

LA REVUE DES ACTEURS  
DE LA PRÉVENTION  
DES RISQUES

# /// RISQUES INFOS

#38

M A R S  
2019

8 EUROS

**DOSSIER**  
COMMUNICATION DE CRISE :  
LE POIDS DES MOTS

P11

**PORTFOLIO**  
INONDATIONS DANS L'AUDE,  
EN OCTOBRE 2018

P20

**POLITIQUE PUBLIQUE**  
ANTICIPER LA RECONSTRUCTION  
POST-CATASTROPHE

P34

**irm**

INSTITUT DES RISQUES MAJEURS

# 30 ANS DE L'IRMa



01



02



03



04



05



06



07



08



09



10



11



12



13



14



15



16



17



18

**Conférence de Presse - 01** : De gauche à droite : Thierry Chastagnier, adjoint au maire de Grenoble en charge de la sécurité, Philippe Troutot, président de l'IRMa, Jean-Pierre Barbier, Président du conseil départemental de l'Isère, Henri de Choudens, ancien Président de l'IRMa - **02** : Jean-Pierre Barbier, Président du conseil départemental de l'Isère - **03** : Philippe Troutot, président de l'IRMa - **04** : Thierry Chastagnier, adjoint au maire de Grenoble en charge de la sécurité - **Représentation théâtrale pour les scolaires - 05 et 06** : Représentation de la pièce de théâtre «Oui mais si ça arrivait...» par la compagnie « Essentiel Ephémère » devant plus de 100 élèves des écoles de Grenoble et de nombreux agents de la Ville. **Récital et apéritif - 07 et 08** : Récital de Valéria FLORENCIO, Soprano, au musée de Grenoble, lors de la soirée anniversaire des 30 ans de l'IRMa **09** : Apéritif au musée de Grenoble, offert à tous nos collaborateurs qui nous aident, année après année, à mener à bien nos missions. Merci à eux d'avoir fait le déplacement - **10** : Florence NAAIM-BOUVET, directrice de l'unité de recherche ETNA à l'Irstea - **11** : Claude BARTHELOM, directeur de l'agence RTM Alpes du Nord, Jean-Marc VENGEON, chargé de mission au PARN et François GILLET, ancien directeur du PARN - **12** : Jean-François LEBLANC, chargé de mission risques majeurs à l'académie de Grenoble, accompagné de sa femme - **13** : Mohamed NAIM, directeur adjoint scientifique de l'Irstea et Charles OBLED, professeur émérite de l'université Grenoble Alpes - **14** : Denis Cœur, historien, accompagné de sa femme, et Nathalie MICHALLON du service sécurité civile de la ville de Grenoble - **15** : Philippe BLANC, chef du service sécurité civile de la ville de Grenoble - **16** : Serge PERUCCIO, trésorier de l'IRMa, accompagné de sa femme - **17** : Dominique BUSSETA, chargé de mission au SDIS 38, accompagné de sa femme - **18** : Didier HANTZ - chercheur à l'Institut des Sciences de la Terre © S. Gominet - IRMa.



## INITIATIVES LOCALES P. 6

FAIRE DE SON PCS UN OUTIL D'ANTICIPATION ET DE GESTION DES INONDATIONS



## INITIATIVES LOCALES P. 9

ASSISTANCE AUX SINISTRÉS DES INONDATIONS LA POST URGENCE, LE CREDO DE PARTAGENCE



## DOSSIER P. 11

COMMUNICATION DE CRISE : LE POIDS DES MOTS



P. 12

DIFFICULTÉS EN MATIÈRE D'INFORMATION DES POPULATIONS EN CAS D'ÉVÈNEMENT, RETOUR SUR UN CAS D'ÉCOLE : L'ACCIDENT DE SEPTEMBRE 2011 À LA RAFFINERIE DE FEYZIN



P. 14

COMMUNICATION À CHAUD SUR ACCIDENTS INDUSTRIELS MINEURS : LE POIDS DES MOTS



P. 16

PERCEPTION DE L'ÉVÈNEMENT PAR LES POPULATIONS ET COMMUNICATION



P. 19

LA GESTION DE L'INFORMATION EN TEMPS DE CRISE : LES COMMUNES ET LA MÉTROPOLE DE LYON OUVRENT LE « CLUB RISQUES » SUR UN DIALOGUE PRODUCTIF



## PORTFOLIO P. 20

INONDATIONS DANS L'AUDE – 15 OCTOBRE 2018



## INNOVATION P. 22

UTILISATION D'OUTILS COLLABORATIFS ET SOCIAUX DANS LA GESTION DE CRISE : UNE EXPÉRIENCE DANS LE GARD



## MÉMOIRE P. 25

LA GESTION DU RISQUE AVALANCHE DANS LA VALLÉE DE CHAMONIX MONT-BLANC



## SCIENCE P. 28

RÉFLEXIONS SUR LES MÉTHODES D'ÉVALUATION DES EXERCICES DE FORMATION À LA GESTION DE CRISE



## POLITIQUE PUBLIQUE P. 32

UN LIVRET AVEC DES ITINÉRAIRES DÉDIÉS ET UNE CHARTE POUR LIMITER LE RISQUE DE TMD PAR ROUTE DANS L'AGGLOMÉRATION GRENOBLOISE



## POLITIQUE PUBLIQUE P. 34

ANTICIPER LA RECONSTRUCTION POST-CATASTROPHE : VERS UN TERRITOIRE RÉSILIENT AUX CATASTROPHES NATURELLES



## JURIDIQUE P. 38

JURISPRUDENCE EN MATIÈRE D'ÉBOULEMENT ROCHEUX : L'IMPORTANCE DE SUIVRE ET PROUVER LE BON ENTRETIEN DE L'OUVRAGE

Auvergne-Rhône-Alpes, compte 122 établissements industriels à risques : 99 établissements Seveso, 5 stockages souterrains de gaz, 8 sites nucléaires, 4 infrastructures de transport de matières dangereuses et 6 laboratoires biologiques à risques. Face à cette réalité, David Clavière, préfet délégué pour la défense et la sécurité, zone de défense sud-est, a présenté officiellement, en novembre dernier en préfecture de région, la nouvelle campagne d'information sur les risques industriels majeurs en Auvergne-Rhône-Alpes. Le slogan :

**« Vous êtes concernés. Êtes-vous prêts ? »**

Cette opération d'information préventive réglementaire concerne près de 3 millions de personnes sur 410 communes d'Auvergne-Rhône-Alpes. Pour ce nouveau numéro de Risques Infos n°38, j'ai souhaité consacrer un dossier spécial à l'information des populations. Ce sujet est traité sous l'angle de l'incident ou de l'accident qui survient sur un site industriel et qui génère des inquiétudes auprès des riverains. À l'heure des réseaux sociaux, comment les industriels et les autorités locales doivent-ils fournir une information fiable aux habitants ? Nous avons donné la parole à des spécialistes et à des experts qui apportent leur point de vue sur des événements vécus.

La rubrique « mémoire et retour d'expérience » nous permet quant à elle de revenir sur la gestion du risque avalanche par la communauté de communes de la vallée de Chamonix Mont-Blanc. Cet article n'est pas sans nous rappeler, qu'il y a tout juste 20 ans, cette vallée vivait un moment tragique de son histoire avec l'avalanche de Montroc. L'activité avalancheuse dans les Alpes du Nord connaît alors une très grande ampleur. Plusieurs avalanches atteignent les fonds de vallées, dépassant à plusieurs reprises les emprises historiques connues.

Depuis 1988, Risques Infos est réalisé avec le soutien du conseil départemental de l'Isère. Ce dernier numéro a également été soutenu par le conseil régional Auvergne-Rhône-Alpes et Smacl Assurances.

**Philippe Troutot, président de l'IRMa**



# EDITO

## RISQUES INFOS N°38

est édité par l'Institut des Risques Majeurs  
15, rue Eugène Faure 38000 Grenoble  
Tél. : 04 76 47 73 73

- ▶ **Directeur de la publication** : Philippe Troutot
- ▶ **Directeur de la rédaction** : François Giannoccaro
- ▶ **Rédacteurs en chef** :  
Celine Lestievent, Benoît Sapet, Sébastien Gominet
- ▶ **Graphisme** : François Blaire
- ▶ **Impression** : Imprimerie Notre-Dame  
Montbonnot ISSN 0999-5633

Photos de couverture : © Total - © IRMa / S. Gominet

# EN BREF

## L'ÉQUIPE

Benoît Sapet, ingénieur à l'Irma, responsable du réseau experts, des exercices et des entraînements vogue vers de nouvelles aventures (bonne chance à lui !). Nous accueillons Guilhem Dupuis, pour le remplacer dans sa fonction. Guilhem est également à titre bénévole secrétaire général de l'association agréée de Sécurité civile CD FFSS73, affiliée à la Fédération Française de Sauvetage et de Secourisme (FFSS). Bienvenue à lui !

## SENSIBILISATION

La Mission interrégionale inondation arc méditerranéen (MIAM) auprès du préfet de zone de défense et de sécurité sud a missionné l'Irma pour la réalisation de cinq clips vidéo sur les consignes individuelles de sécurité face aux risques d'inondation.

## ACTIVITÉ

La cellule mobile d'appui aux entraînements et aux exercices de l'Irma est intervenue en 2018 dans plusieurs formations universitaires diplômantes de niveau Master (Ecole Nationale d'Administration (ENA), Ecole Nationale des Travaux Publics de l'Etat (ENTPE), Sciences politiques Grenoble, Universités de Grenoble et de Lyon, Ecole urbaine de Lyon, Ecole d'ingénieurs Polytech...)

## CARTOGRAPHIE OPÉRATIONNELLE

En janvier 2019, l'Irma a accueilli deux stagiaires de l'IUGA, Déborah Bodini et Thomas Larose, pour réaliser des cartographies opérationnelles d'aide à la gestion de crise pour les Plans Communaux de Sauvegarde (PCS) de plusieurs communes d'Auvergne-Rhône-Alpes.

## LE BUS « INFOS RISQUES » DE L'IRMa : EN ROUTE VERS LA PLATEFORME CHIMIQUE



Initiation des élèves aux gestes de sécurité en cas d'incendie par deux pompiers de la plateforme chimique de Pont-Claix © IRMa

À l'initiative de la ville de Grenoble et avec le soutien du SPPPY grenoblois, le bus « Infos Risques » a emmené cinquante-cinq élèves des écoles de la ville visiter la plateforme chimique de Pont-de-Claix, le 05 octobre 2018. Étaient aussi présents des représentants du SPPPY et du Rectorat de Grenoble. Action labellisée « Les bons réflexes » dans le cadre de la campagne PPI, en Auvergne-Rhône-Alpes sur les risques industriels.

## LES « ÉLUS FACE À LA CRISE » EN AUVERGNE



Atelier pratique de communication de crise avec une journaliste © IRMa

Après la Haute Loire en 2017, l'activité d'information des responsables et décideurs locaux sur le thème « Les élus face à la crise » s'est poursuivie en Auvergne dans le Puy de Dôme. Une centaine d'élus étaient réunis au cours d'une session en septembre dernier autour de la présidente de l'Association départementale des maires, Pierrette Daffix-Ray, du préfet, Jacques Billant et du président de l'Irma, Philippe Troutot.

## LES MAIRES DE LA MÉTROPOLE DE LYON S'ENTRAÎNENT



Entraînement sur table à la métropole de Lyon © IRMa

L'Irma a conduit cinquante simulations en 2018. Les trois derniers entraînements sur table de l'année se sont tenus à la Métropole de Lyon à son initiative. Cette opération a permis aux élus locaux des différentes communes réunis de confronter leurs pratiques du pilotage d'une situation de crise face à des scénarios fictifs.

## EXERCICE PCS GRANDEUR NATURE



L'ADPC38 forme les élèves aux gestes qui sauvent © ADPC38

Fin 2018, deux communes ont souhaité tester leur PCS avec un exercice grandeur nature : Bernin et Le Versoud. Ces exercices réalisés avec le soutien technique de l'Irma étaient l'occasion de tester l'interface entre services communaux, élus et services de secours. A Bernin, les enfants ont été formés aux gestes qui sauvent par l'Association Départementale Protection Civile Isère (ADPC38) qui a également participé à l'exercice.

## FILMS

### « PILOTER UNE CELLULE DE CRISE »



Film de promotion de notre formation "Piloter une cellule de crise" © IRMa

Ce film a été réalisé dans le cadre du parcours formateur « les élus face à la crise » dispensé en 2018 pour les territoires de Valence-Romans-Agglomération. Le but : promouvoir les entraînements et les exercices communaux sur tout le territoire. <https://youtu.be/rldvemvOMLw>

### « LA GUINGETTE DE L'EAU »



Film réalisé pour le SYRIBT lors de l'animation "La guinguette de l'eau" à Sain-Bel (69) © IRMa

Le syndicat de rivières Brévenne Turdine a exploré, au cours du mois de septembre 2018, des moyens d'information innovants pour sensibiliser la population au risque d'inondation. L'Irma en a fait un film. A voir prochainement sur [www.risques.tv](http://www.risques.tv)

## L'IRMa À L'INTERNATIONAL

Dans le cadre de l'Executive Master "Management des risques de catastrophes naturelles" porté par l'Université internationale de Rabat, l'IRMa en collaboration avec Sciences Po Grenoble a réalisé les contenus pédagogiques de trois modules de cette formation qui s'adresse aux hauts fonctionnaires du ministère de l'Intérieur du Maroc. L'IRMa interviendra sur 3 ans à Rabat dans cette formation diplômante.



## JOURNÉES TECHNIQUES DE L'IRMa

La troisième Journée technique « Vigilance, alerte et sauvegarde : prévoir son plan spécifique inondation » s'est déroulée à Valence le 4 décembre 2018. Des acteurs locaux sont venus faire part de leur expérience dans la gestion du risque d'inondation : outils d'anticipation, gestion des digues, plan spécifique inondation, post-catastrophe... Plus de cent cinquante responsables et décideurs locaux ont assisté aux interventions qui sont à revoir sur [www.risques.tv](http://www.risques.tv)



## LES MATINALES DE L'IRMa

La quatrième Matinale de l'IRMa « Le risque industriel dans la région grenobloise, où en est-on ? » a eu lieu le 12 octobre 2018, à Grenoble. Corinne Thievent et Claire Marie N'Guessan, de la DREAL de l'Isère ont présenté l'état des lieux de la politique de prévention des risques industriels sur le territoire grenoblois. Une action labellisée « Les bons réflexes ». Soixante dix participants ont assisté aux interventions qui sont à revoir sur [www.risques.tv](http://www.risques.tv)



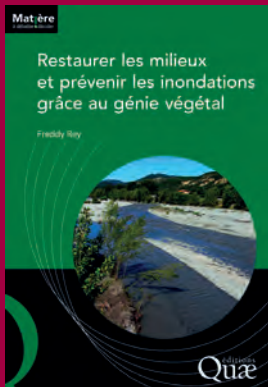
## HISTOIRE DE LA LUTTE CONTRE LE FEU, ET LES AUTRES CALAMITÉS DANS LA VILLE DE LYON : PREMIÈRE ÉPOQUE DE L'ANTIQUITÉ À 1912

Jacques Périer, éditions Libel, DL 2018.



## QUAND LES EAUX MONTENT : MISE EN PATRIMOINE DES CRUES ET DES INONDATIONS

sous la direction de Alexis Metzger et Jamie Linton, Géographie et cultures, L'Harmattan, 2018.



## RESTAURER LES MILIEUX ET PRÉVENIR LES INONDATIONS GRÂCE AU GÉNIE VÉGÉTAL

Freddy Rey, éditions Quae, 2018.

# 3526

C'est le nombre d'arrêtés de catastrophes naturelles, en France, en 2018<sup>1</sup>

# 146 milliards

De pertes économiques totales, dans le monde, dues aux catastrophes naturelles, en 2018<sup>2</sup>

# 14 774 387

C'est le nombre de pages consultées sur le site internet de l'IRMa par 1 628 004 visiteurs uniques, en 2018.

1 source base de données GASPAP, le 25/01/2019

2 selon les estimations de l'Institut sigma du réassureur Swiss Re



## INITIATIVES LOCALES & BONNES PRATIQUES

Champs inondés à Cuxac d'Aude le 17 octobre 2018 © Photothèque IRMa / Sébastien Gominet

# FAIRE DE SON PCS UN OUTIL D'ANTICIPATION ET DE GESTION DES INONDATIONS

**Ghislaine Verrhiest-Leblanc**, mission interrégionale « Inondation arc méditerranéen » (MIAM) - Direction régionale de l'environnement, de l'aménagement et du logement de Provence-Alpes-Côte d'Azur

**Pascal Belin**, chargé d'études ingénierie de crise - Centre d'études et d'expertise sur les risques, l'environnement, la mobilité et l'aménagement (Cerema)

**Une zone inondable sera inondée demain, dans deux, dix ans ou plus, nous ne le savons pas, mais cela arrivera. Il faut vivre avec ce risque. La question alors est de savoir comment réduire les impacts d'une inondation en gestion de crise ? Cela suppose d'anticiper lors de la gestion d'un événement. L'enjeu de la démarche d'élaboration d'un volet inondation du PCS est de préparer cette anticipation.**

Les témoignages de victimes bloquées par la montée des eaux, ou même d'acteurs de la gestion de crise qui n'ont pas vu le phénomène arriver ou qui découvrent qu'ils sont implantés dans une zone inondable ne sont pas rares. Pourtant, en comparaison d'autres risques, par exemple, le risque sismique, le risque d'inondation a cela de particulier qu'il est possible de l'anticiper.

Sur la base de ce constat, en 2017, le préfet de la zone sud a mis en place une Mission interrégionale « inondation arc méditerranéen » (MIAM) chargée de coordonner la politique de prévention des inondations. Placée auprès de la direction de la DREAL Provence-Alpes-Côte d'Azur, cette mission vise notamment à :

- ▶ favoriser un travail multipartenarial et interministériel dans le domaine,
- ▶ développer des actions innovantes et concrètes pour améliorer la prévention des inondations rapides,
- ▶ analyser la performance des démarches de gestion mises en œuvre.

### *le risque d'inondation a cela de particulier qu'il est possible de l'anticiper*

Dans le cadre de ces travaux, la MIAM a lancé deux actions en lien avec la thématique des Plans communaux de sauvegarde (PCS). La première étude menée avec l'appui du Cyprès (Centre d'information pour la prévention des risques majeurs, basé à Martigues) a porté sur l'analyse du volet « inondation » d'outils réglementaires d'information préventive et de PCS. La deuxième action consiste à élaborer un cahier technique relatif à un volet inondation des PCS. Ce document, en cours de rédaction par la MIAM, la Direction générale de sécurité civile et de la gestion

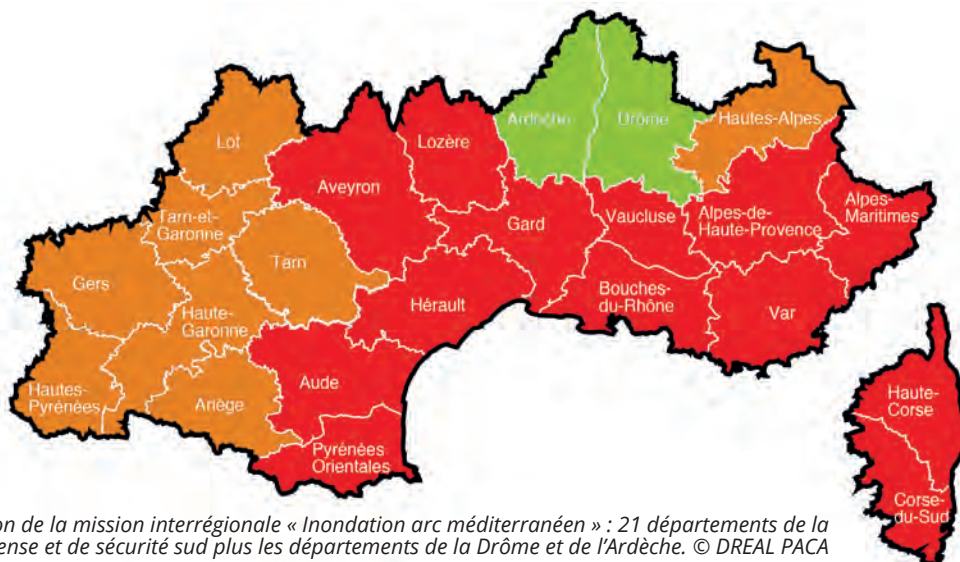
des crises (DGSCGC), le Cerema et l'IRMa, devrait être publié à la fin du premier semestre 2019.

