assurer le fonctionnement du service 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par an

Le système est externalisé, correspondant au logiciel dit "client serveur" qui sort de l'ordinaire.

### 3. L'application CITOYEN INFORME: La plateforme de ANCI Toscane pour l'information à la population sur les systèmes de vigilance et les contenus des plans de protection civile

#### **Description**

La plateforme Citoyen Informé est un système web-gis open source pensé et structuré pour fournir aux citoyens de la Toscane toutes les informations fondamentales de protection civile via une Application téléchargeable gratuitement et un portail internet. L'objectif fondamental à la base du projet est de rendre disponibles pour la population une plateforme unique à niveau régional des principaux contenus du Plan de Protection Civile des Communes adhérentes, ainsi qu'un système de notification des états d'alerte émanés par le Centre Fonctionnel Régional (CFR), l'organisme délégué à émettre les alertes précoces sur le territoire de la Région Toscane.

Au cours des dernières années, on a assisté à la prolifération des outils, la plupart hétérogènes, dans le cadre de l'information surtout en Protection Civile, de sorte qu'on est arrivé au paradoxe qui fait qu'un citoyen qui pour son travail ou pour tourisme doit se déplacer dans plusieurs Communes, pour avoir des nouvelles mises à jour sur l'état d'alerte en cours, doit télécharger trois ou quatre applis ou s'enregistrer à différents services de messagerie selon le territoire où il se trouve. En outre, du point de vue du contenu de la communication, on enregistre une polyphonie de voix qui risque de rendre le message peu crédible. Une mission prioritaire de Citoyen Informé a été justement de surmonter cette fragmentation, en offrant un conteneur d'informations certifiées, diffusées par des sujets publics ou ayant une fonction d'utilité publique.

La participation à la plateforme des organismes et sujets à même de fournir des données et des nouvelles est en devenir continu. Au moment actuel, outre la Région Toscane et le système de Protection Civile d'environ 140 Communes, ont aussi adhéré à la plateforme: Confservizi Cispel Toscane, l'association régionale des entreprises du service public, pour la partie du service hydrique intégré, et Anci Toscane, l'association qui représente les Consortiums d'Assainissement de la Région.

Le système Citoyen Informé est basé sur une plateforme WebGis et sur un système de gestion des contenus multi-médiaux en Wordpress, pour permettre aux usagers d'avoir à disposition une interface intuitive et simple à utiliser. Elle se compose des éléments suivants:

- ✓ Appli Mobile: application mobile développée pour les systèmes IOS et Android ;

- ✓ Site Web Gis: site internet avec les mêmes fonctions que l'application mobile mais organisées différemment ;
- ✓ Serveur Web gestionnel à l'intérieur duquel sont mémorisées et gérées toutes les données alphanumériques et les contenus multi-médiaux des différents éléments présents dans l'application mobile et web ;
- ✓ Serveur cartographique: pour la visualisation sur une carte des données géo-référencées des plans de protection civile des Communes et les autres informations cartographiques;
- ✓ XML: fichier XML contenant les différents états de vigilance subdivisés par zones fournis par le Centre Fonctionnel de la Région Toscane via adresse internet;
- ✓ Bases de données dispositifs des Communes sélectionnées: base de données présente sur le serveur où sont mémorisés tous les dispositifs qui permettent les notifications push ;
- ✓ Service extérieur d'envoi de notifications; service présent sur le serveur utilisé pour la sélection des dispositifs par commune et pour la composition du texte des messages à envoyer.

### **Objectif de l'infrastructure, points forts et points faibles**

L'objectif principal est, comme on l'a mentionné précédemment, de mettre à disposition et la population des Communes adhérentes, à l'intérieur d'une plateforme unique, les principaux contenus du Plan de Protection Civile, c'est à dire du document publique que chaque collectivité locale est tenue d'approuver (en Conseil municipal) pour garantir la sécurité et la santé de ses propres administrés. Et puis, Citoyen Informé fournit la notification des états de vigilance émanés par le Centre Fonctionnel Régional et donne la possibilité de consulter les normes de comportement correctes que la population doit suivre pour chaque type de risque en relation avec le code couleur de l'état d'alerte diffusé.

