



Les collectivités en Europe pour la prévention du risque d'inondation
Communities and local authorities in Europe preventing flood risk



UNION EUROPÉENNE
Fonds Européen de
Développement Régional

Evaluation des Dispositifs Réglementaires sur le Risque Inondation et la Sensibilisation

*Quelle information préventive pour des populations aux
comportements adaptés ?*

ANNEXE DETACHEE DU RAPPORT

Résultats des enquêtes menées à Arles et Orléans

Cette opération est financée par l'Union européenne. L'Europe s'engage en région
Centre-Val de Loire avec le fonds Européen de Développement Régional.

Cette annexe détachée du rapport de synthèse sur Evaluation des Dispositifs Réglementaires sur le Risque Inondation et la Sensibilisation des populations présente les résultats « bruts », tableaux et graphiques extraits des rapports réalisés pour les sites ayant servi d'étude de cas à notre étude.

Elle est présentée détachée pour éviter d'alourdir le rapport et permettre plus aisément son impression.

Elle est donnée de manière à ce que les lecteurs intéressés puissent disposer des données sur lesquelles reposent notre analyse, nos recommandations et nos conclusions.

LES RESULTATS DE L'ETUDE MENEE A ARLES

1. Pourquoi sensibiliser, qu'en pensent les habitants ?

Une des questions posées lors de l'entretien était « *Selon vous, quel est ou quels sont le ou les objectifs de ces dispositifs ? Ou quel devrai(en)t être l'objectif ou les objectifs de ces dispositifs et de la sensibilisation en générale ?* ». 27 personnes interrogées sur 30 ont répondu à cette question. Les réponses, qui pouvaient être multiples, sont présentées dans le tableau suivant. Les éléments ayant fait l'objet de moins de 3 occurrences ne sont pas rapportés.

Objectifs de la sensibilisation et des dispositifs réglementaires	Nombre de citations
Avoir une bonne réaction face à la crise en ayant connaissance de l'attitude à avoir	9
Informier et sensibiliser à son environnement, sur les risques, sur la nature du risque (phénomène, périodicité) et le déroulement du phénomène, mesurer les hauteurs d'eau par les repères de crue	6
Responsabiliser et éduquer	5
Connaître les comportements adaptés (en anticipation et en réaction)	5
Maintenir une mémoire du risque	4
Avoir conscience du risque inondation	3
Eviter les comportements à risque	3
Permettre une bonne gestion de crise	3
Eviter les dégâts et ne pas aggraver la situation	3

Tableau n°3 : Objectifs de la sensibilisation et des dispositifs réglementaires selon les arlésiens interrogés

2. Le niveau de perception du risque

3 personnes se situent dans le stade de perception du risque inondation en absence de connaissance, 1 en connaissance erronée, la majorité de notre échantillon, 17 personnes, se situe en connaissance partielle, 2 personnes en connaissance, 4 en conscience et 3 en acceptation.