### **ANALYSE DU CONTENU DU VOLET « INONDATION » DES PCS**

L'approche menée sous l'angle « prévention des inondations rapides méditerranéennes » a permis de dresser un état des lieux, quantitatif et qualitatif, des outils réglementaires d'information préventive que sont les Dossiers départementaux des risques majeurs (DDRM) et d'une sélection de Documents d'information communaux sur les risques majeurs (DICRIM) mais aussi des PCS.

Sur la cinquantaine de PCS examinés, la majorité (2/3) traite de débordement de cours d'eau sans aborder les autres risques d'inondation existants (ruissellement ou submersion marine et tsunami pour le littoral). Peu d'entre eux (1/3) présentent des données sur les risques (aléas-enjeux) et des scénarios d'événements possibles et de seuils de gravité, et aboutissent à un plan d'action gradué. Enfin, dans 1/3 seulement des plans analysés, les actions conduites en matière de maintien opérationnel (révision périodique dans le cadre d'une démarche qualité,

- Zone d'action de la mission « Inondation Arc Méditerranéen »
- Départements rattachés à l'Arc Méditerranéen hors de la Zone de Défense et Sécurité Sud
- Départements rattachés à l'Arc Méditerranéen appartenant à la Zone de Défense et Sécurité Sud
- Autres Départements de la Zone de Défense et Sécurité Sud également exposés à des pluies intenses et des inondations rapides



Carte de la zone d'action de la mission interrégionale « Inondation arc méditerranéen » : 21 départements de la zone de défense et de sécurité sud plus les départements de la Drôme et de l'Ardèche. © DREAL PACA

exercices, formations, retours d'expérience...) sont évoquées.

Cette étude a permis de proposer une grille type d'analyse qualitative du contenu du volet « inondation » des PCS, de mettre en exergue de bonnes pratiques et de formuler des recommandations qui sont reprises et, détaillées dans le cahier technique relatif à un volet inondation des PCS.

### PRINCIPALES RECOMMANDATIONS ISSUES DE L'ANALYSE DES PCS :

- ▶ déterminer des niveaux de gravité en fonction de plusieurs paramètres pour anticiper une crise,
- ▶ préciser les conditions d'utilisation opérationnelle des outils de vigilance,
- ▶ mettre en place une procédure d'information des populations en fonction des niveaux de vigilance ou des décisions prises (évacuation...),
- ▶ élaborer des fiches réflexes spécifiques à l'inondation afin d'agir plus rapidement,
- ▶ implanter le Poste de commandement communal (PCC) et les Cellules d'accueil et de regroupement (CARE) dans une zone restant accessible en cas d'inondation,
- ▶ veiller à une articulation entre le PCS et les différents documents de gestion de crise présents sur sa commune, comme le Plan particulier de mise en sûreté (PPMS) des établissements d'enseignement,
- ▶ mettre en place un support cartographique avec les zones inondables, les enjeux sensibles et des actions réflexes à prévoir,
- ▶ mettre à jour et tester régulièrement le volet « inondation » du PCS.

### GRANDS PRINCIPES DU CAHIER TECHNIQUE RELATIF À L'ÉLABORATION DU VOLET INONDATION DES PCS

L'objectif du cahier est d'aider le maire à organiser au mieux la réaction communale face aux inondations en anticipant et en hiérarchisant les mesures à prendre sur son territoire.

En effet, les inondations font partie des événements qui peuvent être anticipés à partir des connaissances disponibles et des informations délivrées par les dispositifs de prévision existants.

Les trois étapes de la méthode développée dans le cahier sont :

- ▶ diagnostiquer le risque pour une approche gestion de crise,
- ▶ organiser l'anticipation des phénomènes,
- ▶ élaborer la réponse opérationnelle.

*Sur la cinquantaine de PCS examinés, la majorité (2/3) traite de débordement de cours d'eau sans aborder les autres risques d'inondation existants (ruissellement ou submersion marine et tsunami pour le littoral)*

Les grands principes de ces étapes ont déjà été présentés dans l'article « PCS : comment bâtir le volet inondation » du Risques Infos n° 35. Nous nous concentrerons sur les travaux menés depuis sur l'anticipation.

La gestion du risque inondation repose principalement sur la capacité de la commune à intervenir le plus tôt possible dans les meilleures conditions pratiques, c'est-à-dire sur l'aptitude à anticiper l'événement, ses conséquences, et à définir les actions adaptées à mettre en œuvre pour en limiter les effets.

Sur la base du diagnostic du risque inondation, la construction de l'anticipation consiste concrètement à répondre à deux questions :

- ▶ Quelles sont les actions à mener en cas d'inondation ?<sup>1</sup>
- ▶ À quel moment les mettre en œuvre?

Les réponses à ces deux questions permettent de sortir d'une logique de tout ou rien pour passer au concept de mise en œuvre progressive de la réponse en fonction de seuils prédéterminés.

Cette anticipation de la montée en puissance de la réponse doit être planifiée par la commune en fonction de son organisation, de ses ressources, de son exposition au risque et des informations délivrées par les dispositifs de surveillance et de prévision. Cela revient à définir des seuils de déclenchement des actions du dispositif propres à la commune pour construire un (ou des) plan(s) d'intervention gradué(s) en fonction du (ou des) phénomène(s) possible(s) sur le territoire et des conséquences générées. La réflexion sur les seuils de déclenchement des actions est un des objectifs principaux du volet inondation du PCS. Il n'y a pas de standard en la matière et ces seuils ne peuvent être que déterminés localement.

Déterminer à quel moment une action doit être déclenchée nécessite de prendre en compte deux paramètres temporels :

1 Belin Pascal, 2017. « Plan Communal de Sauvegarde : Comment bâtir le volet inondation ? ». Risques Infos. N°35, p. 15-18



Situation	Posture	Actions
<b>Flux continu courant</b>	Veille	- Suivi des informations par la personne de permanences
<b>Risque potentiel</b> : vigilance, alerte de la préfecture ou seuils locaux atteints	Surveillance	- Information du maire et noyau dur du PCC - Évaluation de la situation
<b>Risque probable</b> : précision sur l'impact potentiel sur la commune	Pré-alerte	- Réunion du noyau dur - Étude des disponibilités de l'équipe PCC - Pré-alerte des équipes de terrain
<b>Risque avéré</b> : confirmation de l'impact sur la commune	Mobilisation	- Activation partielle ou complète du PCC - Mobilisation des équipes de terrain selon le plan d'intervention gradué

Exemple de montée en puissance de l'organisation communale en fonction des informations disponibles © Cerema

- le délai d'anticipation possible du phénomène, c'est-à-dire le temps entre la détection du phénomène et ses premiers effets sur la commune ;
- le temps nécessaire pour réaliser les actions.

Améliorer le délai d'anticipation possible des phénomènes est un des autres objectifs importants du volet inondation du PCS. Les sources potentielles d'informations sur les phénomènes hydrométéorologiques sont multiples : vigilance météorologique, Vigicrues, Vigicrues Flash, Avertissement pluies intenses à l'échelle des communes (APIC)... Chaque dispositif apporte des informations par rapport à un ou plusieurs phénomènes et à des échelles, géographiques et temporelles, différentes. Favoriser la prise en compte des informations disponibles et leur appropriation dans les processus organisationnel et décisionnel est important. En effet, la capacité à comprendre et traiter de multiples informations, et à décider ensuite des actions à conduire, et ce dans un contexte d'incertitude rendant la prise de décision difficile, est un enjeu essentiel. Une bonne prévision n'a de valeur que si elle est utilisée et comprise. Les éléments du guide visent à aider les équipes communales à intégrer les informations apportées par tous les dispositifs de prévision dans un processus global d'exploitation. L'objectif est, d'explicitier la complémentarité des dispositifs, et, de fournir des clés

de lecture croisée pour favoriser l'anticipation du risque hydrologique.

Le temps nécessaire pour réaliser une action peut être décomposé en deux phases : le temps entre la prise de décision et le début de l'action, et le temps entre le début et la fin de l'action. La décision du déclenchement de l'action doit donc être anticipée. Il faut pour cela adapter la réponse de la commune par rapport aux informations existantes de prévision et aux risques locaux. Le travail de planification permet de réduire le temps de réalisation d'une action.

## *La réflexion sur les seuils de déclenchement des actions est un des objectifs principaux du volet inondation du PCS.*

L'anticipation est la clé de voûte de tout dispositif de gestion de crise. Anticiper pour les inondations, notamment à cinétique rapide, cela veut dire agir avant que l'eau ne soit présente dans les zones à enjeux. Une fois que le phénomène a débuté localement il est bien souvent trop tard, et l'on bascule très vite dans la phase de secours où l'objectif prioritaire est de préserver les vies humaines. Afin d'avoir du temps pour agir en sauvegarde au niveau communal, il

faut avoir investi du temps avant en préparation, c'est tout l'enjeu de la démarche d'élaboration d'un volet inondation du PCS.

## UN PLAN SPÉCIFIQUE INONDATION

**Jean Christian Rey**, Président de l'agglomération du Gard rhodanien, et conseiller municipal chargé des risques majeurs.

Dans le cadre de notre Plan communal de sauvegarde (PCS) à Bagnols-sur-Cèze (Gard), nous avons mis en place un plan spécifique inondation. Ce plan permet d'identifier les points vulnérables à la crue de la rivière et détermine les actions à mettre en place en fonction du niveau attendu des eaux.

C'est un outil de pilotage qui permet de connaître la conduite à tenir : gérer des équipes, vérifier le matériel, informer la population (tout ou partie), préparer les barrières pour barrer les routes, barrer effectivement les points bas, préparer des salles pour accueillir, nourrir et héberger les naufragés de la route ou les personnes évacuées, ouvrir effectivement la salle et mobiliser les équipes (services et élus) pour gérer la situation... Le plan spécifique inondation, comme le PCS, n'est pas une solution miracle, il faut dans le domaine des risques avoir beaucoup d'humilité et aucune certitude, mais il permet d'avoir un outil d'aide à la décision.





## INITIATIVES LOCALES & BONNES PRATIQUES

Des bénévoles de l'association préparent, dans l'entrepôt de Seine et Marne, des dotations pour des sinistrés © Partagence

# ASSISTANCE AUX SINISTRÉS DES INONDATIONS LA POST URGENCE, LE CREDO DE PARTAGENCE

Claude Frégéac, directeur de l'association Partagence

**Depuis 2015, les départements des Alpes-Maritimes, de la Seine-et-Marne et, très récemment, celui de l'Aude ont été le théâtre de crues exceptionnelles de cours d'eau provoquant des inondations dévastatrices. Trois zones lourdement meurtries et trois terrains d'intervention pour l'association parisienne Partagence dont le cœur de l'action est le conseil et l'assistance matérielle d'envergure aux sinistrés.**

C'est si souvent constaté, mais pas toujours bien appréhendé : quand il est mis un terme aux interventions d'urgence auprès des victimes d'une catastrophe, débute une longue, très longue phase de reconstruction. Qu'il s'agisse des biens infrastructurels et des habitations à réhabiliter ou de l'accompagnement au retour à une vie « normale » pour des centaines voire des milliers de personnes impliquées, des mois sont nécessaires. Cette période dite de « post urgence » s'étire généralement dans le temps et peut dépasser une année pour certaines victimes. Cette donnée ne doit pas échapper à ceux qui ont une responsabilité ou un engagement moral auprès de milliers de vies brisées.

De ce postulat est née, en 2014, l'association Partagence. Sa vocation : occuper une place pertinente et efficiente dans l'aide à la résilience des victimes. Un des angles d'intervention est la participation à la réhabilitation intérieure de l'habitat sinistré, par la distribution de matériel, produits et équipements (exclusivement) neufs, dans les mois qui suivent la catastrophe. Le socle



La ville de Nemours (sud Seine et Marne) au lendemain des crues du 2 juin 2016 © Partagence

de cette démarche ? Les opérations de mécénat de produits menées avec les entreprises (des fabricants ou des distributeurs) dans le cadre de déstockage solidaire d'inventus. C'est, à ce jour, l'activité phare de

l'association qui a aussi pour objectif, à moyen terme, de dispenser du conseil (prévention, assurances, soutien psychologique et l'audit de dispositifs communaux) en intégrant des professionnels à ses réseaux.

*Un des angles d'intervention est la participation à la réhabilitation intérieure de l'habitat sinistré, par la distribution de matériel, produits et équipements (exclusivement) neufs, dans les mois qui suivent la catastrophe*

La particularité de cette jeune organisation – uniquement constituée pour l'instant, de bénévoles – est d'agir dans la durée, quand le soutien apporté aux sinistrés se raréfie très vite et que concomitamment s'amplifie chez eux un sentiment d'abandon entraînant un préjudice moral

supplémentaire. L'aide matérielle, souvent d'envergure, participe au réaménagement des logements



La plateforme de Montereau-Fault-Yonne permet un stockage de 200 palettes de produits neufs © Partagence

dévastés ; une réponse qui adoucit les casse-tête familiaux, financiers, administratifs et ceux liés à la couverture assurantielle. Car est-il utile de préciser que le « 100 % assurance » c'est un trèfle à huit feuilles - de cette plante, il en existe jusqu'à sept feuilles, le saviez-vous ? Mais pas huit.

### 30 TONNES D'ÉQUIPEMENTS À DISTRIBUER

C'est dans cette optique que Partagence a mis en place un programme de post urgence au bénéfice d'une partie des sinistrés des inondations survenues dans le département de l'Aude, le 15 octobre dernier. Outre des pertes humaines désastreuses (14 décès, 78 blessés), plus de 4000 habitations, réparties dans une centaine de communes, ont été touchées, souvent lourdement. Un quart d'entre elles ont dû même être vidées de leurs occupants – à titre provisoire ou définitivement.

Comme lors des épisodes catastrophiques de 2015 (inondations, Alpes-Maritimes), 2016 (inondations, Sud Seine-et-Marne) et de 2017 au Portugal (incendies), Partagence s'est rapidement mobilisée pour préparer une réponse solidaire et sociale face à ce nouvel accident climatique localisé à l'est de l'arc méditerranéen. C'est tout d'abord un nouvel appel aux dons en nature auprès des enseignants et firmes de mobilier qui a occupé une partie de l'association, alors que la décrue n'était pas encore terminée. Un appui timide de la presse n'altère pas son énergie. Puis très vite apparaît le souci de trouver un site de stockage dans une zone la plus avancée possible et épargnée par les eaux. Une tâche malaisée pour l'association qui veut éviter les frais logistiques inconsidérés – Partagence, bien qu'agissant sur

tout le territoire, ne perçoit pas encore les mêmes soutiens que les grosses associations nationales. Heureusement, l'établissement public Carcassonne Agglo, a vite compris le rôle crucial que propose l'organisation parisienne pour « ses » sinistrés et lui destine une surface de réception et de stockage pour les nombreuses dotations vouées à apporter un regain de soleil aux plus démunis. Les premiers camions les achemineront à M+1<sup>1</sup>, d'autres les livreront jusqu'à M+6, voire au-delà. Plus de 30 tonnes d'équipements neufs seront ainsi rassemblées sur site.

### C'est dans cette optique que Partagence a mis en place un programme de post urgence au bénéfice d'une partie des sinistrés des inondations survenues dans le département de l'Aude, le 15 octobre dernier

Dans la bonne règle, les contacts avec les mairies des communes déclarées en état de catastrophe naturelle, par le décret idoïne, permettent de positionner la mission de Partagence. Ils facilitent l'information aux familles sinistrées afin qu'elles soient comptabilisées puis approchées



Du mobilier en kit fourni à des victimes d'inondations, en Ile de France © Partagence

pour une future assistance de l'ONG. Cette forme de partenariat avec les instances municipales, parfois conventionnée, est loin d'être systématique. Le cas de l'Aude, est un manque avéré et préjudiciable aux potentiels bénéficiaires de ce « service humanitaire » puisque la communication par leurs services communaux connaît, dans cette phase de post crise toujours actuelle, des grains de sable dans

ses rouages. Comme au plus simple, au plus logique, les bénévoles ne sont pas tenus de tirer parti, il a fallu se doter de patience et d'outils de substitution pour toucher la population désœuvrée : les réseaux sociaux, le bouche à oreille, un peu de presse locale et l'affichage dans des points stratégiques des villages visés. Heureusement, le secteur associatif, en premier lieu Aude Solidarité (émulation du conseil départemental) apporte le relais nécessaire.

### Plus de 30 tonnes d'équipements neufs seront ainsi rassemblées sur site

Dans les nombreux échanges initiés par le groupe parisien, la filière privée (des sinistrés eux-mêmes - surtout les sinistrés - des internautes, des membres d'associations) s'avère le meilleur moteur pour l'inspiration solidaire. Elle est impérative pour l'autre pan de l'édifice PPU (programme de post urgence) : le pôle d'acteurs locaux, bénévoles, encadré par les techniciens de Partagence. Des fournis, sans qui 300 familles audoises sinistrées ne pourraient entrevoir les aides matérielles gratuites mais valorisées autour de 900 €, en moyenne par foyer (les dons peuvent dépasser 1500 € pour certaines familles).

Dans dix mois, l'association saura si elle a réussi son défi. Ce qui est sûr, c'est qu'à la fin de cet hiver, elle aura apporté du baume au cœur à plusieurs dizaines de foyers meurtris après ce funeste 15 octobre 2018.

#### PARTAGENCE

75009 Paris

▶ 01 40 13 93 83

▶ [www.partagence.org](http://www.partagence.org)

▶ [bdo@partagence.org](mailto:bdo@partagence.org) -

▶ Facebook : page Partagence / groupe Partagence Utile... aux sinistrés des catastrophes naturelles

▶ Twitter : Partagence.

1 M=mois

## DOSSIER

# RISQUES INDUSTRIELS ET COMMUNICATION DE CRISE : LE POIDS DES MOTS

Un accident survient sur un site industriel. Les riverains s'inquiètent. Les autorités locales ont besoin d'informations à leur communiquer. La presse se saisit du sujet. L'inquiétude monte d'un cran : y a-t-il un danger pour les populations ? Pour les industriels, il s'agit de communiquer sans délai vers l'extérieur du site sur la situation et d'informer les parties prenantes. Entre l'immédiateté de l'expression sur les réseaux sociaux qui peut générer rumeur et désinformation et le temps nécessaire pour produire une information fiable sur la situation, les industriels et les autorités locales doivent adapter leurs protocoles d'information voire d'alerte en cas d'accident industriel majeur.

- ▶ P. 12  
DIFFICULTÉS EN MATIÈRE D'INFORMATION DES POPULATIONS EN CAS D'ÉVÈNEMENT, RETOUR SUR UN CAS D'ÉCOLE : L'ACCIDENT DE SEPTEMBRE 2011 À LA RAFFINERIE DE FEYZIN
- ▶ P. 14  
COMMUNICATION À CHAUD SUR ACCIDENTS INDUSTRIELS MINEURS : LE POIDS DES MOTS
- ▶ P. 16  
PERCEPTION DE L'ÉVÈNEMENT PAR LES POPULATIONS ET COMMUNICATION
- ▶ P. 19  
LA GESTION DE L'INFORMATION EN TEMPS DE CRISE : LES COMMUNES ET LA MÉTROPOLE DE LYON OUVRONT LE « CLUB RISQUES » SUR UN DIALOGUE PRODUCTIF

## L'INTERVIEW

Yves Blein, Député du Rhône, Ancien Maire de La ville de Feyzin (Rhône) © Yves Blein

# DIFFICULTÉS EN MATIÈRE D'INFORMATION DES POPULATIONS EN CAS D'ÉVÈNEMENT, RETOUR SUR UN CAS D'ÉCOLE : L'ACCIDENT DE SEPTEMBRE 2011 À LA RAFFINERIE DE FEYZIN

Interview d'**Yves Blein**, député du Rhône – 14<sup>ème</sup> circonscription. Ancien maire de Feyzin.

**Le 17 septembre 2011, la foudre déclenche un incendie à la raffinerie de Feyzin, établissement classé Seveso de la vallée de la chimie rhodanienne. Des flammes visibles de l'extérieur ont inquiété les riverains qui ont fui leur domicile sans attendre les informations des services de l'État et de secours. Le spectre de la catastrophe<sup>1</sup> de janvier 1966 hante encore tous les esprits. Le feu a été rapidement maîtrisé par une équipe de sapeurs-pompiers permanente du site. Par mesure de sécurité, le SDIS du Rhône avait déployé 60 hommes et 25 véhicules. Yves Blein était en 2011 maire de la commune de Feyzin. Aujourd'hui député à l'Assemblée nationale, il a accepté de revenir sur cet événement.**

### **LORS DE L'INCENDIE DE LA RAFFINERIE DU 17 SEPTEMBRE 2011, QUELLES ONT ÉTÉ LES DIFFICULTÉS, POUR VOUS, EN TERMES DE COMMUNICATION ET D'INFORMATION SUR L'INCIDENT INDUSTRIEL ?**

C'est toujours intéressant d'avoir un exemple concret, surtout quand il n'y a pas de dégâts, je dirais, autres qu'industriels ! Cet épisode

a encore une fois démontré qu'un accident ne ressemble jamais à un autre. Je n'ai pas été informé par la raffinerie, mais c'est en rentrant chez moi, en prenant la sortie Feyzin de l'autoroute, que je me suis retrouvé en face de flammes. Je suis vite arrivé à la mairie et j'ai été contacté sur mon téléphone à ce moment-là, mais j'étais quasiment déjà en situation de déclencher le plan communal de sauvegarde.