Description des objectifs spécifiques et des fonctions

#### **1. Notification et consultation des états d'alerte diffusés par le CFR de la Région Toscane**

L'Appli et le site Web CittadinoInformé permettent de visualiser les informations sur les états d'alerte émanés par le Centre Fonctionnel Régional mises à jour en temps réel.

Tant sur le site que sur l'Appli on peut voir une zone avec le niveau d'alerte pour tout type de risque pour le jour même et pour le jour suivant. (Fig.1)

Seulement pour l'Appli: toute modification du niveau d'alerte (sauf le retour au code vert) pour la Commune sélectionnée est communiquée à l'utilisateur avec une notification

push visible sur l'écran du dispositif. Cette notification est ensuite extensible à l'intérieur de l'espace consacré aux messages de l'Appli.

Le CFR de la Région Toscane met à disposition quotidiennement (entre 11 et 13 heures) un fichier XML avec les états d'alerte avec des codes de couleur subdivisé sur 26 zones de vigilance. Chaque zone de vigilance comprend un certain nombre de communes

(<http://www.regione.toscana.it/documents/10180/344853/zone+di+allerta+2015.pdf/16cb0480-e91c-4faf-ada4-a30dc6231d9f>).



Figure 1 Captures d'écran Page d'accueil de l'appli et notifications sur l'écran du smartphone

## 2. Visualisation sur la carte des principaux contenus des plans de protection civile des Communes adhérant au projet

La carte avec les limites de la Commune sélectionnée sur laquelle on peut choisir, avec des touches spéciales, les couches thématiques spécifiées ci-dessous par rapport au Plan de Protection Civile communal, peut être visualisée sur l'Appli (ou sur le site) (Fig.2). On peut voir sur la carte les contenus énumérés ci-dessous, avec des icônes géoréférencées, chacune desquelles peut être sélectionnée pour permettre l'ouverture de fenêtres informatiques avec les descriptions de chaque thème (rue et/ou localité, photo et/ou extrait de Google maps, fonction accomplie, etc.):

- les Zones d'Attente de la Population (les zones du territoire en sécurité que le citoyen doit rejoindre pour recevoir des autorités les informations dans les premières heures qui suivent l'événement calamiteux)
- les points critiques avec quatre catégories d'icône:
  - a. éboulement;
  - b. point inondable (passages souterrains ou zones historiquement sujettes à des phénomènes de crue éclair);
  - c. verglas/neige;
  - d. problème momentané de circulation routière (par exemple accident, chantier en cours, etc.)
- les sièges de la protection civile, Centre Opérationnel Communal (C.O.C.) ou Centre Opérationnel Intercommunal (C.O.I.) avec les informations de contact et tout élément nécessaire aux citoyens en cas d'urgence;
- la périmétration du Plan de Gestion des Risques Inondation (PGRI): en sélectionnant une touche il est possible de mettre en évidence sur la carte les zones inondables sur base communale;
- la périmétration du Plan D'Aménagement hydrogéologique (PAI): les zones à risque d'éboulement sont visibles sur la carte.

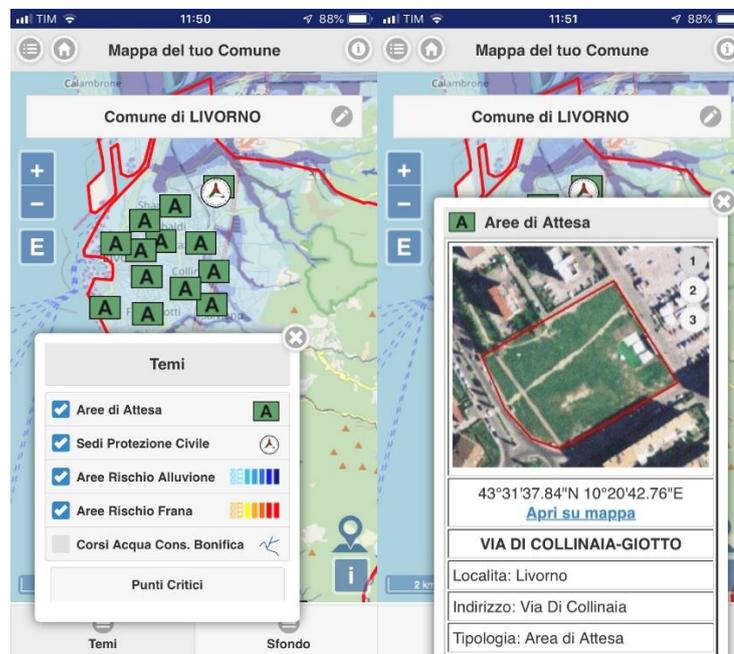


Figure 2 Capture d'écran thèmes Appli et exemples d'onglet Zone d'Attente de la Population