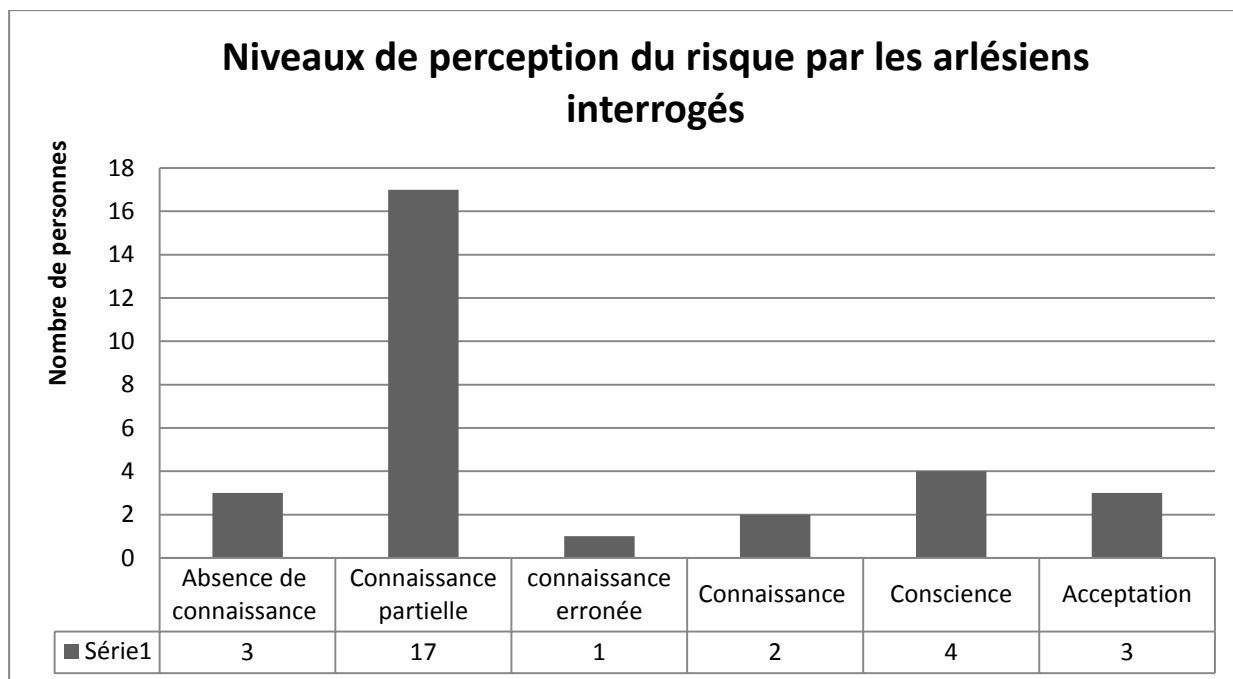


Figure n°3 : Niveaux de perception du risque par les arlésiens interrogés

■ Connaissance de l'exposition au risque

Parmi les 30 Arlésiens interrogés, trois d'entre eux n'ont pas connaissance de l'exposition de leur logement au risque d'inondation. Ces trois personnes se situent en stade de précontemplation et ont un niveau de perception correspondant à l'absence de connaissance. Elles pensent ne pas être soumises au risque d'inondation dans leur logement actuel. Une d'entre elles précise qu'elle n'est « pas directement inondable par une crue », elle sous-entend qu'elle peut être inondée d'une autre manière. Cependant, celle-ci vit dans une zone d'aléa fort du PPRI. La deuxième précise qu'elle n'est pas inondable car elle se situe dans une « zone endiguée ». La dernière pense ne pas être dans une zone inondable car son logement n'a pas été touché lors de l'inondation de 2003.

Eclairage national : La connaissance de l'exposition des arlésiens que nous avons interrogés est très nettement au-dessus de la valeur nationale métropolitaine : 28% des français habitant dans des communes exposées à l'inondation pensent être exposés à un risque important, moyennement ou peu important. Parmi ces personnes seuls 16% considèrent leur exposition comme importante, (CGDD, 2015).

■ Connaissance du risque

Nous avons défini 4 paramètres permettant de caractériser le risque inondation à Arles au niveau de la population :

- la nature du risque, ou le type d'inondation auquel les personnes sont soumises
- le ou les délais d'alerte
- la ou les durées de submersion
- les mesures prises par la ville et les comportements demandés à la population

Etant donné la complexité du risque inondation à Arles, nous avons été amenés à attribuer des demi-points et les notes présentées dans le graphique ci-après représentent donc une appréciation globale de la connaissance du risque par les Arlésiens.

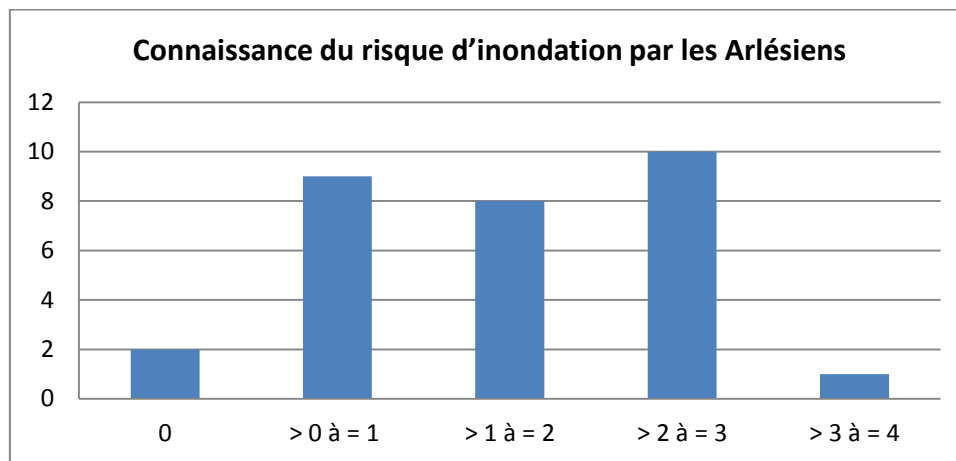


Figure n°4 : Connaissance du risque d'inondation par les arlésiens interrogés (note sur 4)

Peu de personnes connaissent les délais d'alerte et les durées de submersion, elles sont respectivement 8 et 10 à en avoir une idée correcte. 17 personnes sont capables d'évoquer la nature d'un des risques inondation auquel elles (ou la ville d'Arles) sont soumises. Enfin, le paramètre qui rassemble le plus de réponses est celui des mesures prises par la ville et les comportements demandés à la population où 27 personnes ont su donner des éléments concernant cette thématique. Il faut cependant bien préciser que pour la plupart d'entre elles, il s'agit de notions incomplètes.

La population d'Arles dans son ensemble a donc une certaine connaissance du risque inondation auquel elle ou la ville est exposée. Cette connaissance, pour beaucoup en relation avec les inondations de 2003, est cependant parcellaire. La connaissance des deux paramètres primordiaux pour la population que sont les délais d'alerte et la durée de submersion (qui conditionne d'une part la sécurité des personnes et d'autre part la durée du retour à la normale) sont à peine connus par le tiers de la population interrogée.

■ Une déclaration d'acceptation du risque qui diffère fortement de notre définition

L'étude a cherché à savoir si les personnes interrogées acceptaient de vivre avec le risque inondation. A la différence de l'acceptation du risque apparaissant dans les niveaux de perception du risque de l'échelle des comportements, il s'agissait ici de se baser sur les déclarations d'acceptation du risque inondation par les personnes interrogées. Cette différence est importante car il peut exister un biais de dissonance cognitive entre la déclaration que font les gens et ce qu'ils peuvent ressentir car il est difficile d'exprimer ne pas accepter le risque tout en vivant dans une zone à risque. Cette déclaration d'acceptation du risque était principalement mesurée à travers la question « *Comment vivez-vous le fait d'habiter en zone inondable* » et de la relance « *Est-ce que cela fait partie de vos préoccupations quotidiennes ?* ».

Parmi les 30 personnes interrogées, toutes déclarent accepter le risque, c'est-à-dire qu'elles croient à la possibilité d'une inondation à Arles et qu'elles déclarent accepter de vivre dans leur zone d'habitation le sachant. Il est intéressant de noter que parmi ces 30 personnes, 18 déclarent accepter le risque sur la base d'une représentation partielle/erronée du risque et 3 en pensant ne pas se situer en zone inondable.