### **QU'AVIEZ-VOUS ALORS COMME INFORMATION FACTUELLE**



Vue d'ensemble du site de la plateforme de la raffinerie de Feyzin (Rhône) © Total

### **CONCERNANT CET ÉVÈNEMENT ?**

Au bout d'un quart d'heure, je savais que c'était un incendie qui était mineur et qu'il serait facilement maîtrisé. Donc au bout de 20 minutes, j'ai envoyé un message à la population.

### **CE JOUR-LÀ, AVIEZ-VOUS À VOTRE DISPOSITION SUFFISAMMENT D'INFORMATIONS CONCERNANT LA NATURE DE L'INCIDENT POUR ÊTRE CAPABLE DE PRODUIRE UN MESSAGE AVISÉ VERS VOS ADMINISTRÉS INQUIETS ?**

On voit bien que c'est la difficulté de la communication, parce que 20 minutes après les premières flammes, c'est trop long. On a des gens qui avaient déjà commencé à évacuer et qui étaient partis un peu partout. On voyait des gens arriver à la mairie à la recherche d'informations... Clairement ce n'est pas suffisamment rapide. Par ailleurs, on s'est rendu compte qu'on avait une communication contradictoire avec le service départemental d'incendie et de secours du Rhône. Certaines personnes appelaient directement la préfecture ou les sapeurs-pompiers ! Dans un cas comme

<sup>1</sup> Le 4 janvier 1966, une violente explosion d'un stockage de propane liquide survient à la raffinerie de Feyzin. Cet événement causa la mort de 18 personnes et provoqua d'importants dégâts matériels.



Vue de la raffinerie de Feyzin (Rhône) © Total

celui-là, ils n'ont pas forcément le réflexe d'appeler la mairie ou alors ils appellent le numéro vert de la raffinerie qui en l'occurrence était saturé d'appels. Le service départemental d'incendie et de secours, ne sachant pas quelle était l'ampleur du sinistre, par précaution, a conseillé aux gens d'évacuer.

*Il y a vraiment cette question du premier quart d'heure de communication qu'on ne pourra jamais maîtriser complètement*

**AVEC CETTE DIFFICULTÉ D'AVOIR UNE INFORMATION FIABLE ET RAPIDE ; QU'EN A-T-IL ÉTÉ DE LA GESTION DE L'INFORMATION AUPRÈS DE LA POPULATION ?**

Un quart d'heure après le début du sinistre, les pompiers leur disaient d'évacuer, vingt minutes après, le maire leur disait « Il n'y a rien de grave, vous pouvez rester chez vous ». Cela met bien en évidence la nécessité d'une coordination très rapide et très efficace entre tous les acteurs publics afin d'avoir le même langage. Mais c'est justement ce qui est très compliqué à faire.

**L'INFORMATION EN PROVENANCE DU SITE INDUSTRIEL A-T-ELLE TROP TARDÉ ?**

Il y a vraiment cette question du premier quart d'heure de communication qu'on ne pourra jamais maîtriser complètement. Cet accident par exemple s'est produit à 19 h 15, 19 h 30... Le journal de TF1 ouvre là-dessus en disant « Grave incendie au sud de Lyon sur la raffinerie de Feyzin ». Cela dure 10 secondes dans un journal télévisé national, mais c'est vu par la moitié de la population et les gens retiennent « Grave incendie à

la raffinerie » : leur premier réflexe, c'est prendre la voiture et partir.

**PENSEZ-VOUS QUE VOUS AURIEZ PU COMMUNIQUER PLUS TÔT ?**

Est-ce que j'aurais dû communiquer plus tôt ? Tant que je ne savais pas quelle était la réalité de l'accident, je ne pouvais pas communiquer. Dire aux gens : « Il y a un accident », oui d'accord, mais la question suivante est : « Est-ce que c'est grave ou pas ? » Et il n'est matériellement pas possible de qualifier la dangerosité d'un événement avant un quart d'heure, vingt minutes... Tant qu'il n'y a pas eu sur place des experts, le personnel de la raffinerie, et une information fiable diffusée. Ce premier quart d'heure est terrible pour un maire. On essaye de ne pas insister auprès de l'industriel, car il a sans doute mieux à faire que de répondre au maire ! Ce n'est donc pas évident de trouver le bon moment pour communiquer. Il ne faut pas trop attendre parce que sinon cela génère vraiment de l'inquiétude et ce n'est pas bien, mais il ne faut pas non plus parler trop tôt, car ce serait parler pour ne rien dire.

**À LA SUITE DE CET ACCIDENT, QUEL MESSAGE/CONSIGNE AVEZ-VOUS FAIT PASSER À LA POPULATION POUR QUE TOUS ADOPTENT LES BONS COMPORTEMENTS ?**

Je ne suis désormais plus maire de Feyzin, mais je sais que régulièrement, la mairie transmet via le journal municipal les consignes individuelles de sécurité valables partout en France. Rester chez soi, ne pas aller chercher ses enfants à l'école, ne pas téléphoner, écouter France inter... Ces consignes de base sont toujours opérationnelles, même si nous disposons de moyens plus sophistiqués aujourd'hui. Le serveur d'alerte de la mairie permet de passer un très grand nombre d'appels téléphoniques ou de SMS. Il est même possible de moduler

l'information selon le quartier où résident les gens, dire à certains d'évacuer et à d'autres de se confiner. Mais tout cela n'est possible que si les habitants s'inscrivent à ce service. C'est la raison pour laquelle chaque année les nouveaux habitants sont reçus en mairie et invités à communiquer leurs coordonnées téléphoniques. Le tout dans le respect du RGPD<sup>2</sup> bien sûr...

**DEPUIS 2011, LES RÉSEAUX SOCIAUX ONT PRIS UNE PLACE ENCORE PLUS IMPORTANTE DANS LA CHAÎNE D'INFORMATIONS EN GESTION DE CRISE. COMMENT LA MAIRIE DE FEYZIN A-T-ELLE PRIS EN COMPTE CE NOUVEL OUTIL DANS SA STRATÉGIE DE COMMUNICATION ?**

C'est en effet une nouvelle problématique qui est apparue dernièrement. La rapidité avec laquelle se diffusent les informations – vraies ou fausses d'ailleurs – est phénoménale. Il était donc important que la collectivité soit aussi présente dans ce cyberspace. La mairie gère depuis quelques années une page Facebook officielle – le plus populaire des réseaux sociaux – et son administration est intégrée dans le plan de gestion de crise de la commune. Ce sera sur cette page et sur le site internet de la mairie que les premières informations vérifiées et validées seront publiées. C'est d'ailleurs une façon de répondre à la problématique du premier quart d'heure. Si on n'a aucune information à « pousser » vers les habitants, on peut au moins témoigner que la mairie est au courant de la situation en publiant un post de situation sur les réseaux sociaux. Le fil d'actualité est d'ailleurs non seulement un bon moyen de communiquer en temps réel, de gérer l'afflux d'appels, mais aussi de débriefer ensuite ! Reste la question de la disponibilité du réseau. En matière d'information du public en cas de crise, rien n'est efficace à 100 % !

2 Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) Il s'agit d'un nouveau règlement européen qui confère des droits renforcés pour les consommateurs concernant leurs données personnelles.



Plate-forme chimique de Roussillon © Photothèque IRMa – S. Gominet

## COMMUNICATION À CHAUD SUR ACCIDENTS INDUSTRIELS MINEURS : LE POIDS DES MOTS

**Benoît Sapet**, responsable du réseau experts, des entraînements et des exercices, Institut des Risques Majeurs, Grenoble.

**En cas d'accident majeur sur les sites industriels relevant de l'article L741-6 et R741-18 du Code de la sécurité intérieure, les procédures d'information, de communication voire d'alerte des populations aux abords de ces installations sont généralement bien cadrées, définies et testées à l'occasion d'exercices réguliers.**

Pour ce qui est des incidents mineurs, perceptibles à l'extérieur du site industriel, l'information et la communication sont moins formalisées et apparaissent peu évidentes à la lumière de plusieurs événements récents.

Bruits, odeurs, fumées, sirènes... génèrent souvent des inquiétudes auprès des riverains même si, dans la plupart des cas, ils n'affectent pas la sécurité ou la santé des personnes. Ces inquiétudes et l'attente d'information qu'elles génèrent sont généralement relayées aujourd'hui en temps réel par les incontournables réseaux sociaux et par les riverains auprès des autorités locales qui se trouvent désarmées pour ce qui est de leur

communication et de leur protocole d'information en temps réel, faute de pouvoir disposer rapidement d'informations fiables et intelligibles de la part de l'industriel concerné. Or, de son côté, l'industriel a besoin d'analyser et d'expertiser la situation avant de pouvoir communiquer.

*la « communication à chaud » vise à informer les acteurs locaux (mairie, préfecture, services de l'Etat) en cas d'incident, même mineur, sur les sites industriels à risque.*

Feyzin (2011, incendie causé par la foudre)<sup>1</sup>, Berre (2011, incident sur un procédé entraînant un fort dégagement de fumée), Lubrizol (2013, accident industriel sur un procédé occasionnant un fort dégagement malodorant) : autant d'exemples de cas récents qui

n'ont eu aucune conséquence environnementale ou encore d'enjeux sanitaires, mais qui ont soulevé de vives inquiétudes de la population. Ces différents cas ont amené les acteurs locaux de certains « bassins de risque industriel » à se pencher sur ces questions<sup>2</sup>.

### **LA COMMUNICATION À CHAUD : INFORMATION IMMÉDIATE DES AUTORITÉS LOCALES PAR LES INDUSTRIELS**

Initiative lancée, il y a maintenant onze ans, par le ministère en charge de l'environnement, la « communication à chaud » vise à informer les acteurs locaux (mairie, préfecture, services de l'État) en cas d'incident, même mineur, sur les sites industriels à risque. C'est une démarche volontaire et non réglementaire. À l'appui, l'Union des industries chimiques a rédigé un guide appelé « Kit de communication à chaud »<sup>3</sup> en 2016, destiné aux industriels, qui concourt à la mise en pratique de cette communication.

Cette communication à chaud sur un incident peut être problématique

<sup>1</sup> Voir sur ce sujet l'entretien de M. Yves Blein dans ce numéro de Risques Infos, p.12

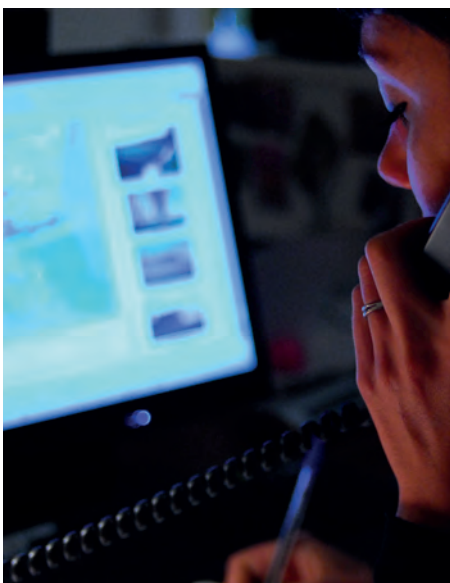
<sup>2</sup> Voir sur ce sujet l'article de Gilles Brocard dans ce numéro de Risques Infos, p. 19

<sup>3</sup> Union des Industries chimiques, 2016. Kit de communication à chaud : un incident survient sur site : comment communiquer ?, Union des Industries chimiques, 17 p.

pour l'industriel. En effet, la communication dépend des délais nécessaires à la perception de la situation (collecte ou traitement des données accidentelles : par exemple taux d'émission de produits dans l'atmosphère). De plus, il ne suffit pas d'apporter une donnée brute aux autorités locales, il faut aussi l'expertiser afin de faciliter la compréhension de l'information. Cette « intelligibilité » des données a pour objectif d'aider les autorités à la prise de décision (consignes de sécurité).

## LA COMMUNICATION VERS LES RIVERAINS, UN ENJEU STRATÉGIQUE

La réalité de ces petites crises vécues



Communication en cas d'incident  
© Photothèque IRMa - S. Gominet

localement fait apparaître que l'information et la communication de l'industriel à l'extérieur de son site restent un paramètre essentiel de la gestion d'un accident, aussi minime soit-il. À l'évidence, les bonnes pratiques développées ces dernières années par des autorités locales et des industriels ont permis de voir émerger des protocoles d'information et de communication auprès des riverains pour éviter les rumeurs, la désinformation voire la panique collective. Par exemple, la CCI Seine Estuaire a développé « Allo industrie »<sup>4</sup>, dispositif d'information du public par lequel les industriels de la région havraise s'engagent à communiquer lorsqu'un événement

inhabituel se produit sur leur site.

Ce qui était vrai dans le passé ne l'est plus aujourd'hui. Dans un contexte sociétal où le risque et la menace sont plus que jamais présents, la perception et la culture des risques par la population ont changé et les pratiques en termes d'information et de communication se doivent d'évoluer pour tenir compte des nouvelles technologies de communication disponibles.

*À l'évidence, les bonnes pratiques développées ces dernières années par des autorités locales et des industriels ont permis de voir émerger des protocoles d'information et de communication auprès des riverains pour éviter les rumeurs, la désinformation voire la panique collective.*

Dans le cas d'incidents perceptibles de l'extérieur ou d'accident sans enjeux sanitaires, se pose la question pour les industriels et les autorités locales de relayer des informations vers les riverains au regard de leurs attentes légitimes dans un contexte difficile d'analyse de la situation accidentelle dans les premiers instants : que se passe-t-il au regard des premières données collectées par l'industriel ? Y a-t-il un danger ? Quelles sont les consignes de sécurité ? Est-il opportun de communiquer ? Ces questions sont légitimes.

## PRÉCONISATIONS POUR L'INFORMATION ET LA COMMUNICATION SUR DES INCIDENTS MINEURS À L'INTENTION DES INDUSTRIELS

En fiabilisant le processus d'information et d'alerte sur incident mineur, le processus utilisé en cas de déclenchement de PPI<sup>5</sup> sera d'autant plus fiable et d'autant plus connu par les populations dans une situation dégradée. L'Institut des Risques Majeurs

(IRMa) a, depuis 2009, interpellé les différentes parties prenantes sur ces questions. Le rapport de l'administration sur l'accident de Lubrizol en 2013<sup>6</sup> est venu appuyer certaines propositions de l'IRMa :

- ▶ Prendre en compte les cas « d'inconforts » des établissements et opérateurs dans un chapitre « études des commodités » dans les études de dangers ;
- ▶ Se coordonner au préalable avec les services de la préfecture et les services de secours ;
- ▶ Se coordonner avec les mairies dans le cadre de leurs obligations de sauvegarde (information préventive et alerte) et réfléchir à l'interaction industriels/municipalités ;
- ▶ En vue d'une information ou d'une alerte quasi immédiate des riverains, développer une « posture d'anticipation ou dite réflexe » dans les dispositifs collectifs de gestion de l'événement ;
- ▶ Développer un protocole d'information et de communication bien établi et coordonné devant éviter la rumeur et la désinformation ;
- ▶ Privilégier les « circuits courts » et les moyens d'information technologiques, adaptés en cas de cinétique rapide de l'événement inconfortant ;
- ▶ Suivi et utilisation des réseaux sociaux ;
- ▶ Rédaction préalable de messages définis à l'avance (pendant et à la fin de l'événement) intégrant si possible les données circonstancielles de l'événement.

## RÉFÉRENCE BIBLIOGRAPHIQUE

Gwénaëlle Hourdin, 2015. Actes de séminaire : Incident de pollution atmosphérique : Lubrizol, Berre - Octobre 2015. [En ligne] SPPPI PACA, 22 p. URL : [https://www.spppi-paca.org/\\_depot\\_sppi/\\_depot\\_arko/basesdoc/177631799yj6i\\_spppi-paca-actes-seminaire-incidents-de-pollutions-atmospheriques-lubrizol-berre-novembre-2015.pdf](https://www.spppi-paca.org/_depot_sppi/_depot_arko/basesdoc/177631799yj6i_spppi-paca-actes-seminaire-incidents-de-pollutions-atmospheriques-lubrizol-berre-novembre-2015.pdf) [Consulté le 15/01/2019]

4 CCI Seine Estuaire. Allo Industries : dispositif d'information du public [En ligne] URL : <https://www.allo-industrie.com/seine-estuaire/> [Consulté le 15/01/2019] Dispositif mis en place par les industriels de la CCI de l'estuaire de la Seine lorsqu'un événement inhabituel se déroule sur leur site. Ils diffusent alors un message sur la plateforme Allo Industrie, sur le répondeur téléphonique, ou sur le compte Twitter dédié.

5 Plan particulier d'intervention (PPI) est un dispositif local pour faire face aux risques technologiques liés à la présence d'un site industriel ou d'un barrage. Il fait partie du plan ORSEC.

6 Philippe SAUZEY (IGA), Bernard MENORET (CGEDD), Laurent RAVERAT (CGEDD), et al., 2013. Organisation de l'alerte, de l'information et de la gestion de crise en cas d'accident industriel dans la perspective de la création d'une force d'intervention rapide [En ligne] IGA-CGEDD-CGEIET. 73 p. URL : <https://www.interieur.gouv.fr/Publications/Rapports-de-l-IGA/Securite-civile/Organisation-de-l-alerte-de-l-information-et-de-la-gestion-de-crise-en-cas-d-accident-industriel-dans-la-perspective-de-la-creation-d-une-force-d-intervention-rapide> [Consulté le 15/01/2019]

## DOSSIER

Etendue du panache issu de l'incident industriel © Air Normand

# PERCEPTION DE L'ÉVÉNEMENT PAR LES POPULATIONS ET COMMUNICATION

**Vincent PERCHE**, adjoint au chef du bureau d'analyse des risques et des pollutions industrielles (BARPI), ministère de la Transition écologique et solidaire.

**Le 21 janvier 2013, un événement malodorant a lieu dans une usine chimique. L'odeur traverse le territoire et est perçue de l'Angleterre jusqu'à Paris, nécessitant une communication autour de cette crise. Mais les populations reçoivent ces messages officiels alors que les réseaux sociaux amènent d'autres messages parfois très réactifs. Découvrons les leçons de cet événement.**

Cet événement<sup>1</sup> a commencé le lundi matin vers 8 h quand le produit en phase d'ajustage final est devenu instable. À 10 h, l'exploitant déclenche le POI (Plan d'opération interne). La préfecture, la DREAL, et même le ministère en charge de l'Écologie sont alertés. La directrice de cabinet du préfet intervient dès 11 h 40 auprès de France Bleu. Le PPI (Plan particulier d'intervention) est déclenché. Les cellules de crise ministérielles sont mises en place. Les premiers communiqués de presse ministériels et de l'exploitant industriel paraissent à partir de 14 h. L'accident commence à être cité dans la presse internationale.

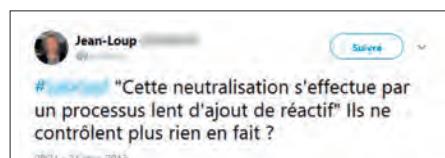
Dès 14 h 15, la préfecture

active le système d'alerte automatique pour informer les 33 communes situées sous le vent au moment de l'événement.

La préfecture publie deux autres communiqués de presse dans la journée afin de faire le point sur l'évolution de la situation, en insistant sur le caractère non toxique de l'odeur.

Les standards des services de secours sont saturés : près de 5000 appels concernant l'odeur ressentie sont reçus dans l'après-midi.

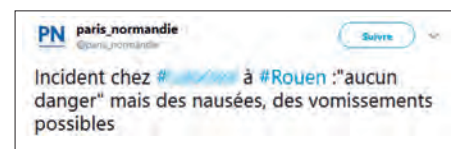
L'information circule sur les réseaux sociaux avec des hashtags comme «#HorribleCetteOdeur» et «#nomdelexploitant».



Tweet de l'utilisateur Twitter Jean-Loup © Twitter



Tweet de l'utilisateur Amandine © Twitter



Tweet de l'utilisateur Twitter Paris Normandie © Twitter

Le lendemain, l'odeur atteint l'Angleterre et Paris où les pompiers reçoivent 10 000 appels.