### 3. Espace dédié aux associations à but non lucratif du territoire

Sur l'Appli (et sur le site) l'utilisateur a la possibilité de consulter une zone (non géoréférenciée) dédiée aux associations de bénévolat de la Commune sélectionnée. Chaque Association a un espace avec toutes les informations de contact, une galerie photographique et vidéo et la possibilité d'insérer des messages relatifs à sa propre activité;



*Figure 3 Espace associations à but non lucratif*

### 4. Description des risques et des normes de comportement correctes à adopter en urgence

Sur la plateforme on a accès à une zone dédiée à l'énumération schématique et intuitive des normes de comportement et à la description des risques de protection civile, en reprenant ce qui est prévu par le CFR de la Région Toscane ([http://www.regione.toscana.it/-/rischio-idrogeologico-idraulico#Rischio\\_idrogeologico-idraulico\\_1](http://www.regione.toscana.it/-/rischio-idrogeologico-idraulico#Rischio_idrogeologico-idraulico_1)).



Figure 4 Description des risques et des normes de comportement en cas d'urgence

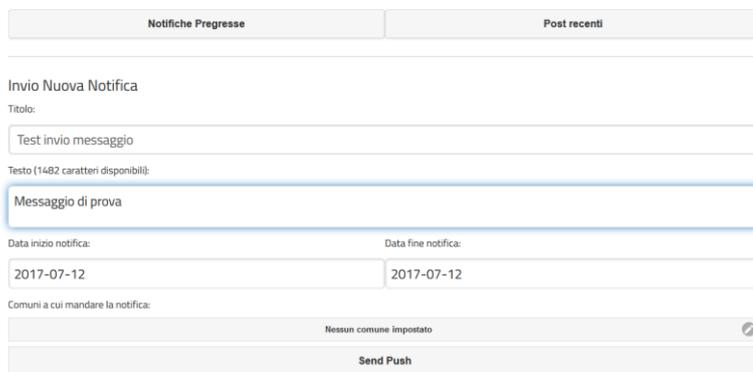
## 5. Messages institutionnels

Une zone de l'Appli (et du site) est destinée aux communications institutionnelles du Maire/Bureau Protection Civile, des gestionnaires du Service Hydrique Intégré et des Consortiums d'Assainissement adhérant au projet, avec la possibilité d'insérer des photos outre que des messages. Chaque communication peut être notifiée sur les dispositifs mobiles à la discrétion de la Commune ou du Gestionnaire;

Les caractéristiques du service d'envoi des messages push sont les suivantes:

- Les messages sont envoyés aux dispositifs sur base communale. Une base de données des dispositifs mobiles qui ont téléchargé l'appli sur base communale a donc été créée;
- On a prévu plusieurs canaux d'envoi et donc plusieurs identifiants pour les différents profils d'utilisateurs: l'un pour les différentes Communes (messages de protection civile du maire), l'autre pour les entreprises qui gèrent le service hydrique intégré et pour le Consortium d'Assainissement; chacun avec la liste des Communes associées à cette entreprise ou Consortium de façon à pouvoir sélectionner les communes (et donc les dispositifs) à qui adresser le message ;

- L'usager, qu'il s'agisse d'une Commune ou de l'entreprise de service hydrique ou du Consortium, doit être à même de temporiser le message. Un système de validité du message, avec la date et l'heure du début et la date et l'heure de la fin (voir figure ci-après) ;
- Pendant la période temporelle sélectionnée, le message est visible dans la zone du smartphone et du site qui lui est réservée comme indiqué sur la figure ci-dessous.