3. Dans quels stades de comportement se situe la population de notre échantillon ?

La principale partie de note échantillon se situe dans le stade de précontemplation, ne percevant pas de problème à sa situation actuelle. 4 personnes se situent dans les stades correspondant à la mise en œuvre de comportements face au risque : 2 en action, 2 en maintenance. 4 personnes se situent dans la phase de transition qu'est la contemplation.

Cette répartition correspond aux niveaux de perception et montre une population avec un niveau global de préparation au risque relativement faible.

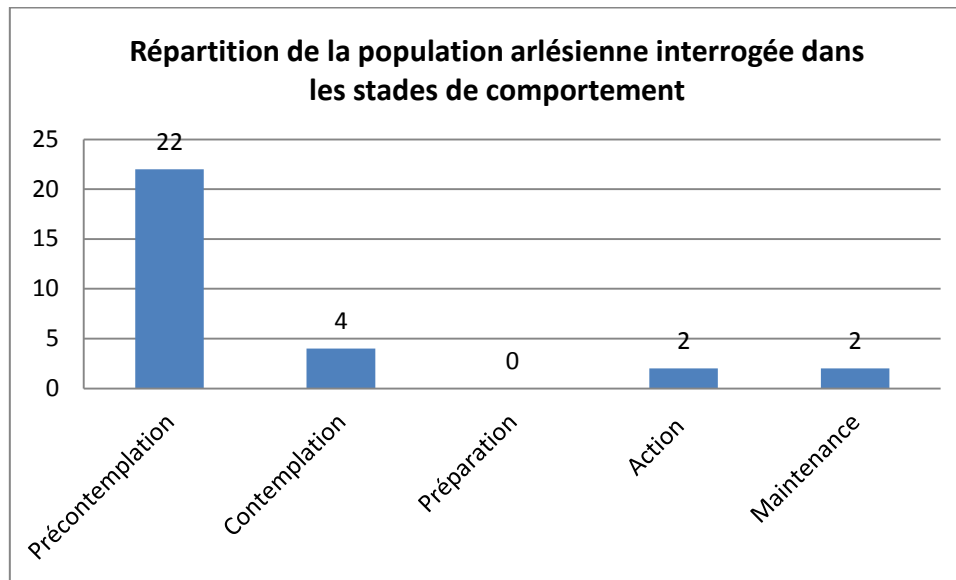


Figure n°5 : Répartition de la population interrogée à Arles dans les stades de comportement

Il est à noter qu'une personne en maintenance a une perception du risque au niveau de la connaissance partielle, montrant que pour se mettre en action une connaissance parfaite du risque n'est pas systématiquement nécessaire. On est cependant en droit d'interroger la pertinence des mesures mises en œuvre.

4. Confort psychologique : les habitants des zones inondables sont-ils à l'aise avec le risque inondation ?

Lors de l'entretien, il était possible de déceler la situation de confort ou d'inconfort psychologique dans lequel se trouvaient les personnes interrogées dans leur rapport au risque d'inondation. Le confort ou l'inconfort psychologique a été déterminé en se basant sur les propos des personnes interrogées exprimant une certaine angoisse ou sur le ressenti de l'enquêteur lors de l'entretien. Des phrases comme « ça me fait un peu flipper », « c'est quelque chose qui est un peu une crainte », « on est inquiets » sont quelques illustrations témoignant d'un état d'inconfort psychologique.

Sur les 30 personnes interrogées, 4 présentent un état de stress perceptible quant au risque d'inondation.

Parmi ces 4 personnes, 2 se situent en précontemplation, une en contemplation et une en action. La répartition des individus en inconfort psychologique par rapport au risque inondation dans les différents stades de comportement n'apporte pas d'élément solide de compréhension.

Une personne fait état d'un inconfort psychologique depuis qu'elle est devenue propriétaire et du fait qu'elle manque d'information. Deux autres personnes expriment une angoisse car elles ne voient pas et ne trouvent pas d'information concernant le risque d'inondation sur leur territoire. Une ignore ce

qui est prévu par les autorités pour gérer la crise dans son village et a été témoin des dégâts générés par la crue de 2003, estimant que la crise a été, à certains endroits, mal gérée par des autorités locales. L'autre constate un manque d'information précise des autorités locales sur les niveaux d'eau ainsi que sur les comportements à adopter en cas de crise. Cette dernière, se référant au système d'alerte téléphonique, estime que les autorités locales donnent une information incomplète, fournissant simplement une indication sur l'état de la situation sans expliquer comment y faire face : par où évacuer ? Où mettre à l'abri sa voiture ? Cette personne trouve alors que l'information faite à la population, dépourvue d'indications sur les comportements à adopter, est anxiogène.

Il est intéressant de noter que les personnes en inconfort psychologique semblent se projeter un peu plus que le reste de la population, en effet, elles envisagent en moyenne plus d'actions à la fois en anticipation et en réaction que l'ensemble de notre échantillon. Cela peut sembler paradoxal dans la mesure où elles s'informent moins (ont moins de sources d'information) et connaissent moins bien le risque.

5. Choix résidentiel : les raisons qui ont décidé les personnes interrogées à s'installer en zone inondable

Lors de l'entretien les raisons ayant décidé les personnes à s'installer dans ces zones ont pu être dégagées. Ce thème du choix résidentiel était abordé lors de l'entretien avec la question « *Pour quelle(s) raison(s) vous êtes-vous installé à cet endroit ?* ». Les réponses à cette question ont été évidemment diverses, mais se recoupaient et ont pu être regroupées en catégories.