*L'information circule sur les réseaux sociaux avec des hashtags comme «#HorribleCetteOdeur» et «#nomdelexploitant».*

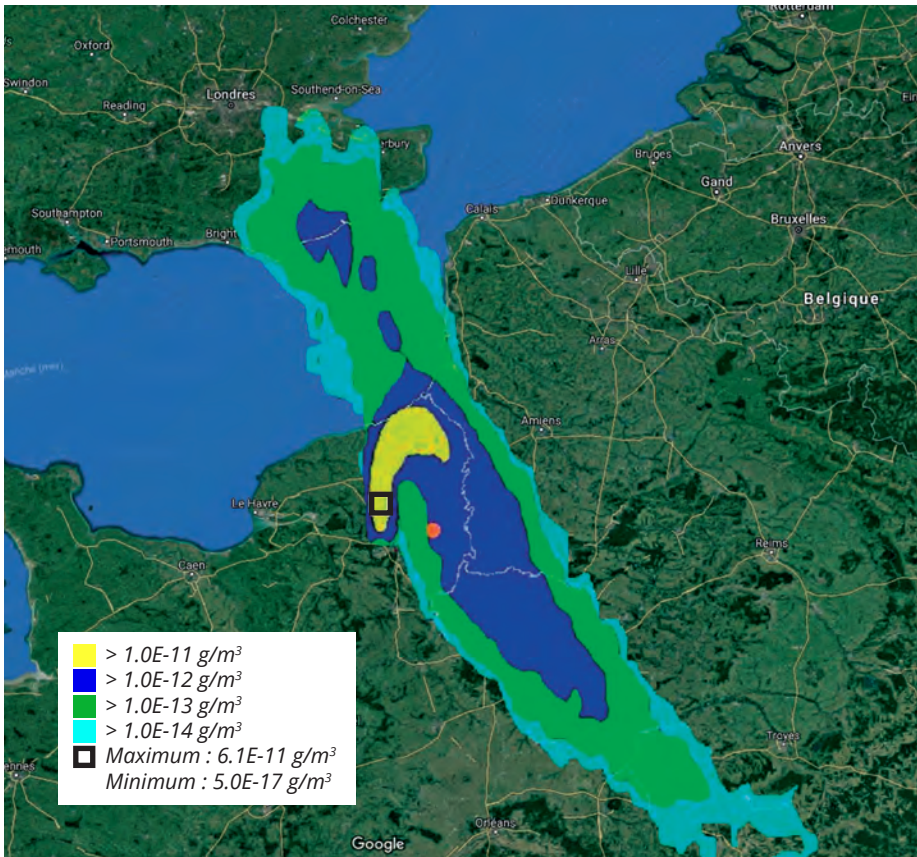
Une conférence de presse est donnée dans l'après-midi en préfecture. Un match de football de ligue 1 prévu le soir même est annulé. Les riverains s'interrogent : pourquoi ne ferme-t-on pas alors les écoles ?

La ministre en charge de l'Écologie arrive sur le site. Elle intervient le lendemain sur des radios nationales et est interrogée par l'Assemblée nationale.

Les conférences se suivent,

<sup>1</sup> Barpi. Film "De l'incident à la crise médiatique" [En ligne] URL : <https://www.aria.developpement-durable.gouv.fr/video/films/film-de-l-incident-a-la-crise-mediatique/> [Consulté le 15/01/2019]





Etendue du panache issu de l'incident industriel © Air Normand

relayant des messages étant perçus comme contradictoires :

Le 24 janvier, la préfecture indique que le produit est toxique à haute concentration, alors que précédemment elle indiquait que le gaz n'était pas toxique.

La population sous les vents présente pour certains des symptômes tels que nausées, vomissements, vertiges, maux de tête.

L'exploitant tente plusieurs procédés de neutralisation de son produit, sans succès les premiers jours, puis la solution est trouvée. Les rejets odorants se poursuivent, mais en forte diminution. Il faudra seize jours à l'exploitant pour neutraliser, vidanger et nettoyer l'ensemble des installations, et stopper les émanations perceptibles.

**COMMUNICATION : VECTEURS ET ACTEURS**

Lors d'événements importants, de nombreux acteurs participent à la communication comme schématisé ci-contre :

Les difficultés rencontrées dans la communication :

- ▶ Au moment de la crise, l'exploitant est monopolisé par la gestion technique de l'événement. Il est donc peu disponible pour informer et communiquer.
- ▶ Le scénario à venir n'est pas connu jusqu'à la maîtrise de l'événement.

L'exploitant ne sait pas comment peuvent évoluer les conséquences.

- ▶ Le vocabulaire utilisé, souvent vulgarisé, peut aboutir à des imprécisions ou des généralisations qui génèrent du doute dans les propos officiels ;
- ▶ Le ton des messages doit

être adapté au ressenti des gens (dire que le gaz n'est pas toxique et qu'il n'y a rien à craindre alors que les gens se plaignent de vomissements et nausées n'est pas adapté) ;

- ▶ La cohérence des messages entre les différents acteurs communicants n'est pas vérifiée, le ressenti des gens, et les mesures prises (gaz non dangereux mais confinement ou interdiction de match) ;
- ▶ L'information « officielle » (exploitant, préfecture) rencontre une certaine inertie, nécessaire à la qualité et à la fiabilité de l'information à diffuser, mais en décalage avec l'attente des riverains.

**LES POINTS DE VIGILANCE :**

- ▶ Importance de prêter attention aux signes annonciateurs d'une crise médiatique (signaux faibles) tels que :
  - multiplication des appels aux standards des services de secours,
  - informations alarmistes qui circulent dans les réseaux sociaux,
  - appels d'élus ou de journalistes en préfecture.
- ▶ Les réseaux sociaux. Grâce à eux, les riverains deviennent acteurs de la communication de crise. L'écoute des réseaux sociaux permet de « sentir » ce qui se passe mais ils sont aussi :
  - un atout : il permet de noter les conséquences de

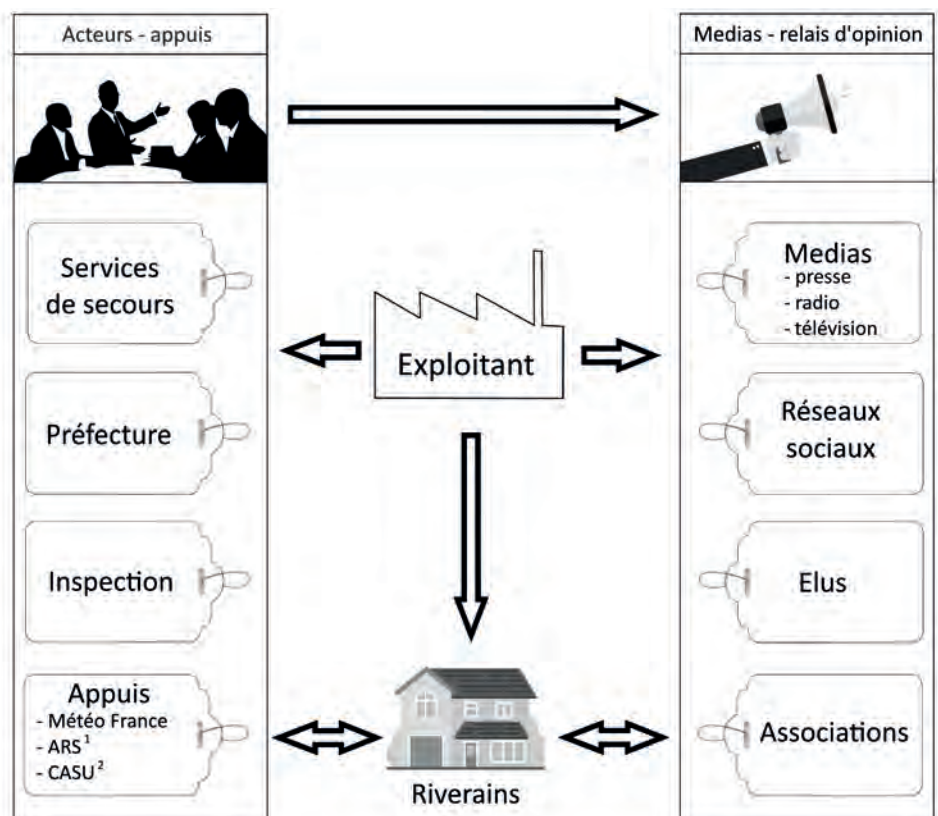


Schéma de communication entre acteurs et médias ou relais d'opinion © BARPI

l'événement géographiquement et temporellement ;

- un inconvénient : les rumeurs et fausses informations peuvent se propager très rapidement si elles ne sont pas rapidement démenties.

**Attention :** le plus grand danger est présent quand les réseaux sociaux diffusent des informations sur l'événement et son évolution avant vous.

### LES RECOMMANDATIONS DU CGEIET<sup>2</sup> :

Suite à cet événement, le CGEIET a établi, sur demande du ministère, un rapport<sup>3</sup> listant certaines recommandations à partir du constat suivant :

Ne s'agissant pas d'un accident majeur au sens «directive Seveso» du terme, les procédures de gestion de crise et de communication n'étaient pas adaptées à l'événement de type «incommodant» et très étendu géographiquement. La communication constitue un enjeu essentiel dans la communication de crise.

Ainsi, le CGEIET recommande :

- ▶ une coordination au niveau de l'échelon local (préfet de département) de la communication de crise afin de garantir sa cohérence ;
- ▶ la mise en place d'une information privilégiée pour un deuxième cercle composé de «sachants», tels que syndicats et associations (membres du CODERST<sup>4</sup> ou de la commission de suivi de site) ;
- ▶ la généralisation de l'utilisation de réseaux sociaux pour la communication de l'État.

### ENSEIGNEMENTS TIRÉS :

La communication lors de la survenue d'une crise doit prendre en considération les phases de perception traversées par les riverains et s'y adapter. Ces phases sont entre autres :

- ▶ Une phase de stupéfaction lors de la survenue de l'événement. Il s'agit d'une phase émotionnelle. La communication rationnelle est difficile car inaudible ;
- ▶ Une phase de défiance : le public met en doute les messages officiels. De fausses nouvelles sont diffusées par les réseaux sociaux.

## *La communication lors de la survenue d'une crise doit prendre en considération les phases de perception traversées par les riverains et s'y adapter*

La communication doit être réactive afin de coller à la réalité de la situation et d'anticiper ses évolutions possibles. L'auditeur doit avoir confiance dans les messages qu'il reçoit.

Ainsi, il est important de préparer des fiches réflexes de communication reprenant les messages types et le vocabulaire précis à utiliser. Ces fiches doivent intégrer des éléments de vulgarisation et de pédagogie et s'adapter aux différents canaux d'information : presse, radio et réseaux sociaux.

Concernant ces derniers : l'utilisation de ces canaux modernes pour diffuser l'information, et surtout détecter et étouffer les rumeurs avant qu'elles soient relayées est nécessaire.

Par exemple, la préfecture de Police de Paris utilise son compte Twitter, qui dispose de 400 000 abonnés en décembre 2018, pour relater des alertes<sup>5</sup>. Certaines entreprises et même des préfectures font appel à des cabinets spécialisés dans la détection des fausses rumeurs sur les réseaux sociaux.

Mais pour gérer les réseaux sociaux en temps de crise, il faut avoir une « task-force » capable de réagir avec célérité, presque en « instantané », aux messages. Cela impose de « court-circuiter » les circuits de validation.

La communication sur les réseaux sociaux ne doit pas se faire au détriment de la communication « maîtrisée » par le biais des médias traditionnels.

La préparation à la communication de crise se fait aussi par la communication à froid sur les risques induits par l'établissement, la mise en place de visites du site, tout cela permet de rassurer les riverains. Grâce à cette transparence sur les activités de l'entreprise et les risques induits, l'exploitant donne confiance aux riverains dans les messages en cas de crise.

### EN RÉSUMÉ, POUR PRÉPARER SA COMMUNICATION DE CRISE :

- ▶ rédiger des fiches réflexes comportant les messages types et le vocabulaire précis et compréhensible ;
- ▶ prévoir les différentes situations susceptibles d'être rencontrées ;
- ▶ anticiper les questions susceptibles d'être posées afin de préparer les réponses ;
- ▶ comme pour les exercices simulant les accidents industriels, faire des exercices de communication de crise « grandeur nature » ;
- ▶ définir l'équipe de communication de crise (avec astreintes). C'est une difficulté pour les petites et moyennes entreprises qui n'ont pas les moyens ;
- ▶ définir « LE » porte-parole ;
- ▶ clarifier les contacts et la communication avec les autres acteurs ;
- ▶ obtenir des contacts avec les médias ;
- ▶ donner confiance en réalisant de la communication à froid ;
- ▶ les exploitants peuvent aussi se procurer le « kit de communication à chaud » réalisé par France Chimie<sup>6</sup>

<sup>2</sup> Conseil général de l'économie, de l'industrie, de l'énergie et des technologies

<sup>3</sup> SAUZÉY Philippe, MÉNORET Bernard, RAVÉRAT Laurent, et al., 2013. Organisation de l'alerte, de l'information et de la gestion de crise en cas d'accident industriel dans la perspective de la création d'une force d'intervention rapide. IGA, CGEDD, CGEIET, 77p.

<sup>4</sup> CODERST : Commission départementale des risques sanitaires et technologiques

<sup>5</sup> Préfecture de police de Paris. Compte Twitter [En Ligne] URL : <https://twitter.com/prefpolice?lang=fr> [Consulté le 15/01/2019]

<sup>6</sup> Union des Industries chimiques, 2016. Kit de communication à chaud : un incident survient sur site : comment communiquer ?, Union des Industries chimiques, 17 p.

## LA GESTION DE L'INFORMATION EN TEMPS DE CRISE : LES COMMUNES ET LA MÉTROPOLE DE LYON OUVRENT LE « CLUB RISQUES » SUR UN DIALOGUE PRODUCTIF

**Gilles Brocard**, chef de projet chargé des risques, service Écologie de la Métropole de Lyon  
**Hélène de Solère**, chargée de mission risques, service Écologie de la Métropole de Lyon

**Suite à un accident industriel dans la vallée de la Chimie, les communes et la Métropole de Lyon ont réinterrogé les modalités et les outils de l'information en temps de crise. Avec l'expertise de l'IRMa, une réflexion partenariale s'est engagée avec les services de l'État. Retour sur le « Club risques » de la Métropole de Lyon...**

Le 28 juin 2016 en fin de matinée, un incendie détruisait une partie des entrepôts de l'entreprise Bluestar/Elkem Silicones à Saint-Fons (Rhône), faisant une victime. Quelques semaines plus tard, lors du retour d'expérience en présence des services de l'État, les communes riveraines de la Vallée de la Chimie exprimaient la demande suivante : pouvoir disposer d'une information de crise adaptée au « bassin de risques », accessible en temps réel et suffisamment robuste pour permettre de prendre les bonnes décisions en commune.

Dans ce contexte, et suite à l'interpellation des communes, la Métropole de Lyon a proposé en 2017 et 2018 une démarche collective inscrite dans le cadre de son « Club Risques », avec l'appui et l'expertise de l'IRMa.

Trois rencontres ont été organisées, réunissant les techniciens chargés des risques des communes et de la Métropole de Lyon dans un premier temps, puis les services de l'État dans un second temps.

Les premiers échanges ont permis de préciser les attentes des communes : la clarification des processus d'information, le rôle et

les responsabilités des différents acteurs de l'information en temps de crise, l'identification des « chaînons manquants » et la formulation des besoins (outils, ressources...).

Pour le second temps, le choix a été de privilégier la présentation de différents outils de communication en situation de crise. Deux témoins présentaient leurs expériences : la ville de Givors pour sa gestion de l'information sur les crues du Gier, et l'entreprise Vencorex à Pont-de-Claix dans l'Isère, pour son dispositif d'information « à chaud ».

Grâce à ces deux premières rencontres, le groupe a pu reformuler ses attentes en matière d'information et de communication, regroupées autour de quatre orientations :

- ▶ partager des processus de communication entre les acteurs de la gestion de crise, adaptés aux territoires, à la nature des événements et à leurs dynamiques ;
- ▶ privilégier une information robuste, « en circuits courts », accessible aux différents échelons opérationnels de la gestion de crise ;
- ▶ clarifier et sécuriser les niveaux de responsabilités dans la chaîne d'information en temps de crise, en fiabilisant notamment la traçabilité des informations ;
- ▶ assurer le monitoring et le suivi des activités informationnelles sur les réseaux sociaux.

Sur ces bases, la troisième rencontre a permis de partager cette réflexion avec les autorités compétentes :

le service communication de la préfecture du Rhône, la Direction de la protection et de la sécurité civile, le Service départemental et métropolitain d'incendie et de secours, mais aussi le SPIRAL (le Secrétariat permanent pour la prévention des pollutions et des risques de l'agglomération lyonnaise).

Au bilan, trois actions concrètes sont sorties de ces échanges. Plusieurs communes se sont réunies pour engager un cadre d'achat mutualisé destiné à retenir un opérateur gestionnaire d'automate d'appels en masse. De son côté, le SDMIS a présenté l'évolution de son outil de main courante devenant un « fil rouge » d'informations qualifiées et partagées avec les communes en temps de crise. Le SPIRAL, enfin, a proposé de travailler avec les industriels SEVESO à la mise en place de conventions « d'information et d'alerte » avec les collectivités pour améliorer le partage des informations en temps de crise.

### *Au bilan, trois actions concrètes sont sorties de ces échanges.*

Au-delà de ces réponses pragmatiques, c'est aussi une communauté de travail et de collaboration qui se met progressivement en place au sein du « Club Risques » de la Métropole de Lyon, devenant progressivement une scène d'échanges et de réflexions sur la gestion des risques à l'échelle de l'agglomération lyonnaise.

# 2018 EN IMAGES



La RD 620 emportée à Villalier par la crue de l'Orbiel le 15 octobre 2018  
© Photothèque IRMa / S. Gominet

Le pont de la RD 118  
emporté dans le centre de  
Villegailhenc par la crue du  
Trapel le 15 octobre 2018  
© Photothèque IRMa / S. Gominet



## INONDATIONS DANS L'AUDE – 15 OCTOBRE 2018



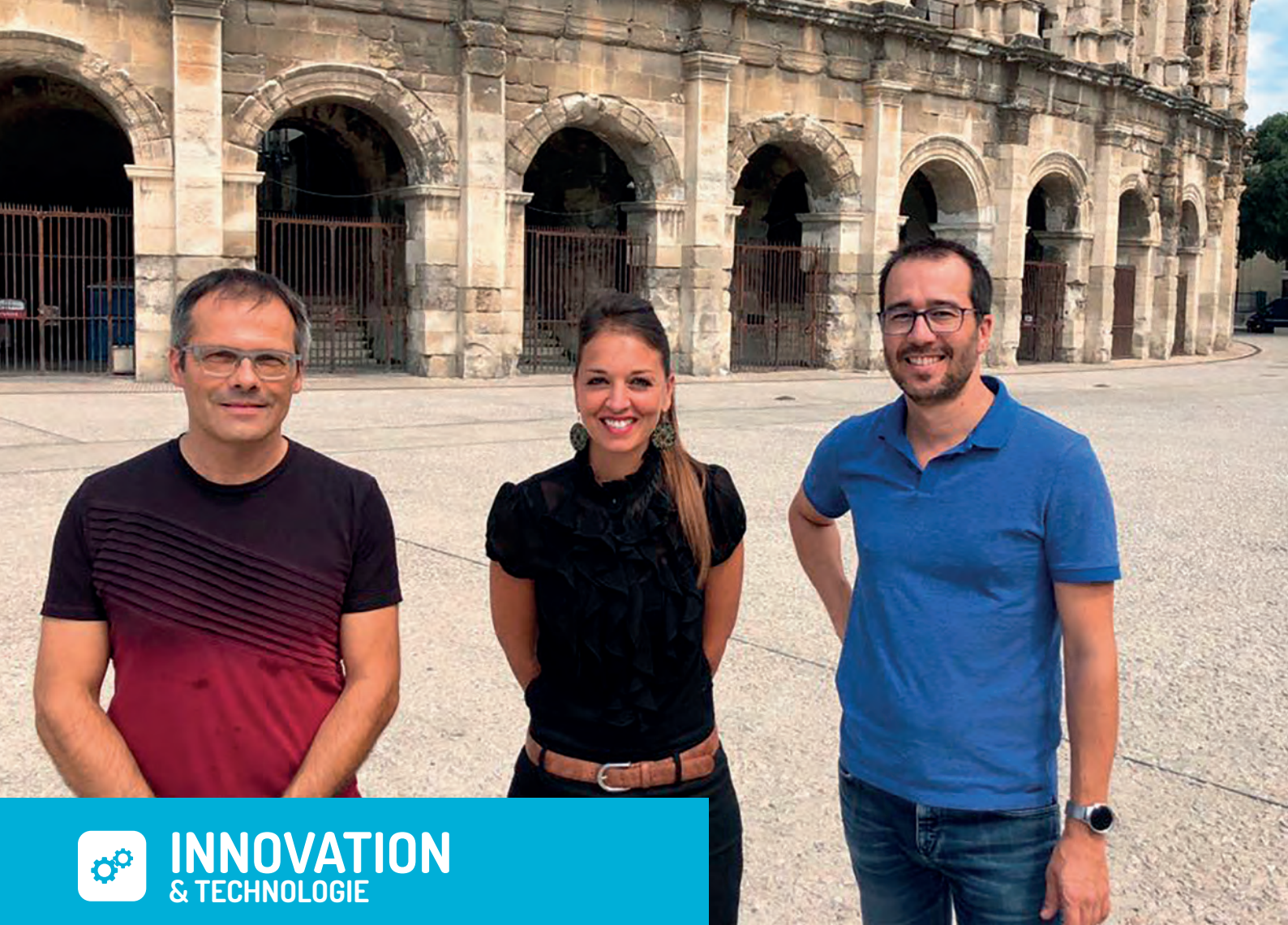
Voitures encastrées à Trèbes  
à la suite de la crue de l'Aude  
le 15 octobre 2018  
© Photothèque IRMa / S. Gominet



Une laisse de crue sur un bâtiment  
du centre de Villegailhenc  
© Photothèque IRMa / S. Gominet



Conséquences de la crue de  
l'Orbiel du 15 octobre 2018 à  
l'entrée de Villalier (RD 620)  
© Photothèque IRMa / S. Gominet



**INNOVATION  
& TECHNOLOGIE**

De gauche à droite : Pierre Pech, Service des routes du Conseil départemental du Gard - Cynthia Tarantino, du Sdis30 - Christophe Lautier, de Waze Gard © Andra Michelet

## UTILISATION D'OUTILS COLLABORATIFS ET SOCIAUX DANS LA GESTION DE CRISE : UNE EXPÉRIENCE DANS LE GARD

**Pierre Pech**, service des routes du conseil départemental du Gard  
**Cynthia Tarantino**, community manager du Sdis30  
**Christophe Lautier**, administrateur de l'application Waze Gard

**Le Gard est un département soumis à de nombreux risques naturels (risque feux de forêt, mouvement de terrain...), mais aussi et surtout au risque inondation. En effet, on ne recense pas moins de 500 crues depuis la moitié du XIII<sup>e</sup> siècle. Les années 1958, 1988, 2002, 2003, 2005 et 2014 ont marqué le département par des phénomènes importants lourds de conséquences pour la population gardoise. À la suite des inondations catastrophiques des 8 et 9 septembre 2002, la quasi-totalité des communes du département a été sinistrée (299 sur 353).**

Des crues torrentielles peuvent se produire à la suite de précipitations localisées, courtes mais intenses. L'eau peut monter de plusieurs mètres en quelques heures et le débit des rivières peut augmenter considérablement notamment lors des « vidourlades »<sup>1</sup> ou les « gardonnades »<sup>2</sup>.