*Fig.5 Pagine CMS gestion messages push*

## 6. Info générales sur les organismes adhérant au projet

Un espace dédié aux informations de caractère général sur la Commune: nombre d'habitants, nom du maire, informations de contact (n. tél., fax, courriel, etc.) et sur le gestionnaire du Service Hydrique Intégré est présent.

## 7. Restyling graphique et campagne promotionnelle

A la phase finale du projet et avec les ressources ultérieures disponibles l'aspect graphique de l'appli a été rénové pour en faciliter l'usage de la part des usagers et, en même temps, estimant nécessaire d'augmenter son utilisation parmi la population, on a veillé à réaliser une campagne promotionnelle à diffuser sur internet et sur les réseaux sociaux. A cet effet on a réalisé en détail:

- une image coordonnée de la campagne promotionnelle (avec les lay out pour l'impression des prospectus et roll up;



- vidéo de graphique animée (en italien avec sous-titres en français) pour la promotion via internet sur les différents sites reliés et sur les réseaux sociaux disponibles sur la page du site Anci Toscane consacrée au projet ;
- vidéo-séquence explicative (sans parlé) de l'appli "Citoyen Informé" à publier sur les différents sites reliés et sur les réseaux sociaux.



Fig.6 Comparaison entre la vieille et la nouvelle page d'accueil de l'Appli (version italienne)

Entre octobre et novembre 2020 la campagne promotionnelle de l'Appli a été lancée sur les canaux sociaux de l'ANCI et avec la publication d'un banner pendant une semaine sur les

principaux quotidiens en ligne couvrant toute la Région: Repubblica Firenze, Corriere Fiorentino, Tirreno et La Nazione.

Enfin on a fourni à toutes les Communes adhérentes à l'aide d'un lien sur le site internet et par envoi sur les réseaux sociaux:

- les Lignes directrices élaborées dans le cadre du projet;
- les vidéo promotionnelles de l'Appli pour la diffusion sur les sites et canaux sociaux institutionnels à l'occasion de la campagne annuelle de sensibilisation du Département de Protection civile "Io non Rischio" ("Je ne risque pas").

### Localisation/Diffusion

Le projet Citoyen Informé a une diffusion, pour le moment, régionale. Grâce à Proterina 3-Évolution le nombre d'organismes adhérents a sensiblement augmenté dans les 18 derniers mois en passant à plus de 140 Communes distribuées sur tout le territoire de la Région Toscane.