■ Les raisons entrant en compte dans le choix résidentiel pour les personnes n'ayant pas connaissance du risque d'inondation au moment du choix.

Sur les 30 personnes interrogées, 10 ne connaissaient pas le risque d'inondation avant de décider de s'installer dans leur habitation. Parmi ces 10 personnes, 4 sont propriétaires et 6 sont locataires. Toutes déclarent accepter le risque.

Les différentes raisons qui ont joué dans le choix résidentiel de ces 10 personnes sont répertoriées dans le tableau suivant :

Raisons du choix	Nb de citations
Aménités	5
Raisons pratiques	5
Déménagement dans l'urgence	2
Raisons économiques	1
Evolution de vie	1
Attachement au lieu	1
Mode de vie	1
Opportunité	1

Tableau n°4 : Raisons entrant en compte dans le choix résidentiel des arlésiens interrogés n'ayant pas connaissance du risque d'inondation au moment de ce choix

Les personnes n'ayant pas connaissance du risque d'inondation au moment du choix résidentiel, en majorité, ont donc choisi leur habitation pour des raisons pratiques et d'aménités environnementales.

■ Les raisons entrant en compte dans le choix résidentiel pour les personnes ayant connaissance du risque d'inondation au moment du choix.

Sur les 30 personnes interrogées, 20 personnes connaissaient le risque avant de choisir de s'installer à l'endroit de leur habitation. Parmi ces personnes, 14 sont propriétaires, 6 sont locataires. Toutes déclarent accepter le risque.

Les différentes raisons qui ont joué dans le choix résidentiel de ces 20 personnes sont répertoriées dans le tableau suivant :

Raisons du choix	Nb de citations
Aménités	13
Raisons pratiques	8
Raisons économiques	7
Evolution de vie	5
Coup de cœur	5
Opportunité	5
Attachement au lieu	4
Achat en connaissance de cause	2
Déménagement dans l'urgence	1

Tableau n°5 : Raisons entrant en compte dans le choix résidentiel des arlésiens interrogés ayant connaissance du risque d'inondation au moment de ce choix

Les personnes ayant connaissance du risque au moment du choix d'installation, en majorité, ont choisi leur habitation en raison d'aménités environnementales, puis pour des raisons pratiques.

Au sein de l'ensemble de l'échantillon, davantage de personnes ont choisi de s'installer dans leur logement actuel en connaissant le risque au préalable. Les aménités environnementales et sociales sont les raisons les plus évoquées par les personnes interrogées pour expliquer leur choix résidentiel, elles sont en effet 65% connaissant le risque et 50% ne le connaissant pas au moment du choix d'installation à évoquer cette raison. La deuxième raison évoquée correspond aux aspects pratiques, pour 40% de ceux connaissant le risque et 50% de ceux ne le connaissant pas.

Les raisons économiques sont, elles, évoquées davantage parmi les personnes connaissant le risque d'inondation au moment du choix résidentiel (40%, contre 10% ne le connaissant pas). Le coup de cœur n'intervient que chez les personnes connaissant ce risque au moment de leur choix.

Il est à noter que certaines personnes considèrent n'avoir pas vraiment eu le choix de la localisation de leur logement, mais qu'elles ont été en quelque sorte contraintes par les mutations professionnelles, les déménagements d'urgence, le marché immobilier compliqué, etc., de s'installer là où elles sont désormais.

Lors des entretiens, les personnes interrogées ont souvent évoqué leur attachement au territoire : à leur village, leur quartier. Ainsi, certaines d'entre elles ont déménagé de leur ancien logement mais au sein du territoire. Certaines ont cherché absolument un logement dans leur quartier ou village d'enfance, sans forcément trouver à cause des prix et des opportunités du marché immobilier. Dans ce cas elles sont restées à proximité, au sein de la commune d'Arles. Parmi les aménités environnementales, il a souvent été fait mention d'une volonté de vivre loin du tumulte de la ville, sans être vraiment isolé et la recherche d'un endroit calme, à l'ambiance d'un petit village, avec un

jardin parfois. Il a été remarqué un attachement profond au territoire qui fait que certaines personnes sont parties plusieurs années de la commune et ont fini par revenir s'y installer.

6. Comment la population est-elle informée sur le risque inondation ?

■ L'information passive

L'évaluation s'attachait également à connaître les sources d'information portant sur le risque d'inondation utilisées par les personnes vivant en zone inondable. Par quels moyens les individus exposés au risque d'inondation sont-ils informés de ce dernier ? Et quelle place occupent les dispositifs réglementaires dans ces sources ? Ainsi, lors des entretiens réalisés à Arles, les questions suivantes permettaient de mettre en lumière les sources ayant permis la découverte de la situation en zone inondable de l'habitation : « *Dans votre logement actuel, pensez-vous être en zone inondable ? Par quels moyens le savez-vous ?* ».

Puis, le degré d'information des personnes ainsi que les sources d'information sur le risque d'inondation, reçues, lues, entendues, étaient mises en évidence grâce à la question : « *Êtes-vous informé de ce risque ? Comment ? Recevez-vous de l'information ? En entendez-vous parler ?* » et par la relance « *Par quels moyens vous tenez-vous informé ?* »

Enfin, la connaissance ou non des dispositifs réglementaires d'information et de sensibilisation des populations au risque d'inondation était mesurée avec la question : « *Avez-vous connaissance des outils d'information pour les populations concernant le risque d'inondation mis en place par la Ville ?* ». Celle-ci permettait également de voir si les dispositifs réglementaires font partie des sources d'information. Ces derniers ici sont donc traités comme des sources d'information. A de très rares exceptions près ils n'ont pas été cités spontanément.