*Des crues torrentielles peuvent se produire à la suite de précipitations localisées, courtes mais intenses.*

Face à tous ces événements, une organisation multiservices « de l'ombre » (sapeurs-pompiers, agents du service des routes, de Météo France...) se met en place. Les différents services de communication de l'ensemble du département s'unissent « virtuellement » pour ne faire qu'un, afin de mutualiser leurs infographies, leurs informations, préparer leurs communiqués de presse...

En septembre 2016, lors d'un épisode pluvieux, orages, inondations, Cynthia Tarantino, « community manager » des sapeurs-pompiers du Gard (Sdis 30) est contactée par Christophe Lautier, administrateur de la zone sud de l'application GPS Waze, à la

<sup>1</sup> Désignation locale des crues du fleuve Vidourle, dans le Gard.

<sup>2</sup> Désignation locale des crues de la rivière Gardon, dans le Gard.

suite d'un post rédigé sur le compte twitter « @pompiersdugard » du Sdis 30 concernant la chute de plusieurs arbres qui obstruent la route. Christophe Lautier lui propose donc de prendre le relais, en « barrant » virtuellement celle-ci sur l'application afin de rediriger les usagers vers un autre itinéraire.

## Face à tous ces événements, une organisation multiservices « de l'ombre » (sapeurs-pompiers, agents du service des routes, de Météo France...) se met en place.

Notre communauté est forte de plus de 9 millions d'utilisateurs en France. Ce chiffre est significativement représentatif du trafic en temps réel sur les réseaux routiers du pays. Selon une étude de 2017, lors d'un accident de la circulation, le signalement est donné sur Waze en moyenne 4 minutes avant l'appel au 112. Quatre précieuses minutes qui peuvent faire la différence. C'est dans cet état d'esprit, et avec la participation de chacun que nous œuvrons dans un intérêt purement citoyen. Les réseaux sociaux, les applications communautaires et le Big data sont des outils d'une efficacité redoutable, non pas demain, mais dès aujourd'hui. Tout le monde en est l'acteur ! »

(Christophe Lautier – administrateur de l'application Waze dans le Gard)

Au même moment, Pierre Pech, responsable du service exploitation des agents des routes du conseil départemental du Gard, prend à son tour contact sur Twitter avec la « community manager » du Sdis 30 et signale la présence de ses agents sur le secteur. Il accompagne son message d'une photo, afin d'illustrer la scène.

Suite à cela, ces trois personnes qui ne se connaissaient pas ont décidé de continuer à œuvrer ensemble, en se mobilisant 24 heures sur 24 dans une salle virtuelle via l'application WhatsApp.



Capture écran WhatsApp 1 : A9 totalement fermée à cause de la neige sur le Gard - février 2018 © WhatsApp

Personnes qui interagissent : Christophe Lautier, administrateur de Waze Gard (capsule verte) – Pilar Chaleyssin, Présidente des maires du Gard, et Maire d'Aubais – Ronald Passet, chargé de communication à la préfecture du Gard – Thomas Vidal, maire de la commune de Val-d'Aigoual

## Suite à cela, ces trois personnes qui ne se connaissaient pas ont décidé de continuer à œuvrer ensemble, en se mobilisant 24 heures sur 24 dans une salle virtuelle via l'application WhatsApp.

Au fil du temps ce groupe s'est agrandi. Aujourd'hui, 2 ans plus tard, cette salle virtuelle accueille, en plus du service des routes, de l'application Waze et des sapeurs-pompiers du Gard, des agents de la préfecture du Gard, le procureur de la République, le conseil départemental, les services Predict, la Croix-Rouge française, ENEDIS, le SIG (Rhony-Vistre-Vidourle), la Police nationale, les services de Vinci Autoroutes, des sites SEVESO, l'armée de terre, ainsi

que de nombreuses communes comme Tresques, Générac, Vergèze, Beaucaire, Ce groupe a vocation à grandir et favorise aujourd'hui les échanges entre ces nombreuses personnes, dans le cadre d'un événement planifié (rassemblement important sur le département, fêria, etc.) soit dans le cadre d'événements exceptionnels (feux de forêt, inondations...), mais aussi pour partager, relayer des informations Valleraugue, Aubais, Tavel, Jonquières-Saint-Vincent, Villeneuve-les-Avignon et bien d'autres... Ce groupe a vocation à grandir et favorise aujourd'hui les échanges entre ces nombreuses personnes, dans le cadre d'un événement planifié (rassemblement important sur le département, fêria, etc.) soit dans le cadre d'événements exceptionnels (feux de forêt, inondations...), mais aussi pour partager, relayer des informations. Prochainement, quatre agents de l'Éducation nationale nous rejoindront.



*Ce groupe a vocation à grandir et favorise aujourd'hui les échanges entre ces nombreuses personnes, dans le cadre d'un événement planifié (rassemblement important sur le département, fêria, etc.) soit dans le cadre d'événements exceptionnels (feux de forêt, inondations...), mais aussi pour partager, relayer des informations*

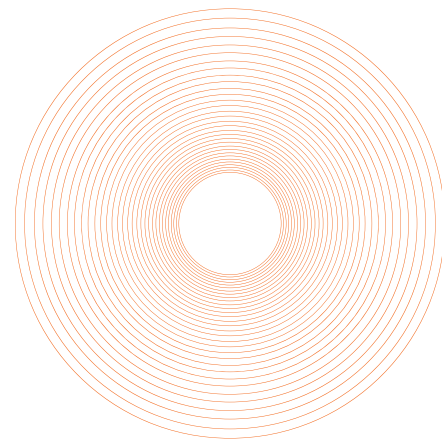
Christophe, Pierre et Cynthia prennent régulièrement contact avec des organismes officiels permettant l'ajout régulier de « décideurs », ou de personnes ayant accès aux réseaux sociaux pour pouvoir informer, trier et vérifier les informations. De plus en plus, les agents de ce groupe virtuel proposent à leur tour, par cooptation, l'ajout de leurs homologues. Ainsi donc, tout le monde contribue au développement du groupe.

Cela illustre la place majeure que les réseaux sociaux ont pris dans la stratégie de communication interservices au sein du département. Et, ceci dans l'intérêt du citoyen afin de participer à la résilience de la population. Une manière pour ces trois agents de véhiculer l'image de leur entreprise ou collectivité (Waze, service des routes du conseil départemental du Gard et sapeurs-pompiers du Gard) au-delà des limites fonctionnelles et organisationnelles. Christophe, Pierre et Cynthia ont donné un souffle nouveau aux « principes » de communication et ont bousculé les mentalités.

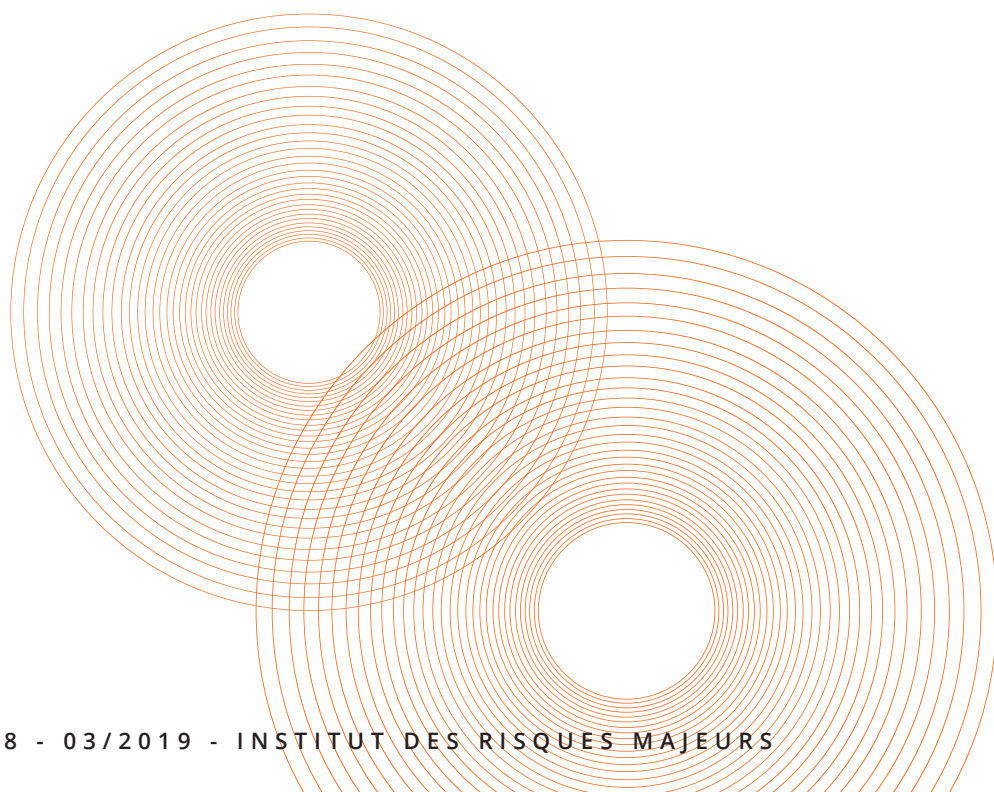
*Cela illustre la place majeure que les réseaux sociaux ont pris dans la stratégie de communication interservices au sein du département*

« Il est important de donner des consignes pour sensibiliser la population à la culture des risques, à l'utilisation des nouveaux supports d'échanges pour en comprendre les codes de communication, mais aussi et surtout, pour pouvoir récupérer des informations. Nous invitons régulièrement la population à nous notifier dans leurs posts sur les réseaux sociaux ou bien à utiliser des hashtags comme #AlerteMeteoGard, ce qui permet aux différents acteurs de capter rapidement ces « informations » qui nous arrivent du grand public et qui seront ensuite transformées en renseignements afin d'adapter, parfois, notre réponse opérationnelle. » (Cynthia TARANTINO Sdis 30)

Ce groupe « GARD » constitué d'agents virtuels est devenu indispensable et fait tellement parler de lui, que nos voisins de l'Hérault viennent également d'en créer un, sous l'impulsion de Christophe Lautier et Pierre Pech. #GardAvous, le département du Gard n'a pas terminé de faire parler de lui, sur le plan des médias sociaux en matière de gestion d'urgence...



*Ce groupe « GARD » constitué d'agents virtuels est devenu indispensable et fait tellement parler de lui, que nos voisins de l'Hérault viennent également d'en créer un, sous l'impulsion de Christophe Lautier et Pierre Pech.*







## MÉMOIRE ET RETOUR D'EXPÉRIENCES

Avalanche du Nant Pcheu du 11 février 2018 © Karine Payot

# LA GESTION DU RISQUE AVALANCHE DANS LA VALLÉE DE CHAMONIX MONT-BLANC

**Mathieu Tisné** – gestionnaire des risques naturels pour la communauté de communes de la vallée de Chamonix Mont-Blanc.

**Située au pied du mont Blanc, la vallée de Chamonix est particulièrement exposée au risque avalanche. Avec plus de cent vingt couloirs d'avalanche identifiés, une population de plus de 13 000 habitants et une présence touristique pouvant atteindre plus de 100 000 personnes, l'enjeu de la gestion du risque avalanche est grand. Aujourd'hui, environ 43 % des bâtis sont situés dans le zonage d'aléa du Plan de prévention des risques avalanches (PPRA) de 2015.**

Afin de garantir la sécurité de sa population, la mairie de Chamonix travaille sur une gestion intégrée et évolutive du risque avalanche.

Cette gestion se décline en trois phases. Une phase de planification en perpétuelle évolution, une phase de protection et une phase de gestion de crise en cas de situation critique.

- La phase de planification est sans doute l'étape la plus importante dans la gestion du risque. Plusieurs outils sont à la disposition de la commune, en commençant par le Plan

de prévention des risques avalanche (PPRA) élaboré par l'État, dans sa dernière version approuvée en 2015. Ce zonage réglemente l'utilisation des sols à l'échelle communale, en fonction des risques auxquels ils sont soumis. Ce plan, qui vaut servitude au PLU, expose les obligations attachées à chaque parcelle cadastrale qui peuvent aller du respect de certaines conditions de construction jusqu'à l'interdiction de construire.

*Ce PPRA permet donc de contrôler l'urbanisation afin de limiter l'exposition de la population à ce risque.*

Dans sa dernière version, le PPRA intègre dorénavant les « zones d'aléa de référence exceptionnel », aussi appelées « zones jaunes », correspondant à une avalanche exceptionnelle dépassant le caractère centennal. Ces zones, dans lesquelles les prescriptions

de construction restent limitées, sont un nouveau dispositif de classement de l'aléa. Ce PPRA permet donc de contrôler l'urbanisation afin de limiter l'exposition de la population à ce risque.

Afin de sensibiliser la population à cette exposition au risque avalanche, la commune de Chamonix dispose d'un Document d'information communal sur les risques majeurs (DICRIM). Ce document, à destination du public, reprend les informations sur les risques rencontrés sur le territoire et présente les mesures de prévention et de protection ainsi que les consignes de sécurité relatives à chacun de ces risques.

- Pour assurer sa protection, la commune de Chamonix dispose aussi de plusieurs dispositifs paravalanche. Outre la présence de huit PIDA (Plan d'intervention de déclenchement des avalanches) dans la vallée pour la sécurisation des domaines skiables, de la route départementale, du train du Montenvers et du tunnel du Mont-Blanc, il existe aussi de nombreux ouvrages de protection. Le plus imposant et célèbre d'entre eux est sans aucun doute



le paravalanche de Taconnaz. Situé au pied d'un couloir d'avalanche de près de 3000 m de dénivelé avec une zone de départ glaciaire, cet ouvrage fut construit à partir des années 1985 et plusieurs fois agrandi depuis. Avec une capacité de rétention d'environ 1,8 million de mètres cubes, il s'agit du plus grand dispositif de rétention du pays. On retrouve dans la vallée de nombreux autres ouvrages plus modestes, mais non moins importants puisqu'on recense sur la commune de Chamonix une trentaine d'ouvrages (digue, tourne, filets, claie, mur, râteliers...) qui sont régulièrement inspectés et entretenus.

Si malgré cette phase de planification et de protection, le risque s'avère trop élevé, des décisions d'évacuation, de confinement et de fermeture de routes peuvent être prises.

- Pour la phase de gestion de crise, la commission de sécurité « sécurité avalanche et risques naturels » composée des différents acteurs de la sécurité de la vallée (communes, consultants avalanches, Météo-France, services de secours, gendarmerie, domaines skiables, etc.) se réunit afin de décider des mesures de protection à mettre en place sur la vallée (fermeture de routes, confinement, évacuation...)

*Le plus imposant et célèbre d'entre eux est sans aucun doute le paravalanche de Taconnaz. Avec une capacité de rétention d'environ 1,8 million de mètres cubes, il s'agit du plus grand dispositif de rétention du pays.*

Afin de gérer au mieux ces périodes de crise, la commune dispose comme il se doit d'un Plan communal de sauvegarde (PCS) qui définit l'organisation prévue pour assurer l'alerte, l'information, la protection et le soutien de la population face à une situation exceptionnelle.

Ce plan, rédigé en 2010, est régulièrement mis à jour et complété avec les retours de chaque situation de crise, l'actualisation des moyens disponibles ainsi que l'évolution de l'urbanisme sur le territoire. Plusieurs exercices sont organisés avec les différents acteurs présents dans ce plan afin de garantir une efficacité optimale en cas de situation de crise.

La commune dispose enfin d'un automate d'alerte. Cet outil est capital pour une gestion de crise efficace sur le territoire. Il permet

d'alerter et d'informer une partie ciblée de la population en un temps record (environ 30 000 personnes par heure) avec un retour et une validation de la réception de l'information de la part de chaque personne. Ce système est régulièrement mis à jour avec l'actualisation des données de chaque personne concernée.

La Communauté de communes de la vallée de Chamonix Mont-Blanc (CCVCMB) participe au programme POIA-FEDER en mettant en œuvre



Panneau signalant un risque avalanche et interdisant le passage des piétons © Karine Payot

une stratégie d'actions novatrices de Gestion intégrée des risques naturels (GIRN) sur son territoire en devenant un Territoire alpin de gestion intégrée des risques naturels (TAGIRN).

Ce territoire volontaire a fait le constat des dispositifs, à ce jour, en place pour assurer sa gestion des risques. Les aspects réglementaires et régaliens sont bien en place. Des besoins spécifiques apparaissent dans la gestion quotidienne du risque. En effet, l'expérimentation locale a été nécessaire pour explorer de nouvelles méthodes de gestion des risques, mais ne s'avère parfois pas pleinement satisfaisante en phase opérationnelle. Porteuse de solutions, la communauté de communes souhaite développer de nouvelles actions expérimentales en matière de gestion intégrée des risques naturels.

Les objectifs, sur une durée de trois ans, à travers quatre actions, sont :

- donner un nouvel élan dans l'innovation en matière de gestion intégrée des risques sur le territoire intercommunal,



Paravalanche de Taconnaz en 2009 © Mairie de Chamonix-Mont-Blanc



Avalanche du Bourgeat le 9 janvier 2018 © Mairie de Chamonix-Mont-Blanc

- ▶ donner aux territoires la possibilité de mieux gérer les risques,
- ▶ accroître le partage d'expérience et de solidarité,
- ▶ financement d'une ingénierie d'animation locale spécifique,
- ▶ mise en œuvre d'actions adaptées (humains, financiers et techniques),
- ▶ transposition des actions à d'autres territoires alpins.

La démarche TAGIRN CCVCMB se concrétise par quatre actions :

- ❶ guide méthodologique pour assurer un diagnostic simplifié des ouvrages de protection (avalanches/ chute de blocs/éboulements...).
- ❷ mission accompagnement - expertise avalanches.
- ❸ enquêtes de perception et actions adaptées pour améliorer l'éducation et l'information préventive.
- ❹ extension pluricommunale d'un outil d'alerte.