SCEGLI IL COMUNE ADERENTE DAL MENÙ A TENDINA ▾

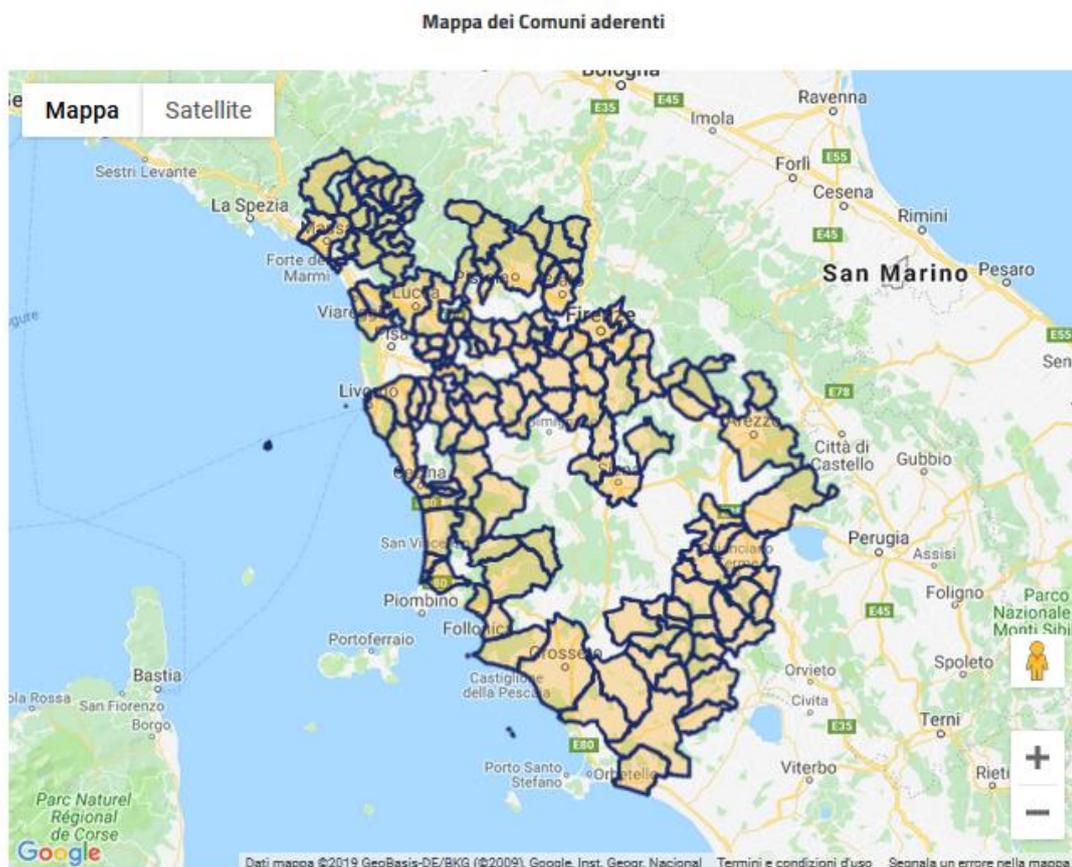


Fig.7 Carte des Communes qui adhèrent actuellement à Citoyen Informé

A la conclusion du projet, en effet, les organismes qui ont adhéré à la plateforme dans le cadre de l'expérimentation de PROTERINA-3Évolution sont 80, auxquelles s'ajoutent les communes qui ont adhéré par la suite de façon autonome, ce qui démontre le grand intérêt pour le produit de la part des administrations locales.

	<b>COMMUNE</b>		<b>HABITANTS</b>
1	Bientina	Union des Communes de Valdera	8397
2	Buti		5644
3	Calcinaia		12582
4	Capannoli		6359
5	Casciana Terme Lari		12444
6	Palaia		4542
7	Pontedera		29198
8	Orciano Pisano		633
9	Montecatini Valdicecina	Union des Communes de la Haute Val di Cecina	1676
10	Monteverdi Marittimo		742
11	Pomarance		5692
12	Rosignano Mar.		30929
13	Forte dei Marmi		7366
14	Collesalvetti		16694
15	Capannori		46177
16	Santa Croce		14603
17	Campiglia M.		13137
18	Capalbio		4095
19	Camporgiano	Union Communes de la Garfagnana	2132
20	Careggine		548
21	Castelnuovo Garf.		5862
22	Castiglione Garf.		1790
23	Fabbriche di Vergemoli		798
24	Fosciandora		590
25	Galliciano		3774
26	Minucciano		2035
27	Molazzana		1042
28	Piazza al Serchio		2274
29	Pieve Fosciana		2474
30	San Romano in G.		1406
31	Sillano Giuncugnano		1037
32	Villa Collemandina		1297
33	Castelfranco di Sotto		13396

	<b>COMMUNE</b>		<b>HABITANTS</b>
34	Chianni	Union Communes Parc Haute Valdera	1347
35	Lajatico		1301
36	Peccioli		4724
37	Terricciola		4514
38	San Vincenzo		6760
39	Lucca		88397
40	Livorno		158916
41	Cecina		28081
42	Massa Marittima	Union Communes Collines Metalliferi	8286
43	Monterotondo M.		1320
44	Montieri		1162
45	Follonica		21339
46	Magliano in Toscana		3566
47	Castiglione della Pescaia		7289
48	Grosseto		82402
49	Massarosa		22435
50	Viareggio		62087
51	Bibbona		3198
52	Altopascio		15546
53	Seravezza		12858
54	Vecchiano		12059
55	Montopoli		11100
56	Gavorrano		8500
57	Portoferraio		12000
58	Aulla	Union Communes Lunigiana	11000
59	Bagnone		1845
60	Casola in Lunigiana		1000
61	Comano		700
62	Filattiera		2300
63	Fivizzano		7754
64	Fosdinovo		4700
65	Licciana Nardi		4900
66	Mulazzo		2400
67	Podenzana		2100
68	Tresana		2000
69	Villafranca in Lunigiana		4700
70	Zeri		1000
71	Bagni di Lucca	Union Communes Vallée moyenne du Serchio	6000
72	Barga		9900