Les questions posées étaient ouvertes et les réponses des interviewés spontanées, sauf pour ce qui concerne les dispositifs réglementaires.

Les sources répertoriées étant nombreuses et variées, elles ont été regroupées dans des catégories plus larges pour des facilités d'analyse. En tout, 25 catégories de sources ont été répertoriées.

Concernant la découverte du fait d'habiter en zone inondable, les sources évoquées, par ordre de fréquence, sont répertoriées dans le tableau ci-dessous (plusieurs réponses possibles) :

Sources	Nombre de citations
La déduction et proximité avec des points et cours d'eau	9
Les inondations sur le territoire	8
Les documents réglementaires des autorités locales (hors dispositifs)	5
La connaissance du territoire	5
Le bouche-à-oreille	4
La vie professionnelle	4
L'information dans le contrat de location ou de vente (hors IAL)	3
Le permis de construire ou la construction	2
L'Information Acquéreur Locataire (IAL)	1
Le notaire	1
Le fait de voir construire autour de chez soi avec des normes particulières	1

Tableau n°6 : Sources d'information permettant la découverte du fait d'habiter en zone inondable pour les Arlésiens interrogés

Concernant l'information générale sur le risque inondation, les sources évoquées par les Arlésiens interrogés sont répertoriées dans le tableau ci-dessous, par ordre de fréquence (plusieurs réponses possibles) :

Sources	Nombre de citations
La communication de la Ville (hors dispositifs)	13
La vie professionnelle	13
Les médias locaux	11
Les repères de crue	6
Les documents réglementaires des autorités locales (hors dispositifs)	5
Les réunions publiques	4
Les documents culturels et historiques	3
L'expérience de l'inondation	3
Le DICRIM	2
L'Information Acquéreur Locataire (IAL)	2
Le bouche-à-oreille	2
Le réseau	2
Les médias nationaux	1
Internet	1
Le site internet de la ville d'Arles	1
Les travaux sur les digues et sur les quais	1
Le règlement intérieur de construction	1
Carte des zones inondables (hors PPRI, AZI, ville ou SYMADREM)	1
Affichage des consignes de sécurité	1

Tableau n°7 : Sources d'information générale sur le risque inondation des Arlésiens interrogés

4 personnes ne nous ont donné aucune source d'information, elles ont l'impression de ne voir aucune information sur le risque inondation passer à leur portée.

Eclairage national : Au niveau national, les collègues de travail additionnés aux proches (le réseau du bouche à oreille) sont la 3^{ème} source d'information (29%) après les médias (72%) et internet (48%) mais devant les collectivités locales (22%). (CGDD, 2015)

■ Y a-t-il une recherche active d'information de la part de la population de notre échantillon ?

D'autres sources d'information ont pu être dégagées en interrogeant la recherche active d'information sur le risque inondation. Ainsi, lors des entretiens, la question « *Allez-vous chercher l'information ?* » était posée. Celle-ci était suivie par des relances permettant d'avoir des précisions telles « *Quelle est la*

nature de l'information recherchée ? » ; « Pour quelles raisons recherchez-vous cette information ? » ; « Trouvez-vous que l'information soit disponible ? Est-elle facile ou difficile à trouver ? » ; « Où la cherchez-vous ? ».

Sur les 30 Arlésiens interrogés, 12 recherchent ou ont recherché l'information sur le risque d'inondation par eux-mêmes. Ces 12 personnes ont en majorité le statut de propriétaire (8 propriétaires, 4 locataires). Les motivations évoquées sont diverses et ont été regroupées en catégories. Certaines personnes ont donné plusieurs réponses. Celles-ci sont, par ordre de fréquence :

Raisons ayant motivé la recherche active d'information	Nombre de citations
S'informer sur le niveau du fleuve (lors d'épisodes pluvieux, constat d'une montée des eaux, surveillance du fleuve)	5
S'informer pour savoir si le logement est situé en zone inondable / S'informer par intérêt pour le sujet	3
S'informer en vue d'un projet (construction, travaux)	2
S'informer dans le cadre professionnel	1

Tableau n°8 : Raisons ayant motivé la recherche active d'information des arlésiens interrogés

Les sources d'information consultées et citées par les 12 Arlésiens en recherche d'information sont répertoriées, par ordre de fréquence, dans le tableau ci-dessous :

Sources d'information pour les arlésiens en recherche active	Nombre de citations
Le site internet Vigicrues	5
Le site internet Info-Rhône	5
Le Plan de Prévention des Risques d'Inondation (PPRI)	2
Le site internet de la Ville d'Arles	2
Les documents d'urbanisme	1
La météo	1
Un logiciel utilisé dans le cadre professionnel	1

Tableau n°9 : Sources d'information pour les arlésiens en recherche active d'information sur le risque inondation

■ Les gens parlent-ils du risque autour d'eux ?

Lors de l'entretien était posée la question « Est-ce que ça vous arrive de communiquer sur le risque inondation ? ». A cette question, 9 personnes ont répondu communiquer sur le risque inondation, c'est-à-dire qu'il leur arrive d'en parler à leur entourage proche, leurs voisins et à d'autres personnes.