### UN HIVER 2017/2018 INTENSE...

Cet hiver là fut très intense dans la vallée de Chamonix avec des cumuls de neige pouvant atteindre les douze mètres, des vents mesurés à 250 km/h à l'aiguille du Midi et l'équivalent de 5 mois de précipitations entre le 7 décembre et le 22 janvier 2018.

Le risque d'avalanche a été important tout au long de l'hiver atteignant même le niveau 5 (sur une échelle de 5) le 4, le 21 et le 22 janvier 2018.

*Le risque d'avalanche a été important tout au long de l'hiver atteignant même le niveau 5 (sur une échelle de 5) le 4, le 21 et le 22 janvier 2018.*

Ces conditions particulièrement difficiles ont entraîné de nombreuses fermetures de routes à cause du risque d'avalanche trop élevé (Plus de dix-huit jours de fermeture pour le col des Montets, trois jours et demi pour la route de la Fis, du Tour, du Planet et des Gaillands).

La commune de Vallorcine, voisine de Chamonix s'est retrouvée totalement isolée à deux reprises le 4 et le 21 janvier 2018.

À cause de ces forts cumuls de neige associés à des remontées de pluie jusqu'à des altitudes relativement hautes, plusieurs grosses avalanches sont descendues jusque dans la vallée sans faire de dégâts.

Seule l'avalanche du Bourgeat, le 9 janvier 2018, sur la commune voisine des Houches, a provoqué quelques dégâts matériels dus à l'aérosol qui a dépassé le système paravalanche

dédié et atteint des habitations et voies de communication. Une ligne haute tension a été détruite lors de cet événement. Une étude visant à évaluer l'ouvrage ainsi qu'à étudier d'éventuels compléments est en cours.

*Au cours de cet hiver, l'automate d'alerte a été déclenché soixante-douze fois, dont quarante-six fois à destination de la population*

Au cours de cet hiver, l'automate d'alerte a été déclenché soixante-douze fois, dont quarante-six fois à destination de la population. La commission de sécurité s'est, elle, réunie dix-neuf fois au cours de l'hiver. Plusieurs évacuations et confinements ont été décidés sur certains secteurs particulièrement exposés de la commune.

Grâce à l'implication de l'ensemble des acteurs de la vallée, et à une gestion efficace aucun dégât humain ou matériel important n'est à déplorer.

L'hiver 2017/2018 restera cependant dans les mémoires locales comme un hiver intense.



## SCIENCE

Observation d'un exercice de formation à la gestion de crise avec des étudiants en 2016 sur la plateforme Simulcrise de l'IMT Mines Alès © IMT Mines Alès

# RÉFLEXIONS SUR LES MÉTHODES D'ÉVALUATION DES EXERCICES DE FORMATION À LA GESTION DE CRISE

**Dimitri Lapiere**, chercheur en gestion de crise (formation, observation et débriefing) – ancien doctorant de l'université de Nîmes, école doctorale ED 583 «Risques et Société», unité de recherche Chrome, spécialité : psychologie sociale  
Avec l'appui de : **Aurélia Bony-Dandrieux**, **Florian Tena-Chollet** et **Jérôme Tixier**, enseignants-chercheurs à l'IMT Mines Alès - (École nationale supérieure des mines d'Alès)

**La multiplication des catastrophes naturelles, technologiques et même terroristes nécessite un entraînement des décideurs confrontés à la gestion de ces situations, qu'il s'agisse des préfets, des maires, des industriels ou des services de secours. Pourtant, le domaine de la formation manque d'outils d'évaluation accessibles intégrant à la fois les attendus d'un exercice et le facteur humain.**

### **SE PRÉPARER POUR « FAIRE FACE » À L'IMPRÉVU**

Le dispositif de pilotage de gestion de crise, communément appelé « cellule de crise », a comme objectif de mettre en œuvre des mesures d'anticipation, de vigilance et d'intervention. Tous les experts s'accordent sur le fait que l'apparition d'une crise, notamment

par son apparente soudaineté, rend complexe la prise de décision qui est caractérisée par l'incertitude et l'urgence dans laquelle elle s'inscrit. En d'autres termes, la situation rencontrée impose aux décideurs d'apporter en conditions dégradées et de stress intenses des réponses stratégiques. Face à la complexité des premiers instants d'une crise, il est donc essentiel que les gestionnaires de crise soient mieux préparés à être surpris au moyen d'une confrontation régulière à ce type d'événements lors des formations. Ce constat est renforcé par la récurrence d'événements de grande ampleur au cours de ces vingt dernières années.

*Face à la complexité des premiers instants d'une crise, il est donc essentiel que*

*Les gestionnaires de crise soient mieux préparés à être surpris au moyen d'une confrontation régulière à ce type d'événements lors des formations.*

Dans le domaine des risques majeurs, des exercices de formation sont proposés à destination des gestionnaires de crise. Généralement, ceux-ci sont des exercices de pure réflexion (didactiques, résolution de problème) ou des exercices couplant réflexion et action. Ces derniers prennent généralement deux formes que sont les exercices grandeur nature et ceux de mise en situation, moins dispendieux en moyens, reposant sur une simulation d'événements catastrophiques. Tout

entraînement de décideurs de crise présente de multiples avantages : plus particulièrement, cela donne la possibilité de tester l'opérationnalité des outils de gestion de crise, comme la documentation, les plans et les procédures. D'autre part, ces formations permettent d'évaluer l'efficacité du personnel mobilisé par rapport à son appropriation de l'organisation de crise et à son déploiement. Le développement de la capacité des membres à faire face à ce type de situations de crise permet d'augmenter leur expérience. Enfin, les formations sont nécessaires afin de mettre en évidence les dysfonctionnements techniques ou organisationnels, les axes d'amélioration et les points forts rencontrés lors de l'exercice réalisé.

**« ÉVALUER » POUR MIEUX DÉBRIEFER : UN PROCESSUS D'APPRENTISSAGE TROP SOUVENT INCOMPLÉT**

L'identification des dysfonctionnements et des points forts rencontrés par une organisation, que ce soit lors d'un exercice ou d'une situation réelle, est indispensable. En effet, outre l'entraînement des acteurs, il est nécessaire que l'organisation apprenne de l'expérience passée afin de pouvoir progresser. Le débriefing

est ainsi un point de passage essentiel une fois l'exercice achevé. Le débriefing peut se définir comme un processus d'apprentissage réflexif et intentionnel où les formateurs et participants vont pouvoir réexaminer, ensemble, la situation à laquelle ils ont été confrontés. C'est lors du débriefing que les participants peuvent partager, à chaud, l'expérience vécue. C'est aussi le moment propice pour que les formateurs obtiennent, des participants, des détails factuels sur des séquences spécifiques de l'exercice. Enfin, c'est également lors du débriefing qu'une première analyse collective sur la performance du groupe peut être construite, que l'exercice soit perçu par les participants comme un succès ou non. Toutefois, si la portée du débriefing en matière d'apprentissage a été démontrée par de très nombreuses publications dans d'autres domaines (médical et aéronautique notamment), il s'avère que le débriefing, en gestion de crise, est complexe à mener.

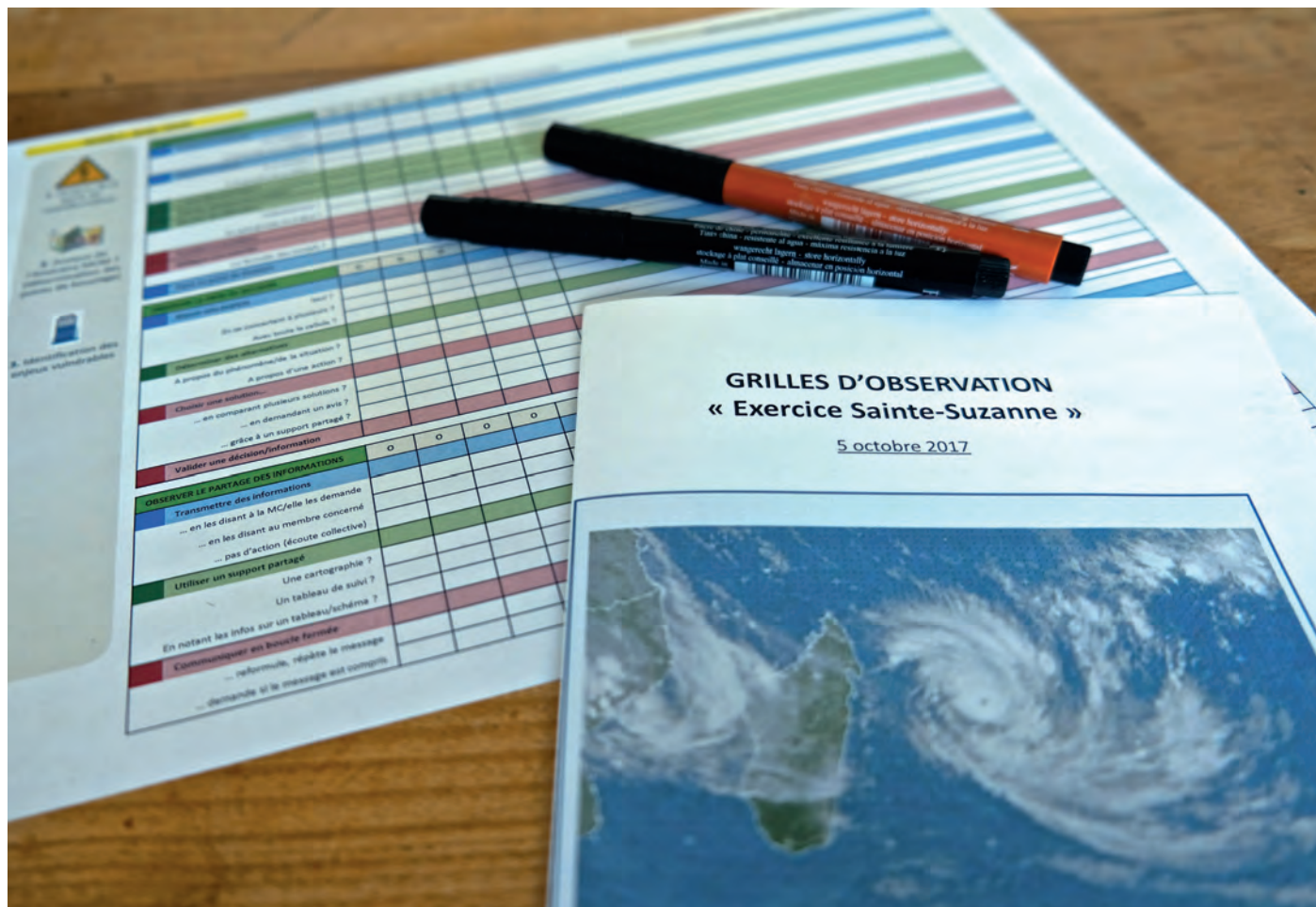
*Ces formations permettent d'évaluer l'efficacité du personnel mobilisé*

*par rapport à son appropriation de l'organisation de crise et à son déploiement*

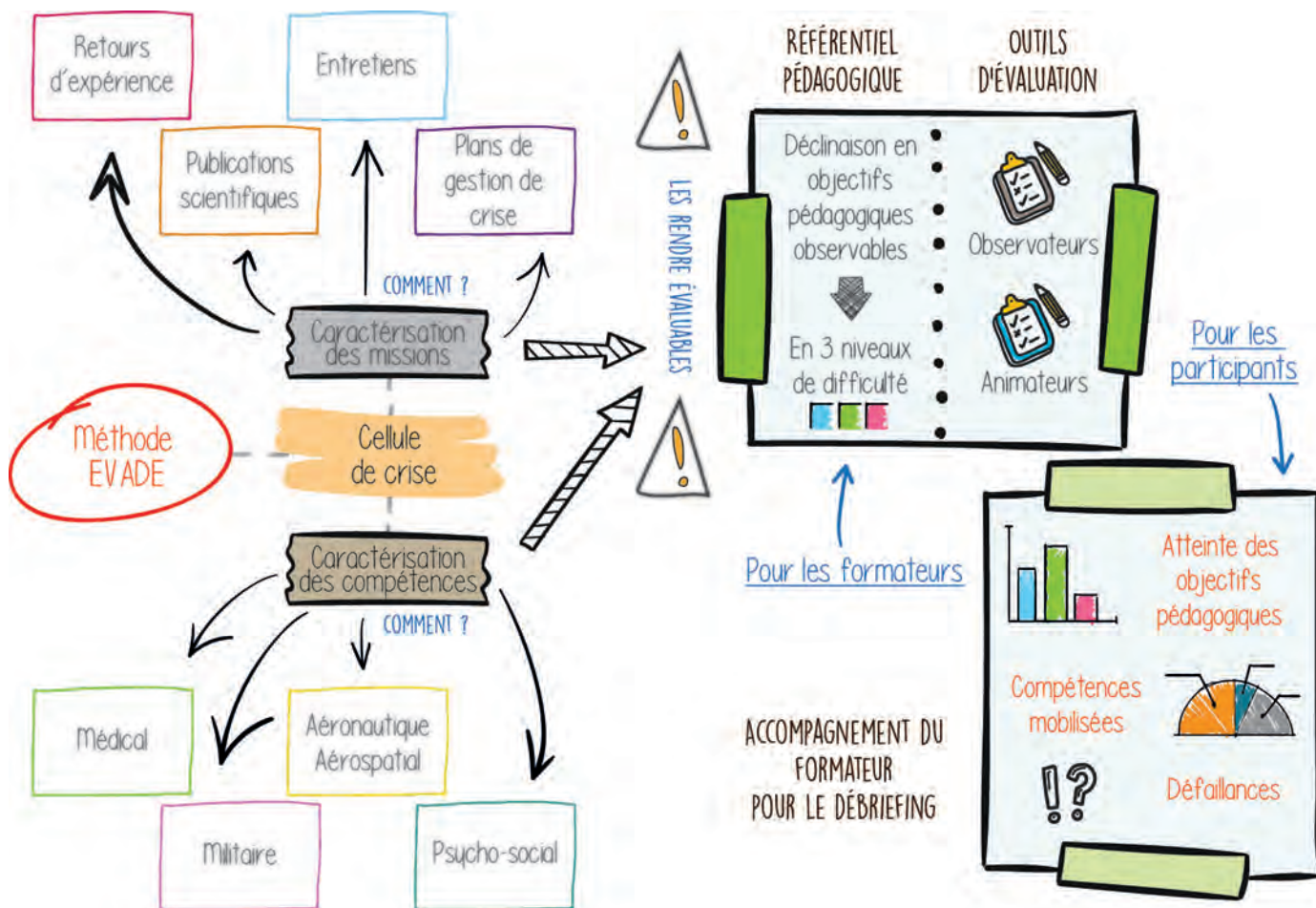
Pratiquer le débriefing implique deux points de maîtrise :

- ❶ savoir quoi aborder dans le débriefing,
- ❷ savoir comment mener à bien la poursuite de l'apprentissage en arrivant à créer un environnement de confiance propice au dialogue, aux échanges entre les différentes parties prenantes.

C'est justement le premier point qui attire notre attention : avant de créer un environnement favorisant l'apprentissage, il faut caractériser les éléments à évoquer. L'hypothèse retenue est que pour préparer efficacement des éléments qui alimenteront les échanges lors du débriefing, il faut être en capacité de savoir ce qui a été réalisé par les participants en fonction des objectifs de la formation. Concrètement, les formateurs chargés de l'évaluation des participants doivent pouvoir s'appuyer sur une méthodologie leur permettant de recueillir et structurer les informations pertinentes pour le débriefing.



Extrait des grilles d'observation d'un observateur lors d'un exercice © Dimitri Lapierre



Structuration globale de la méthode EVADE : ce qu'elle apporte aux formateurs et aux participants des exercices de formation

Généralement, l'évaluation menée lors des exercices s'intéresse davantage à l'application des plans de gestion de crise, des procédures ainsi qu'aux décisions prises (que nous appellerons « attendus techniques » dans cet article) et moins à la manière dont celles-ci ont été entreprises. Autrement dit, il faudrait également y intégrer la mobilisation des compétences essentielles que nous nommerons « compétences non techniques » et que toute organisation gestionnaire de crise devrait acquérir.

## *C'est lors du débriefing que les participants peuvent partager, à chaud, l'expérience vécue*

Globalement, ces compétences non techniques font référence à la manière dont un groupe coopère, échange les informations clés, prend des décisions ou encore comment son leader l'oriente. Ces compétences

peuvent être évaluées grâce à des comportements relevés par des observateurs, situés aux côtés des participants lors de l'exercice. En effet, outre la notification de la décision prise, l'observateur peut identifier quels processus le groupe a mis en place pour y parvenir. Si l'observation paraît être un maillon indispensable de l'évaluation afin d'enrichir le contenu du débriefing, quels outils sont mis à la disposition des formateurs à la gestion de crise pour y parvenir ? Une étude a été réalisée sur les pratiques d'observation et d'évaluation dans les exercices de formation à l'aide d'une approche multidomaines (gestion de crise, médical, militaire, aéronautique, aérospatial et courants psychosociaux). Quarante-deux outils d'évaluation des participants ont été identifiés à travers cette étude (à déployer avant/pendant/après l'exercice) : en gestion de crise, aucun d'entre eux ne permet d'évaluer à la fois les attendus techniques et les compétences non techniques lors d'un exercice. Parmi ces quarante-deux outils d'évaluation,

seuls deux sont accessibles au grand public (dans les guides de la Sécurité civile) : ils reposent exclusivement sur la notification d'attendus techniques. Toutefois, d'autres outils et démarches existent : d'une part, il existe des outils d'évaluation s'intéressant spécifiquement aux compétences non techniques, mais ces derniers sont proposés par des organismes privés (restreignant par conséquent leur accès). Ensuite, certaines organisations n'utilisent pas d'outils d'évaluation, car elles préfèrent s'appuyer sur des observations de membres expérimentés issus du domaine. Cette démarche est probablement aussi efficace que celle reposant sur un outil dédié, en revanche il existe un fort problème de transmission des pratiques (donc de pertes de compétences et de connaissances une fois le départ du membre expérimenté).

L'absence de structuration de l'évaluation sur des aspects non techniques, la difficulté d'accès aux outils existants et les pertes de compétences lorsque celles-ci reposent sur un sachant/expert justifient la nécessité de créer un référentiel pédagogique à l'usage des formateurs en gestion de crise intégrant à la fois des attendus techniques et des compétences non techniques d'une organisation gestionnaire. Ce référentiel doit servir d'aide à la conception de l'évaluation par les formateurs et à sa réalisation et, plus globalement, à alimenter le débriefing.

### **EVADE : UNE MÉTHODE INTÉGRÉE POUR L'ÉVALUATION ET L'AIDE AU DÉBRIEFING**

Au regard des lacunes existantes dans le domaine, une réflexion sur les pratiques a été engagée pour élaborer une méthode permettant de combler ces manques, la méthode EVADE. La philosophie de cette méthode repose sur le constat que le formateur doit être accompagné lors de sa démarche d'évaluation basée sur l'observation de la cellule. C'est essentiel afin de pouvoir y donner des clés d'analyse pour le débriefing.

### *La méthode repose sur la construction d'un référentiel pédagogique à l'usage du formateur*

La méthode repose sur la construction d'un référentiel pédagogique à l'usage du formateur : il s'articule, d'une part, sur un ensemble de missions identifiées grâce à une analyse de retours d'expérience, de publications scientifiques, d'entretiens ainsi que sur le contenu de plans de gestion de crise. Ensuite, une étude des compétences non techniques détenues par des équipes de crise évoluant dans des espaces confinés (médical, aéronautique, militaire, aérospatial) a permis d'identifier celles d'une cellule de crise. Ces éléments n'étant pas directement évaluables, il a été nécessaire de décliner l'ensemble des missions en objectifs pédagogiques afin de les rendre observables lors des exercices. Ces objectifs pédagogiques ont été décomposés en trois niveaux de maîtrise : le premier niveau est lié à des actions de base et à la compréhension, le second fait référence à l'application et à l'analyse tandis que le troisième niveau est associé à l'évaluation de la situation.

En fonction de ce que l'on souhaite évaluer pendant l'exercice, les objectifs pédagogiques peuvent être évalués soit par les observateurs, soit par les animateurs ou encore par les deux (chacun dispose de grilles d'évaluation spécifiques).