	COMMUNE		HABITANTS
73	Borgo a Mozzano		7000
74	Coreglia Antelminelli		5200
75	Pescaglia		3500
76	Sassetta		500
77	Ballao	Sardaigne	740
78	Villaputzu		4600
79	Muravera		5241
80	San Vito		3580
	<b>TOTAL HABITANTS</b>		<b>933212</b>

### Parties prenantes quantification// citoyens résidents dans la zone de la coopération impliqués

#### Les parties prenantes suivantes ont été impliquées:

- Maire et/ou Maire-adjoint à la Protection Civile;
- Dirigeants/Responsables du Service de Protection Civile des Communes ou des Unions de Communes ;
- Responsables du Secrétariat Général (pour l'approbation et l'envoi des délibérations des Conseils municipaux) ;
- Association de bénévolat de Protection Civile des Communes contactées pour la demande d'informations afin de peupler la zone des applis et du site dédié aux ABNL.

A l'état actuel la population potentiellement intéressée par le projet est **d'environ 930.000 unités**, calculée en faisant la somme des résidents des 80 Communes qui ont adhéré jusqu'ici au projet grâce à Proterina-3Évolution.

#### Impact sur la population

Comme on l'a dit, une importante campagne de communication organisée par Anci Toscane en collaboration avec la Région Toscane partira à la fin de 2020 dans toutes les communes adhérentes à Citoyen informé pour inviter la population résidente à télécharger l'Appli et à consulter le site internet. Nous comptons nous rapprocher d'un nombre de téléchargements de l'Appli proche de 10% du total des résidents.

## 4. Département du VAR: mise en place d'un système d'optimisation des alertes à la population et au contenu des plans contenant des informations sur les risques majeurs

### Description

Dans le cadre du projet PROTERINA 3-Evolution, le CAVEM a commandé une étude pour construire un protocole de communication pour optimiser la transmission des informations sur le risque d'inondation à destination des riverains de la Garonne, du Pédégal et de la Valscure et exposés au risque de inondations.

Cette étude s'est articulée autour de 3 thématiques :

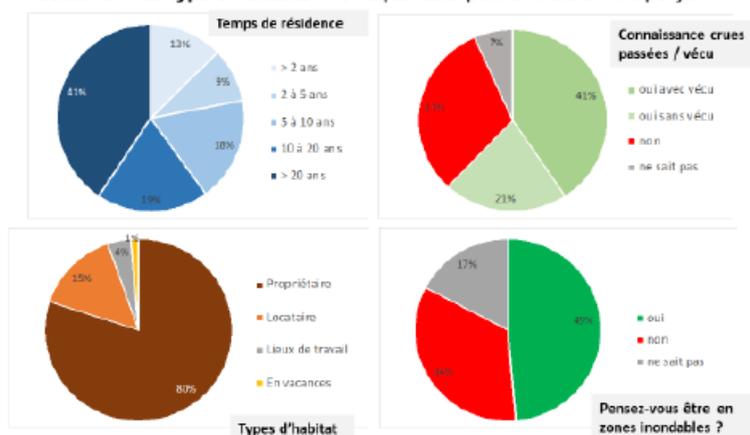
- **Optimiser l'information sur le risque inondation :**

Détermination de 3 secteurs géographiques où ont été réalisés une enquête de perception du risque auprès des riverains habitants en zone inondable (150 personnes). L'objectif est ici d'interroger les riverains par rapport aux inondations et aux outils réglementaires en lien avec les trajectoires de vie pour identifier leurs besoins et mieux répondre à leurs attentes.