Parmi ces 9 personnes :

- 4 sont en stade de précontemplation dont 1 en absence de connaissance, 2 en connaissance partielle, et 1 en connaissance. La personne en absence de connaissance n'a pas connaissance de sa situation personnelle en zone inondable mais connaît le risque sur le territoire et en parle autour d'elle. Les personnes en connaissance partielle ont une bonne connaissance du risque sur le territoire mais une connaissance incomplète concernant leur situation personnelle car toutes deux ignorent être soumises au risque de ruissellement urbain et pensent ne pas être en zone inondable. Néanmoins elles ont une bonne connaissance du risque inondation à l'échelle de la ville et en parlent autour d'elles. La personne en connaissance a une bonne connaissance du risque inondation sur son territoire et à son niveau personnel, est soucieuse de sensibiliser autour d'elle et participe également à des actions pédagogiques menées par des associations locales.
- Une personne est en stade de contemplation (niveau de perception : conscience). Elle parle du risque inondation en famille et entre voisins car elle est soucieuse de la situation et se pose beaucoup de questions quant à la gestion du risque inondation et à la gestion du « Vaccarès » situé non loin de son logement.
- Une est en inconfort psychologique et alerte les personnes autour d'elles sur le risque, le manque d'information qu'elle perçoit.
- Une autre personne a déjà vécu plusieurs inondations dans son logement et parle de ce risque à son entourage mais aussi en participant en tant que bénévole à des actions pédagogiques menées par des associations locales.
- Enfin, deux sont en stade de maintenance. L'une d'elles se trouve en connaissance partielle car sa connaissance du risque est imprécise. Elle communique beaucoup autour d'elle, notamment en direction de ses voisins, sur l'importance de respecter les règles de construction en zone inondable, de ne pas bétonner pour laisser l'eau s'évacuer. La deuxième est en niveau de perception acceptation : elle a une bonne connaissance du risque auquel elle est soumise et a mis en place plusieurs mesures structurelles pour faire face à l'inondation. Il lui arrive de communiquer sur le risque inondation en évoquant les inondations passées, la gestion qui en a été faite et la gestion actuelle tout en précisant qu'il n'y a « pas de catastrophisme chez les gens ».

7. Les populations se sentent-elles suffisamment ou insuffisamment informées ?

Lors des entretiens était posée la question suivante : « *Pensez-vous que les populations résidant en zone inondable sont (bien) informées du risque d'inondation ?* » Par cette question il s'agissait de voir si les personnes pensaient qu'il existait sur leur territoire une fatigue ou au contraire un manque informatif au sujet du risque d'inondation, et ainsi savoir s'il existe un besoin de plus ou de moins d'information. Les réponses à ces questions sont alors basées sur la perception que les personnes interrogées ont de l'information préventive. 25 personnes ont répondu à cette question, les 5 autres considérant n'en avoir pas d'idée suffisamment précise.

■ Les populations résidant en zone inondable considérées comme pas ou insuffisamment informées

La moitié des personnes interrogées (16 personnes) perçoivent les populations vivant en zone inondable comme n'étant pas informées ou pas suffisamment informées sur le risque inondation. Cette impression est partagée quel que soit le niveau de perception du risque ou de stade de comportement. Ces personnes expliquent leur impression en évoquant notamment :

- Un manque d'information sur les procédures de gestion de crise et les comportements attendus de la part de la population ;

- Un manque d'information sur le phénomène, le fonctionnement du fleuve, ainsi que sur ce qui est fait en amont ;
- Un manque d'information précise sur sa situation personnelle ;
- Un manque de réelle appréciation du risque ;
- Le fait qu'il peut y avoir une information mais que la population peut n'avoir pas conscience du risque.

■ Les populations résidant en zone inondable considérées comme informées ou suffisamment informées

9 personnes perçoivent les populations vivant en zone inondable comme étant informées ou suffisamment informées. Parmi elles, 8 personnes se trouvent en stade de précontemplation, dont 2 en absence de connaissance, et 6 en connaissance partielle. Parmi ces 9 personnes se trouve aussi 1 personne en stade de contemplation avec une perception au niveau de la conscience. Elles évoquent notamment :

- Une connaissance de la situation du territoire en zone inondable, notamment via le PPRI, les constructions et l'inondation de 2003 ;
- Le fait de rechercher l'information : ces personnes considèrent que les gens s'informent et qu'en conséquence ils sont informés.

Cependant, certaines réponses sont nuancées :

- Les personnes sont informés mais n'ont peut-être pas conscience du risque d'inondation ;
- L'information dépend des endroits : il peut y avoir une meilleure connaissance suivant l'endroit où l'on réside ;
- L'information peut-être mieux connue selon la durée d'emménagement : les populations récemment installées ne sont pas suffisamment informées.

■ Les personnes qui ne se prononcent pas

5 personnes ont répondu ignorer si les personnes étaient suffisamment informées sur le risque inondation ou non. Parmi elles, 4 se trouvent en stade de précontemplation (3 en connaissance partielle, 1 en absence de connaissance) et 1 en stade de contemplation-conscience.

Parmi ces personnes, une précise qu'elle ignore le degré d'information des Arlésiens au sujet du risque d'inondation car selon elle il est difficile de communiquer là-dessus, et que cela dépend aussi beaucoup « des histoires individuelles et d'une mémoire qui peut plus être liée à un héritage familial », d'avoir vécu un évènement et du fait que les nouveaux habitants n'ont peut-être pas cette mémoire-là. Une autre précise que cela dépend des zones d'habitations et que selon la zone, les personnes s'informent. Une autre personne ne sait pas si les Arlésiens sont suffisamment informés car elle est sur le territoire depuis peu de temps. Les deux personnes restantes disent ne vraiment pas savoir et ne pas pouvoir répondre à la question.