Ce volet « évaluation & observation » de la méthode EVADE a été déployé sur près de quarante et un exercices de formation à la gestion de crise. Le public de vingt-quatre exercices est issu d'experts du domaine (communes, préfectures, industriels, services de secours) tandis que celui des dix-sept autres exercices est étudiant (école d'ingénieur, universités). L'approche par les trois niveaux de maîtrise permet au formateur de réaliser une évaluation adaptée en fonction des attentes du public rencontré et les deux types d'outils d'évaluation créés (pour les observateurs et les animateurs) constituent deux points forts de cette méthode. En effet, après l'exercice, le formateur a en sa possession des éléments propres à l'atteinte des objectifs pédagogiques ainsi qu'aux compétences non techniques mobilisées par les participants (fig. 3).

Actuellement, des travaux sont réalisés afin qu'EVADE alimente directement le débriefing tout en aidant à le structurer, quel que soit le niveau d'expérience des formateurs.

Toutefois, si ces outils nécessitent une forte appropriation des formateurs afin de les utiliser efficacement, il convient de s'interroger sur l'utilisation du terme « évaluation » et son abandon au profit de celui d'observation prenant alors un sens élargi. En effet, que le public soit constitué d'experts ou d'étudiants, le terme « évaluation » garde cette connotation de « notes » et, par conséquent, peut engendrer la peur d'être sanctionné.

### *Ce volet « évaluation & observation » de la méthode EVADE a été déployé sur près de quarante et un exercices de formation à la gestion de crise*

Le climat de confiance à instaurer lors du débriefing entre les formateurs et les participants devrait d'ailleurs débiter dès l'élaboration des outils d'observation de l'exercice : d'abord, cela permettrait aux participants d'être sensibilisés aux critères d'observation retenus et, éventuellement, d'en ajouter de nouveaux. Ensuite,

cela évite aussi aux participants d'être pris au dépourvu lors du débriefing (il est recommandé qu'ils connaissent les objectifs pédagogiques de l'exercice réalisé).

Outre cette conception partagée de l'observation, il semble aussi essentiel que des éléments relatifs aux facteurs humains et organisationnels fassent partie intégrante des plans de gestion de crise : majoritairement cantonnés aux procédures à suivre, pourquoi ne pas intégrer des fiches de bonnes pratiques se basant sur les compétences non techniques qui doivent être mobilisées à l'échelle de la cellule de crise et pas uniquement la somme des contributions individuelles ?

### **RÉFÉRENCES :**

Dautun, C. (2007), *Contribution à l'étude des crises de grande ampleur : connaissance et aide à la décision pour la sécurité civile*, thèse de doctorat, École nationale supérieure des Mines de Saint-Étienne.

Gaultier-Gaillard S., Persin, M. & Vraie B. (2012), *Gestion de crise, les exercices de simulation : de l'apprentissage à l'alerte*, AFNOR.

Lachtar, D. & Garbolino, E. (2012), *Performance Evaluation of Organizational Crisis Cell : methodological proposal at communal level*. In *European Safety and Reliability Conference : Advances in Safety, Reliability and Risk Management*, ESREL 2011 (pp. 165-172), CRC Press.

Lagadec, P. (2012), *Du risque majeur aux mégachocs*, Préventique.

Lapierre, D. (2016), *Méthode EVADE : une approche intégrée pour l'Évaluation et l'Aide au Débriefing*, thèse de doctorat, université de Nîmes.



## POLITIQUE PUBLIQUE

Transport de marchandises dangereuses par camion-citerne © IRMa

# UN LIVRET AVEC DES ITINÉRAIRES DÉDIÉS ET UNE CHARTE POUR LIMITER LE RISQUE DE TMD PAR ROUTE DANS L'AGGLOMÉRATION GRENOBLOISE

**Corinne Thievent**, chargée de mission au Secrétariat permanent pour la prévention des pollutions et des risques de Grenoble (Spppy), Dreal Auvergne-Rhône-Alpes, unité départementale de l'Isère

**Le Transport de marchandises dangereuses (TMD) par route figure parmi les sources de risques majeurs susceptibles de survenir sur un territoire industrialisé comme celui de l'agglomération grenobloise. Aujourd'hui, ce risque est pris en compte par une réglementation européenne et nationale contraignante, mais qui n'intègre pas toujours les vulnérabilités du territoire.**

En 2012, dans l'agglomération grenobloise, 2,1 millions de tonnes de marchandises dangereuses étaient transportées selon trois modes : voie ferrée, route et canalisation. Le mode routier représente 59 % des flux totaux. D'après l'enquête cordon du Conseil général réalisée en 2010, entre cent et deux cents camions de TMD empruntent chaque jour les axes de la région grenobloise, ce qui représente 0,3% du trafic poids lourds journalier. 90 % de ces flux routiers sont générés par neuf établissements industriels de l'agglomération, ou à proximité immédiate.

Les matières dangereuses présentent un risque en cas

d'accident lié à la nature des substances transportées. Ce risque peut être l'incendie, l'explosion, l'émission de produits toxiques ou dangereux pour l'environnement.

*D'après l'enquête cordon du Conseil général réalisée en 2010, entre cent et deux cents camions de TMD empruntent chaque jour les axes de la région grenobloise*

Le trafic routier en général est régulièrement saturé dans l'agglomération grenobloise pendant les heures de pointe (7 h/9 h et 16 h/19 h), surtout au niveau des autoroutes A48 et A480 ainsi que de la N87 qui sont des axes obligatoires pour le transit. Outre la problématique de la pollution atmosphérique inhérente à la congestion du trafic, la gravité d'un accident de transport de matières

dangereuses est très fortement amplifiée aux heures de pointe.

Compte tenu des risques particuliers présentés par certaines marchandises dangereuses, les acteurs de la filière ont souhaité réfléchir ensemble à l'amélioration des conditions de circulation et à la réduction des risques liés à ce mode de transport.

Ce travail de concertation a été effectué au sein de la commission aménagement du territoire et économie durable du Secrétariat permanent pour la prévention des pollutions et des risques dans la région grenobloise (Spppy), instance locale de concertation sur l'environnement et les risques. Le Spppy est animé par l'unité départementale de l'Isère de la Dreal Auvergne-Rhône-Alpes et regroupe de manière volontaire les acteurs concernés par les problématiques relatives à la prévention des pollutions et la protection de la nature et de l'environnement (collectivités territoriales, services de l'État, acteurs économiques, associations et experts, représentants des salariés).





Pictogrammes TMD sur un camion : le jaune pour signifier une matière comburante et le blanc et noir pour signifier une matière corrosive © IRMA

Le périmètre d'étude sur les TMD a été défini en tenant compte de la géographie et de l'organisation du territoire en matière de transports et de l'implantation des activités économiques en lien avec le TMD. Ce périmètre couvre cinquante communes de l'agglomération grenobloise ou à proximité immédiate.

*Les matières dangereuses présentent un risque en cas d'accident lié à la nature des substances transportées. Ce risque peut être l'incendie, l'explosion, l'émission de produits toxiques ou dangereux pour l'environnement*

Plusieurs stagiaires recrutés au Spppy ont permis de faire avancer les travaux sur cette thématique. Après un travail important de diagnostic, le transport routier a été retenu comme enjeu principal. Parmi les actions d'amélioration choisies, la commission a tout d'abord travaillé sur la définition des itinéraires recommandés pour la desserte des principaux sites générateurs de flux.

Elle a pour cela consulté les différents acteurs du territoire pour le transport de marchandises

dangereuses par route (chargeurs, expéditeurs, transporteurs, salariés, représentants des collectivités et de l'État) sur les conditions d'accès aux sites particulièrement concernés par le TMD (les neuf établissements industriels, mais aussi la station de lavage de citernes de Fontaine et le centre des douanes de Saint-Égrève). Les travaux ont permis l'élaboration d'un livret des itinéraires pour les poids lourds TMD dans l'agglomération grenobloise.

L'objectif principal du livret est de prévenir les risques liés à la circulation des véhicules de TMD sur des voies inappropriées en raison de leur gabarit ou des vulnérabilités situées à proximité (urbanisme, zones naturelles, puits de captage...), en tenant compte des interdictions ou restrictions de circulation existantes.

Le livret a été diffusé auprès des responsables industriels générateurs de flux, des principales entreprises de TMD et des collectivités du périmètre. Le document est également téléchargeable gratuitement sur internet : [www.spppy.org](http://www.spppy.org), et accessible par QR code.

Il a été publié en trois langues (français, anglais, allemand) pour tenir compte des origines multiples des transporteurs.

En parallèle, la commission travaille sur une charte TMD prévue d'ici l'été 2019, dont les objectifs sont notamment de contribuer au désengorgement du trafic routier aux heures de pointe, de réduire

la probabilité d'occurrence et la gravité des accidents impliquant des matières dangereuses et d'améliorer les conditions de circulation des usagers. La transition énergétique des véhicules sera également incluse dans ce document afin d'accompagner au mieux les transporteurs et les chargeurs.

*Compte tenu des risques particuliers présentés par certaines marchandises dangereuses, les acteurs de la filière ont souhaité réfléchir ensemble à l'amélioration des conditions de circulation et à la réduction des risques liés à ce mode de transport.*

Cette charte s'inscrit en cohérence avec le plan d'actions pour une logistique urbaine durable et le plan de déplacement urbain 2018-2030 de Grenoble Alpes Métropole.

La promotion et la diffusion de la charte permettront de fédérer les acteurs du TMD pour intégrer davantage la logistique dans l'aménagement des territoires.



Livret « Circulation des poids-lourds TMD dans l'agglomération grenobloise » © Spppy Grenoble



## POLITIQUE PUBLIQUE

Le déluge du Saguenay en 1996 a mis en lumière l'exposition de vies humaines et biens dans le centre-ville de la municipalité de Chicoutimi (Québec) constituant un critère d'acceptation sociale du réaménagement urbain, a) durant l'inondation de 1996 et b) après l'inondation avec l'aménagement du parc commémoratif de la « Petite Maison blanche » © ville de Saguenay.

# ANTICIPER LA RECONSTRUCTION POST-CATASTROPHE : VERS UN TERRITOIRE RÉSILIENT AUX CATASTROPHES NATURELLES

**Gwenaël Jouannic**, chargé de recherche « vulnérabilité et risques », Cerema Ouest  
**Chloé Tran Duc Minh**, directrice d'études, Cerema Ouest  
**Denis Crozier**, chargé d'études en aménagement, Cerema Ouest

**Le projet de recherche RAITAP a étudié les conditions d'organisation de la reconstruction d'un territoire afin d'envisager l'opportunité et la faisabilité de réaménager durablement après une catastrophe naturelle. De multiples retours d'expérience menés entre deux et vingt ans après une inondation, ont permis d'éclairer le traitement de cette période dans les politiques gestion des risques inondation.**

La reconstruction d'un territoire impacté par une inondation est une étape encore peu anticipée dans la politique de gestion des risques. L'ONU<sup>1</sup>, avec le concept de « build back better », insiste aujourd'hui sur l'importance de la phase de relèvement suite à une catastrophe naturelle comme opportunité pour développer et mettre en œuvre des mesures de réduction de la vulnérabilité. Au-delà de la difficulté à présenter, et même à appréhender un tel événement comme « opportunité », la complexité, le manque de documentation et de cadrage de cette phase ne

permettent pas un relèvement rapide et qualitatif du territoire qui résorbe sa vulnérabilité. L'actualité de la reconstruction post-catastrophe faisant suite aux ouragans Irma et Maria sur l'arc antillais montre les difficultés à concilier les deux impératifs de « reconstruire vite » et de « reconstruire bien ». Dès lors, quelles seraient les conditions nécessaires pour gérer efficacement ce moment clé et pour rendre le territoire plus résilient vis-à-vis d'un nouvel événement ?

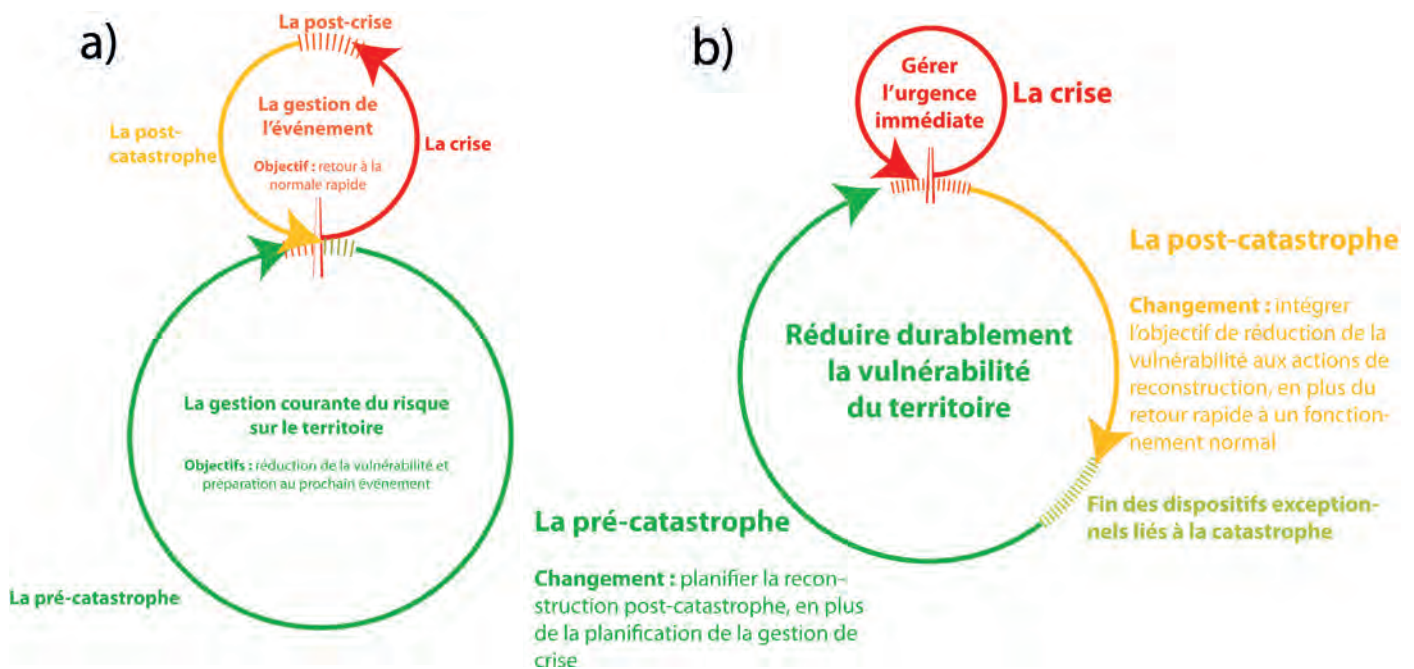
*La phase post-catastrophe pourrait donc prendre une place complémentaire dans une stratégie territoriale de réduction de vulnérabilité.*

Les retours d'expérience confirment de façon constante les limites des mesures structurelles de lutte contre

les inondations pour réduire les dommages : digues, barrages, etc. De fait, les politiques de gestion des inondations évoluent vers des dispositifs complémentaires incitant à intégrer la réduction de la vulnérabilité dans les politiques d'aménagement, d'occupation des sols et de construction. Si cela se traduit d'ores et déjà dans les constructions et opérations nouvelles, il reste très difficile d'intervenir sur les tissus urbains existants via des actions de prévention. La phase post-catastrophe pourrait donc prendre une place complémentaire dans une stratégie territoriale de réduction de vulnérabilité. Cependant, cette phase, marquée par la participation d'un large panel d'acteurs et le souhait d'un retour à l'état anté-catastrophe rapide, se traduit souvent par une reconstruction à l'identique.

Le projet de recherche RAITAP (Repenser l'action préventive face au risque d'inondation à une échelle territoriale intégrant l'action post-inondation) porté par le Cerema émet donc l'hypothèse

<sup>1</sup> Organisation des Nations unies



a) Aujourd'hui, l'objectif de la phase post-catastrophe est de favoriser un retour à la normale rapide, au risque faire perdurer les mêmes vulnérabilités ; b) Il s'agira à l'avenir de réussir à intégrer les concepts de reconstruction et de relèvement dans la gestion des risques afin concilier les défis immédiats d'un retour rapide à la normale et les défis à moyen terme visant à réduire la vulnérabilité (d'après Crozier et al., 2017).

d'une nécessaire anticipation de cette problématique particulière dans la gestion des événements. Cela nécessite en premier lieu de bien connaître les ressorts de la reconstruction d'un territoire. Aussi, à partir de nombreux entretiens et d'une analyse documentaire, dans le cadre de retours d'expérience de moyen et long termes (deux à vingt ans après un événement), il questionne la faisabilité, la pertinence et l'acceptabilité de concilier les enjeux immédiats d'un retour à la normale rapide, et les enjeux de moyen terme de réduction de vulnérabilité.

Partant de ces résultats, des enseignements peuvent être tirés pour identifier les mesures à prendre dès la phase de prévention et de préparation au risque. En effet, les analyses effectuées mettent en évidence plusieurs points clés facilitant la gestion de la phase post-catastrophe dans une approche globale de réduction de la vulnérabilité, mais révèlent également leurs limites lorsqu'ils se mettent en place dans l'improvisation<sup>2</sup> :

► Actuellement, le retour à la normale et la reconstruction sont des problématiques intrinsèquement liées à la gestion de la crise (fig. 1a). Il conviendrait pourtant, afin de clarifier et d'identifier les acteurs et les responsabilités, de distinguer deux cycles répondant à des objectifs distincts (fig. 1b). D'une part, un cycle court intégrant uniquement la gestion de la post-crise et dont l'objectif unique est de gérer la

crise actuelle et ses conséquences, pour restaurer rapidement des conditions minimales de fonctionnement : relogement des sinistrés, réouverture des services publics, etc. D'autre part, un cycle long intégrant la phase de reconstruction post-catastrophe et dont l'objectif est de permettre de mieux (ré)organiser le territoire afin de réduire durablement sa vulnérabilité en prévision des futures catastrophes.

- L'existence d'une structure organisationnelle unique qui coordonne l'intervention des différents acteurs, gère l'organisation de la reprise et réaffecte les fonds sur les zones sinistrées (ex. : bureau de la reconstruction et de la relance économique lors de la catastrophe du Saguenay au Québec, fig. 2). Ce type d'organisation, en mode projet, existe nécessairement sur une durée limitée et le plus souvent sur environ deux ans.
- La présence sur place d'une équipe, le plus souvent restreinte, apte à décider des mesures pertinentes de reconstruction dans l'urgence et à gérer le volet financier (ex. : DDT 65 suite aux crues torrentielles dans les Pyrénées en 2013). La réussite des opérations tient cependant aux qualités personnelles de quelques individus, révélant toute la fragilité du dispositif. L'absence, aujourd'hui, d'un cadre de gouvernance et de personnes formées à la gestion post-catastrophe freine la constitution de dispositifs de

reconstruction reproductibles.

- La capacité à mobiliser des experts rapidement en dehors des cadres juridiques et financiers habituels du Code des marchés publics.
- L'existence d'une dynamique de renouvellement urbain avant l'inondation. Dans ce cas, après l'inondation, il est alors plus aisé de faire évoluer le projet préexistant pour accélérer la reconstruction et mettre en œuvre un projet plus résilient (ex. : opération de résorption de l'habitat insalubre à Sommières en 2002). À défaut, il semble que la phase de reconstruction ne soit pas propice à l'émergence d'un projet d'une certaine ampleur non anticipé.
- La mise en lumière par l'événement de l'exposition de vies humaines constitue un critère majeur d'acceptation sociale des changements (ex. : réaménagement du centre-ville de Chicoutimi suite au déluge de 1996, fig. 3). Néanmoins, cela s'avère être des actions longues et complexes. De plus, si les décisions prises ont un impact majeur sur les populations directement concernées, les mesures adoptées sont souvent ponctuelles, sans toujours s'intégrer dans une stratégie globale à l'échelle du territoire exposé.
- L'association transparente de la population au processus de reconstruction permet de lutter contre les rumeurs ou le sentiment d'abandon et permet

<sup>2</sup> Pour plus de détails sur les cas d'études évoqués dans les enseignements, voir Crozier, D. et al. (2017). Reconstruire un territoire moins vulnérable après une inondation : une fenêtre d'opportunité encore difficilement mobilisable. Espace, Populations, Sociétés.