### 1.3. Principaux résultats

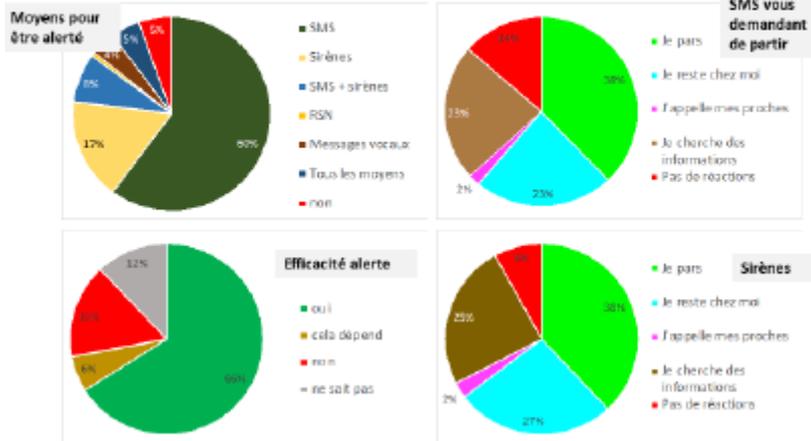


>> La connaissance des inondations (2010 et 1966) est liée au temps de résidence / au type d'habitats // le risque reste pourtant faiblement perçu



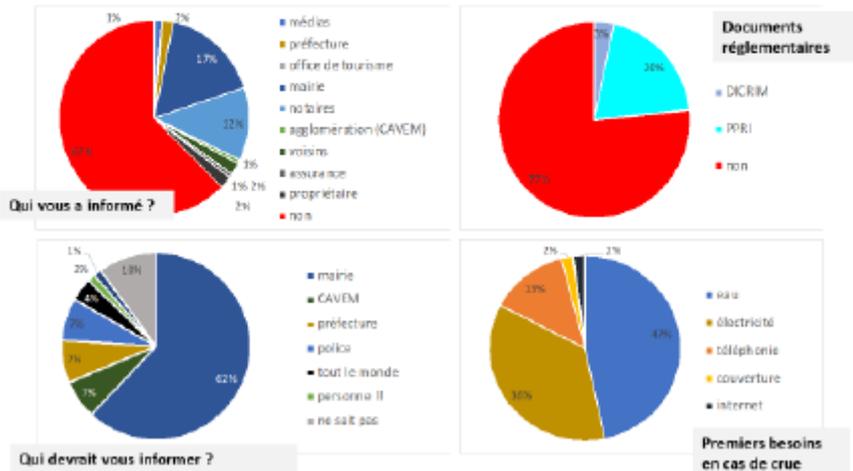
**1.3. Principaux résultats**  **Cap'Alert** 

>> **Les riverains veulent être alertés, mais leur réaction (en cas de SMS ou d'alerte par sirènes) n'est pas celle qu'on pourrait attendre**



**1.3. Principaux résultats**  **Cap'Alert** 

>> **Les riverains estiment recevoir peu d'informations, mais ils veulent que ce travail soit être réalisé par la mairie (il faut donc faire mieux)**



Les enseignements de cette enquête pour la future campagne de communication sont les suivants:

- Afficher les « gestes à adopter » en cas d'inondations
- Réaliser un recensement exhaustif de la vulnérabilité, de façon harmonisée sur les communes
- Organiser des réunions fédérant l'ensemble des acteurs opérant sur les 3 bassins versants, pour mutualiser les connaissances et définir une stratégie de communication mutualisée ;