8. La confiance dans les autorités

Nous avons cherché à mesurer le degré de confiance qu'a la population dans les autorités dans leur gestion du risque inondation : capacité à gérer la crise et crédibilité des messages d'information préventive et d'alerte. Ainsi étaient posées les questions suivantes : « *Quelle est votre opinion concernant l'action des autorités dans la gestion du risque d'inondation ? Avez-vous confiance dans cette gestion ?* », ce qui permettait de connaître la confiance accordée concernant la gestion globale du risque inondation faite par les autorités. Et « *Avez-vous confiance dans les autorités pour gérer la crise ?* » permettant de mesurer la confiance accordée aux autorités sur le sujet spécifique de la gestion de crise. Une dernière

question : « *Avez-vous confiance dans les messages d'information préventive et d'alerte délivrés par les autorités ?* »

La confiance dans les autorités est un indicateur intéressant et à double tranchant. La littérature montre en effet que les personnes ayant peu ou pas confiance dans les autorités sont plus enclines à mettre en place des comportements adaptés. Par contre, la confiance dans les messages d'information délivrés par les autorités les rend plus efficaces.

■ Confiance dans la gestion globale du risque inondation

Cette première question a recueilli 28 réponses. 18 personnes ont répondu avoir confiance, 9 ne pas avoir confiance et une personne a répondu ne pas savoir. Pour cette première question mesurant la confiance dans les autorités, des éléments, donnés par les personnes interrogées, viennent expliquer ce qui renforce ou amoindrit cette confiance.

Ainsi, des éléments comme le renforcement des digues, la communication du SYMADREM (cités par 5 personnes) ou l'impression d'une bonne gestion lors de l'inondation de 2003 (cité par 2 personnes) contribuent chez certaines personnes à accroître la confiance dans les autorités pour leur gestion du risque inondation. Le fait que le territoire ait vécu une inondation en 2003 amène également le sentiment d'une « meilleure préparation de la ville depuis, qui a dû améliorer et prévoir certaines choses » (cité par 2 personnes).

A l'inverse, des éléments comme le constat d'un manque ou d'une absence de communication (cités par 4 personnes), de permis de construire attribués alors qu'ils ne devraient pas l'être (cité par 2 personnes) viennent diminuer chez certaines personnes la confiance dans les autorités pour leur gestion du risque inondation. De la même façon, un manque de confiance vis-à-vis des politiques qui « protégeront leurs intérêts » (cité par 4 personnes) vient diminuer cette confiance dans les autorités.

Entre les deux, il se trouve des personnes qui ont eu des difficultés à répondre à cette question car elles n'ont pas été confrontées à une inondation et répondent qu'elles ne peuvent pas dire si elles ont confiance ou non.

Il est intéressant de noter que majoritairement, les personnes ont répondu avoir confiance dans la gestion du risque inondation effectuée par les autorités. Néanmoins, ces résultats sont à nuancer car les personnes peuvent préciser qu'elles n'ont « pas une confiance aveugle », qu'elles n'ont pas confiance dans le préventif, que « les municipalités ont du travail à mener là-dessus », que la prévention n'est « pas suffisante », et qu'il faut « mettre le paquet sur de l'information et la mise en place de plans d'évacuation ».

Eclairage national : En métropole 49% des français expriment une défiance à l'égard des mesures prises par les autorités concernant le risque inondation, 47% expriment une opinion de confiance. (CGDD, 2015)

■ La confiance dans la capacité des autorités à gérer la crise

Tous les participants ont répondu à cette question. Il apparaît qu'une majorité de personnes fait confiance aux autorités pour gérer la crise. Elles sont en effet 21 à avoir confiance, 5 à ne pas avoir confiance et 4 personnes ayant répondu ne pas savoir.

Là encore, l'expérience d'une inondation sur le territoire donne l'impression d'une bonne préparation (aujourd'hui) de la part de la ville (cités par 5 personnes), l'impression d'une bonne gestion et d'une bonne alerte lors de l'inondation de 2003 (cité par 3 personnes) ainsi que le renforcement des digues (cité par 1 personne) viennent contribuer à accroître la confiance dans les autorités pour gérer la crise.

S'ajoute à ces éléments les appels téléphoniques d'alerte (cité par 1 personne) et le PPRi (cité par 1 personne).

A l'inverse un manque de communication concernant les procédures en cas de crise vient amoindrir la confiance dans la gestion de crise pour une personne.

Certaines réponses positives ont été nuancées. En effet, deux personnes précisent qu'elles n'ont « pas une confiance aveugle », une personne a confiance parce qu'il y a les services de secours comme les pompiers et les gendarmes, une autre précise qu'elle a confiance mais que cette gestion dépend « d'une bonne organisation et d'une bonne coordination ». Une autre personne explique avoir confiance car l'image des politiques et de la ville est en jeu dans ces périodes.

Il est intéressant de noter que des aspects appartenant à la gestion du risque en général, voir à la prévention, sont pris en compte par certains répondants comme éléments de gestion de crise : digues, et PPRi.

■ La confiance dans les messages – préventifs et d'alerte – délivrés par les autorités

22 personnes ont répondu à cette question, 14 ont confiance dans les messages délivrés par les autorités. Deux personnes précisent qu'elles ont confiance car il y a la présence du SYMADREM ; deux autres personnes car une chaîne d'information s'est créée : « Oui parce-que je pense qu'il y a quand même une chaîne d'information qui s'est créée suite à 2003 qui fait que l'information remonte. Aujourd'hui il y a quand même des systèmes de mesures via Vigicrues ou via la CNR qui sont capables de remonter très très vite et de se diffuser très rapidement donc là-dessus ». Le constat d'un manque ou d'une absence d'information (cités par 5 personnes) vient amoindrir la confiance dans les messages délivrés car les personnes ne voient pas d'information « Là la confiance c'est zéro parce-que j'ai rien reçu ». De la même manière, certaines personnes considèrent qu'aucune prévention n'est faite ou qu'il y a un manque de veille au sujet du risque inondation (cités par 4 personnes). Parmi ces 4 personnes, 2 remettent en cause le rôle préventif du serveur vocal d'alerte : « je sais pas si c'est de la prévention de dire 'le Rhône est à tel niveau ça va sonner chez vous' mais si on vous dit pas...c'est comme si on a mis un panneau attention inondation, derrière je sens rien de construit, d'efficace » ; « le discours du serveur il est banal : on dirait un robot qui parle et ça n'éclaire en rien, ça ne parle que de débit et le papé de 90 ans qui écoute ça, ça lui dit rien ».