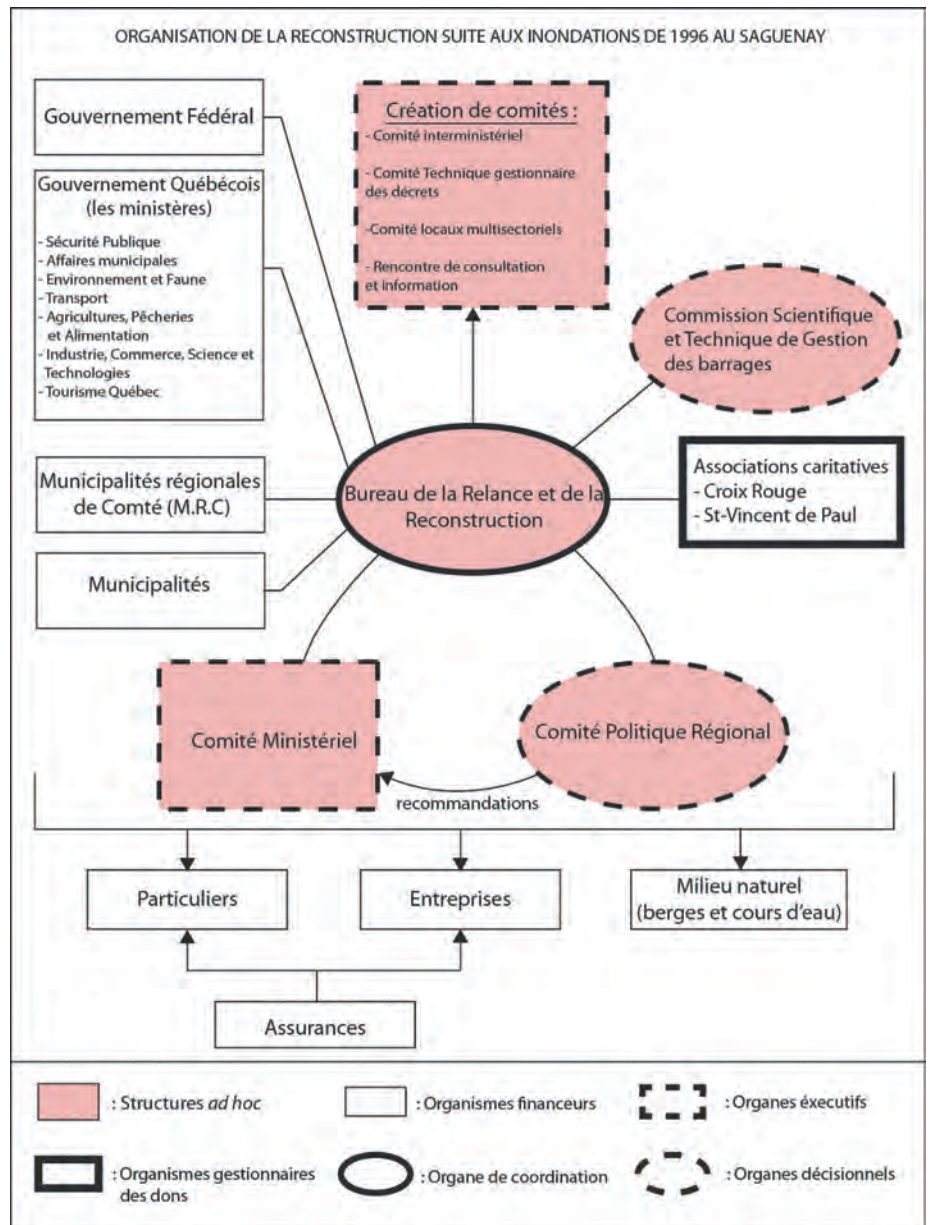


de faire accepter des choix parfois difficiles (ex. : choix de relocaliser le quartier de Saint-Alexis de La Baie au Québec).

- moins vulnérable se heurte à l'objectif de reconstruire vite, les ambitions d'intégrer en même temps d'autres objectifs (ex. : reprise économique du Saguenay-Lac-Saint-Jean au Québec) peuvent se heurter au souhait de la population de retrouver son cadre de vie d'avant la catastrophe si cela modifie la physionomie du territoire.
- La récurrence d'inondations de manière rapprochée (ex. : le centre-ville de Quimperlé inondé en 2000, 2001, 2013, et 2014) contribue à faire accepter le caractère inévitable de l'inondation auprès de la population (fig. 4). De plus, cela se traduit également par une montée en compétence et des habitudes de travail entre les acteurs du territoire.

*Aussi, les enseignements du projet RAITAP nous orientent non pas vers des plans d'aménagement, mais plutôt vers l'élaboration de méthodologies et principes organisationnels posant un cadre de base adaptable aux contextes locaux*

Les travaux menés montrent que les politiques de prévention des risques naturels devraient évoluer afin de mieux prendre en compte la phase de reconstruction ou de relèvement. L'hypothèse d'une « planification urbaine post-inondation » ou d'un « plan de reconstruction » préétabli pourrait paraître pertinente. Cela impliquerait néanmoins de connaître précisément les effets de la prochaine crue ou de multiplier les projets alternatifs. Surtout, les acteurs interrogés défendent largement l'idée que cette période devrait être mieux



Structure organisationnelle de la reconstruction et de la relance post-catastrophe au Saguenay (Québec) © Matagne et Moatty, 2014.

préparée pour conduire à rendre les territoires moins vulnérables, mais les entretiens montrent qu'il est difficile pour les décideurs locaux de se projeter dans des opérations conditionnées par la survenance d'une catastrophe. Aussi, les enseignements du projet RAITAP nous orientent non pas vers des plans d'aménagement, mais plutôt vers l'élaboration de méthodologies et principes organisationnels posant un cadre de base adaptable aux contextes locaux. Cette « planification de la gestion » de la reconstruction devrait faire l'objet d'une attention particulière, à l'image de ce qui est déjà fait depuis longtemps en matière de gestion de crise. À ce titre, le constat réalisé est celui d'un intérêt croissant pour la phase post-catastrophe afin de mieux l'anticiper et l'outiller.

Les enseignements tirés de ces travaux de recherche<sup>3</sup> ont permis d'identifier plusieurs recommandations afin d'améliorer la gestion de la reconstruction post-catastrophe :

- La connaissance fine du déroulement de cette phase est encore trop imparfaite. Il convient de développer des retours d'expérience (Rex) « long terme » afin de dégager des directives sur la gestion de la reconstruction post-catastrophe :
  - 1<sup>er</sup> Rex à court terme (observer « à chaud » comment se constitue l'organisation post-catastrophe),
  - 2<sup>e</sup> Rex à deux ans (une durée « clé » : fin des financements exceptionnels, achèvement des travaux les plus importants, etc.),
  - 3<sup>e</sup> Rex à long terme à cinq/dix ans (tirer un bilan de la reconstruction et des

<sup>3</sup> Les supports et vidéos de la journée de restitution du projet RAITAP organisée le 1<sup>er</sup> juin 2018 sont disponibles sur le site du Cerema : <https://www.cerema.fr/fr/actualites/retour-journee-anticiper-relevement-territoires-sinistres>

mesures de prévention prises suite à l'événement).

- ▶ Aujourd'hui, passé la gestion de crise, la phase post-catastrophe se transforme en « expérimentation » pour le territoire sinistré qui ne peut se rattacher à un cadrage national afin d'organiser la gouvernance de la reconstruction.
  - À l'image de ce qui est déjà fait depuis longtemps en matière de gestion de crise, planifier et encadrer la « gestion de la reconstruction » ;
  - Poser les principes essentiels, techniquement acceptables, économiquement réalistes et politiquement validés, sur lesquels reposera la reconstruction.
- ▶ Les échelles de dialogue locales, régionales, nationales sont à mieux articuler, dans le contexte particulier de la reconstruction :
  - Importance de l'échelon local dans l'organisation de la reconstruction ;

• Importance de coordonner les actions dans un bassin de risque.

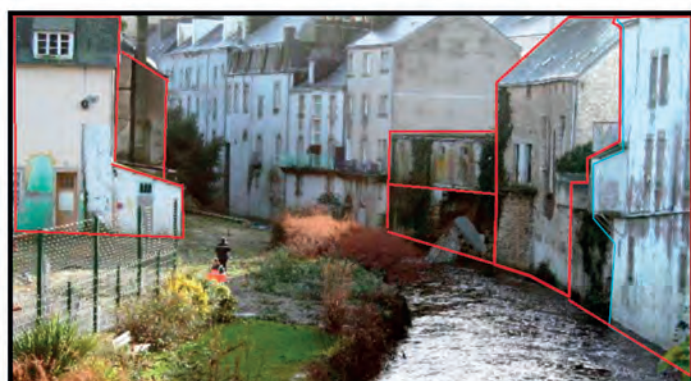
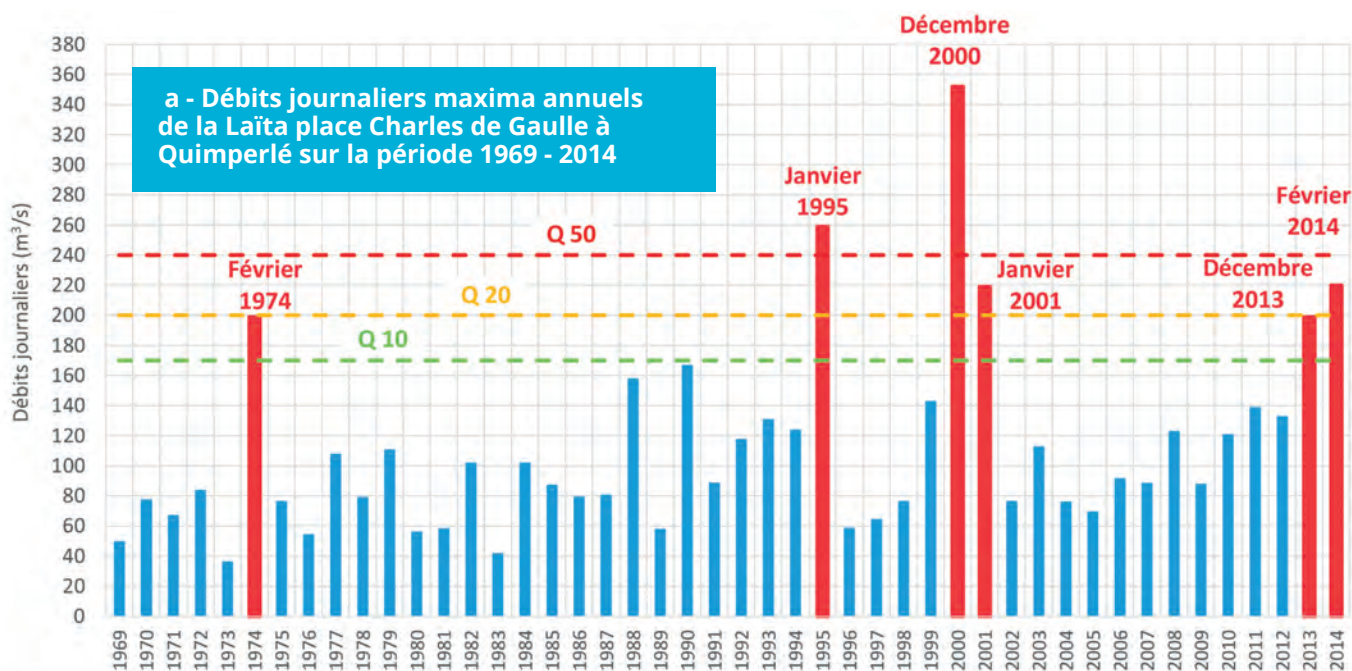
- ▶ La phase de reconstruction est mal connue par les acteurs chargés des politiques publiques de prévention de risques (État, collectivités) et nécessite de développer des actions de formation et d'acculturation sur l'importance de la gestion cette période :
  - Cette période longue suivant la gestion de crise mobilise souvent les mêmes acteurs sur le moyen/ long terme. Il faut prévoir des relais pour que les équipes ne soient pas épuisées ;
  - La reconstruction se faisant en parallèle de la gestion courante du territoire, elle nécessiterait la mise à disposition de moyens humains sur plusieurs mois/années ;
  - Une ingénierie financière est à monter rapidement pour gérer l'afflux des fonds d'aide à la reconstruction et la priorisation

des actions de reconstruction.

- ▶ Les responsabilités de chacun des acteurs en phase de reconstruction suite à une catastrophe naturelle sont à clarifier.

À l'avenir, une démultiplication de retours d'expérience de « long terme », centrés sur le déroulement et les stratégies de gestion employées lors de la phase post-catastrophe, permettrait d'avoir le recul nécessaire sur les conséquences des choix entrepris afin d'apporter de la matière aux réflexions sur l'anticipation et la gestion de la phase post-catastrophe. Fort de ces enseignements, le Cerema poursuivra ses travaux à partir de 2019 en analysant la reconstruction en cours des îles de Saint-Martin et Saint-Barthélemy impactées par l'ouragan Irma (projet ANR Relev)<sup>4</sup>.

4 Cerema. Reconstruction des territoires : leviers pour anticiper les catastrophes naturelles (RELEV) [En ligne] Disponible sur : <https://www.cerema.fr/fr/innovation-recherche/recherche/projets/reconstruction-territoires-leviers-anticiper-catastrophes> [consulté le 15/01/2019]



b - Les berges de l'Isole en 2008



c - Les berges de l'Isole en 2016

La commune de Quimperlé sensibilisée par la récurrence des inondations - a) Identification des crues majeures de la Laïta depuis 1970 ; b et c) Réaménagement des berges de l'Isole suite aux crues des 2013/2014 © ville de Quimperlé.



# JURISPRUDENCE EN MATIÈRE D'ÉBOULEMENT ROCHEUX : L'IMPORTANCE DE SUIVRE ET PROUVER LE BON ENTRETIEN DE L'OUVRAGE

Par **Hélène Lallaizon** - Smacl Assurances

**Dans le cadre de son partenariat avec l'IRMa, Smacl Assurances analyse un cas de mise en cause d'un élu ou d'une commune de montagne. Dans cette affaire, un bloc rocheux a chuté sur un véhicule. La collectivité a pu apporter la preuve du bon entretien et de la surveillance de la voirie.**

Sur une route de montagne, un bloc rocheux de 650 kg se décroche et chute sur un véhicule en circulation. Le conducteur est indemne, mais sa passagère décède sur le coup.

La victime dispose d'un régime de présomption de faute. Dans un tel cas, la collectivité peut être mise en cause pour un défaut d'entretien normal de l'ouvrage qui peut relever de deux points : une absence de signalisation ou une signalisation inadaptée et/ou une lacune dans les mesures de protection.

Il appartient donc à la collectivité d'apporter la preuve du bon entretien de l'ouvrage.

### LES CRITÈRES D'IDENTIFICATION DE LA CONNAISSANCE DU RISQUE

Les critères retenus par la jurisprudence sur des affaires antérieures sont :

- ▶ Signalisation adaptée en fonction de la nature de la voie (grande vitesse ou non), en fonction de l'existence ou non de précédent, de la prévisibilité des chutes ;
- ▶ Présence ou non de dispositif

approprié en fonction de la taille du fragment, de la nature de la roche, de la configuration de la paroi ;

- ▶ Contrôles réguliers de la paroi, purges préventives.

Ces critères ont conduit aux mises en cause des collectivités concernées.

**La configuration géographique et l'importance des voies à inspecter ne sont pas une cause exonératoire de responsabilité.**

### UNE SUCCESSION D'ÉVÉNEMENTS CLIMATIQUES

Dans cette affaire, les éléments recueillis par l'assureur responsabilité civile de la collectivité et l'expert mandaté s'attachent à la configuration des lieux (un talus abrupt et des murs de soutènement) et au caractère prévisible de la chute du bloc.

Toutefois, la période à laquelle a eu lieu l'accident est marquée par une succession d'événements climatiques : période de chaleur succédant à des jours de gel, puis d'importantes précipitations.

À l'inspection des lieux, il est relevé que :

- ▶ Le risque de chute de pierres était signalé et aucun accident n'avait été relevé sur les lieux depuis 20 ans ;
- ▶ La zone affectée faisait l'objet d'un suivi et d'une surveillance quotidienne par des agents et

par des contrôles réguliers par hélicoptère ou par des alpinistes ;

- ▶ Toute anomalie faisait l'objet d'une intervention immédiate ;

### UNE INSPECTION FAVORABLE À LA COLLECTIVITÉ

Dans ce cas, l'assureur et l'expert<sup>1</sup> disposent d'éléments favorables à la preuve de l'entretien normal de l'ouvrage, car :

- ▶ Le danger n'était pas apparent ;
- ▶ Il s'agit d'un événement exceptionnel et imprévisible ;
- ▶ La collectivité faisait preuve de sérieux et menait des opérations de suivi.

Pour se prémunir de tout risque, il est recommandé que la collectivité veille à :

- ▶ La traçabilité du suivi des mesures de prévention et de contrôle effectuées ;
- ▶ La conservation de ce suivi pour en apporter la preuve ;
- ▶ Une vigilance particulière en cas de conditions climatiques favorables aux éboulements (neige, pluie, gel et redoux) ;
- ▶ La prise en compte des antécédents ;
- ▶ La mise en place d'une signalisation ;
- ▶ Envisager dans les zones à risque la mise en place de dispositifs spécifiques de protection.

<sup>1</sup> Ce dossier a pu être géré à l'amiable par l'assureur de la collectivité. Il n'a pas fait l'objet d'une décision de justice.



## CALENDRIER

# 2019



### PARCOURS MÉTHODOLOGIE

- Mettre en place et maintenir opérationnel un Plan Communal de Sauvegarde
- Informer efficacement la population : DICRIM et stratégie de communication
- Intercommunalité et gestion de crise : organiser la coopération et l'entraide intercommunale
- Mettre en place un Plan de Continuité d'Activité dans sa collectivité
- Développer un volet spécifique inondation dans son plan de gestion de crise

- ▶ 10 et 11/04/2019  
⊕ 20 et 21/04/2019
- ▶ 12/04/2019  
⊕ 22/11/2019
- ▶ 18/09/2019
- ▶ 19/09/2019
- ▶ 05/06/2019  
⊕ 04/12/2019



### PARCOURS OUTILS OPÉRATIONNELS

- Organiser sa salle de crise et son Centre d'Accueil et de REGroupement (CARE)
- Cartographie opérationnelle et PCS
- Tableau de bord et gestion de crise
- Communiquer en situation de crise et Médias Sociaux en Gestion de l'Urgence (MSGU)
- Mettre en sécurité dans les ERP : les POMSE

- ▶ 14/05/2019  
⊕ 02/10/2019
- ▶ 15/05/2019  
⊕ 03/10/2019
- ▶ 21/05/2019  
⊕ 09/10/2019
- ▶ 26/03/2019  
⊕ 04/09/2019
- ▶ 15/03/2019  
⊕ 11/09/2019



### PARCOURS PRATIQUE DE MISE EN SITUATION

- Piloter une cellule de crise : fondamentaux et mise en pratique par un entraînement sur table
- Mettre en place les exercices de sécurité civile
- Communication de crise : ateliers pratiques de mises en situations avec journaliste
- Risques naturels et urbanisme

- ▶ 22/05/2019  
⊕ 10/10/2019
- ▶ 26 et 27/06/2019
- ▶ 27/03/2019  
⊕ 29/11/2019
- ▶ 19, 20 et 21/06/2019



### Matinales IRMa

- « Evènements extrêmes et changement climatique : quelles conséquences pour les territoires ? »
- « Risque nucléaire et nouvelle doctrine nationale »

- ▶ 14 mai 2019
- ▶ 16 octobre 2019



### Journée technique IRMa

- « L'implication citoyenne en cas de catastrophe : réalités et perspectives pour les collectivités »

- ▶ 4 juin 2019

# « ADHÉREZ » DÈS MAINTENANT

TÉLÉCHARGER LE BULLETIN D'ADHÉSION :  
[www.irma-grenoble.com/02institut/03adhesion\\_index.php](http://www.irma-grenoble.com/02institut/03adhesion_index.php)



## VOS AVANTAGES EN ADHÉRANT À L'INSTITUT :

- ▶ La revue de presse « Risques Hebdo », l'essentiel de l'actualité des risques chaque semaine dans votre boîte mail,
- ▶ L'accès gratuit aux journées techniques de l'IRMa,
- ▶ Les invitations aux Matinales de l'IRMa,
- ▶ Le téléchargement de toutes les interventions des journées techniques et des Matinales, des trames PCS, PPMS, POMSE, PFMS, cahier des charges, pictogrammes risques...,
- ▶ La revue papier Risques Infos par voie postale.

## MAIS AUSSI TOUS LES SERVICES RECURRENTS TELS QUE :

- ▶ La veille téléphonique : conseil et assistance technique,
- ▶ La demande de recherche documentaire spécifique,
- ▶ La relecture de vos documents sur les risques,
- ▶ La mise à disposition de la photothèque pour vos éditions et de la vidéothèque pour vos formations et sensibilisation,
- ▶ Les tarifs préférentiels pour nos formations...



[www.facebook.com/institut.des.risques.majeurs](http://www.facebook.com/institut.des.risques.majeurs)



[www.twitter.com/RisquesMajeurs](http://www.twitter.com/RisquesMajeurs)



[www.linkedin.com/company/27058747](http://www.linkedin.com/company/27058747)



[www.irma-grenoble.com](http://www.irma-grenoble.com)



INSTITUT DES RISQUES MAJEURS