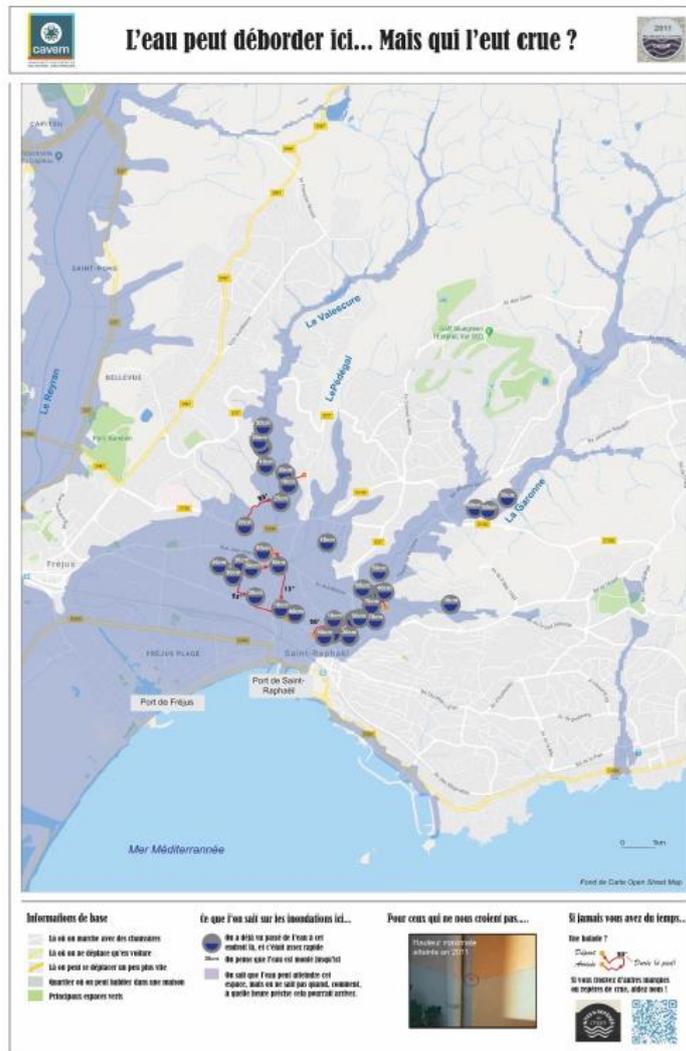
- Informer les nouveaux arrivants des risques dans la commune, comme par exemple lors de la présentation des vœux...;
- Réaliser des panneaux d'information pour expliquer les travaux et les aménagements réalisés en amont des zones enquêtées

En revanche il ne faut pas :

- Imprimer et relayer les DICRIM aux habitants car cette opération a déjà montré ses lacunes ;
- Organiser une réunion publique avec les riverains (ce type de manifestation n'est pas sujette à mobiliser une grande part des habitants) ;
- **Faire connaître les repères de crue**

Les repères de crue sont importants car ils participent à la mémoire des inondations passées et aide à maintenir une certaine culture du risque.

L'étude a permis de faire réaliser deux maquettes d'affiches permettant de visualiser les hauteurs d'eau de la crue historique de novembre 2011. Une maquette est destinée aux institutionnelles, la seconde au grand public. Sur cette dernière planche le message se veut ludique, incitatif et plus convivial.



- **Mettre en perspective les connaissances comportementales**

L'objectif était de proposer un état des connaissance actuelles sur la psychosociologie du risque et notamment sur :

- La perception individuelle du risque
- La compréhension des risques
- La confiance accordée à l'émetteur
- L'adaptation de la communication au contexte socio-économique
- Les décalages observés entre « connaître » (ce qu'il faut faire) et « appliquer en cas de crise » (ce que je fais en situation réelle)
- L'alarme des sirènes : un signal bien peu explicite

Les travaux précédents montrent combien l'anticipation des comportements des individus est un champ complexe et un domaine scientifique encore à défier. Toutefois des grands principes de communication peuvent être proposés :

- Communiquer simplement et régulièrement :
- Envisager le pire pour être prêt à un véritable désastre : durcir les exercices de crise en proposant des modes dégradés (rupture des moyens de communication, routes impraticables, mettre le joueur en situation de stress...)
- Penser autrement, voire différemment

### **Objectif**

Le but de ce protocole est de:

- Améliorer la diffusion des informations et la formation

### **Localisation / Diffusion**

Département du VAR

### **Parties prenantes impliquées**

Environ 150 habitants des bords de Garonne, Pédégal et Valscure étaient concernés.

### **Impact sur la population**

Grâce à cette étude et à la définition du protocole de communication, la population peut être alertée de manière plus efficace.

## **5. Conclusions**

Les outils développés dans le projet démontrent qu'il est utile d'améliorer la communication des risques

- Préparer des études sur la perception du risque ou des études utiles pour comprendre le contexte socio-économique de référence.
- Refuser les messages différemment selon le contexte ou le groupe cible.
- Utilisez plusieurs canaux de communication pour atteindre différentes cibles dans la communication des risques d'urgence et en temps de paix.