9. Des éléments qui diminuent l'impact de la sensibilisation des populations : les digues

Il ressort des entretiens, un élément principal qui questionne la cohérence externe de l'information préventive sur le risque d'inondation. Il vient en contradiction avec l'information préventive et diminue l'impact de celle-ci ou brouille la perception et représentation du risque. Il est retrouvé dans le discours émis spontanément par les personnes interrogées, il ne fait pas suite à une question spécifique. Il est revenu spontanément dans la bouche de plusieurs participants.

Il apparaît que le renforcement des digues sur le territoire d'Arles est l'élément principal qui brouille la perception du risque inondation, et ce, de différentes manières.

La présence des digues et les travaux effectués amènent une certaine confusion qui ajoute à la complexité du risque inondation sur le territoire pour 7 personnes. Ainsi certains se sentent hors zone inondable « je suis pas inondable, je suis dans la digue » alors qu'elles y sont. Ces personnes ne comprennent plus la situation de leur logement : « c'est pas très clair... sur quelques centaines de mètres en longeant les deux berges ils ont créé une bande [de sécurité derrière les digues (marquée Rh sur la cartographie PPRi)] étant considérée comme derrière les ouvrages de protection avec un aléa éventuellement fort, éventuellement augmenté en cas de rupture, de défaillance de l'ouvrage, donc ça questionne un peu ». Certains encore on l'impression que le risque est réduit à celui des défaillances

d'ouvrage, comme ce qui s'était passé lors de l'inondation de 2003 « je crois que j'ai peut-être pas une bonne connaissance des digues, je sais qu'ils en ont refait, je sais pas où sont les brèches, où ça pourrait péter ».

La présence des digues, des travaux effectués et du SYMADREM rassurent et créent un sentiment de sécurité chez 8 personnes. Ainsi, certaines personnes se sentent plus en sécurité - « maintenant on se sent plus en sécurité », « je trouve que depuis qu'elle [la digue] a été restaurée elle est entretenue et c'est visible donc c'est rassurant » et évoquent souvent, sans grande conviction, une possible défaillance des ouvrages. Certaines d'entre-elles considèrent qu'il est « inconcevable qu'il y ait une inondation plus importante » (que celle de 2003), une personne a choisi l'emplacement de l'implantation de sa maison en raison des travaux prévus sur les digues, une autre parle de « la digue nord [qui] a été réalisée, qui fait que les risques sont moins importants aujourd'hui, on se sent un peu protégés. D'autres se sentent totalement à l'abri (5 personnes), ou ne parlent que de leur sentiment de sécurité « ils ont travaillé là-dessus donc normalement ça devrait plus arriver cette histoire de digue » ; « je m'inquiète pas plus que ça parce que ils ont quand même bien renforcé » ; « j'ai tendance à croire que la brèche qui s'est produite en amont et qui a inondé les quartiers nord d'Arles a priori ne devrait pas se renouveler » ; « même si on est protégés par la digue »

On retrouve un phénomène assez bien décrit dans la littérature (Bradford R.A. et al. (2012), par exemple), qui fait que les personnes habitant à proximité de protections structurelles contre les inondations, qui ont été construites après le dernier événement, « ressentent un faux sentiment de sécurité et se croient à l'abri des inondations futures ». Ce sentiment est très fort pour 5 personnes de notre échantillon et sensible pour 8 personnes supplémentaires, soit presque la moitié de l'échantillon pour qui le risque est remis en cause par la présence des digues.

L'aménagement et le renforcement du système d'endiguement de la ville d'Arles a un impact fort sur la perception du risque qu'ont les arlésiens, en l'amoindrissant.

On note donc une sorte d'opposition dans les impacts de deux politiques publiques de gestion du risque inondation : l'information préventive, qui doit accentuer la connaissance et la perception du risque et la protection. La seconde réduisant l'impact de la première.

Il est à noter que 3 personnes interrogées expriment une opinion très différente, arguant que la protection n'est pas la vraie solution et que les digues peuvent donner l'« illusion de la sécurité ».

10. Quelle responsabilité et quel contrôle perçu face au risque inondation ?

Lors de l'entretien était posée la question « *Vous sentez-vous une responsabilité quelconque dans la gestion de ce risque ? En tant que citoyen, pensez-vous avoir un rôle à jouer dans la prévention du risque ?* ». Au travers de cette question, il s'agissait de savoir si les Arlésiens interrogés pensaient avoir un rôle à jouer dans la gestion du risque inondation ou s'ils déléguaient plus ou moins la gestion aux autorités ou autres organismes. Cette question pourrait se traduire par « *Est-ce que, à mon échelle, je peux faire quelque chose pour me permettre de vivre mieux le risque et de lui faire face ?* » Ainsi, cela permettait d'avoir un indicateur aidant à positionner les Arlésiens dans les stades de comportement et niveaux de perception. En effet, il est montré dans la littérature que plus le contrôle perçu est fort, plus les personnes sont enclines à mettre en place des actions et donc à progresser dans les stades de comportement. Qui plus est, cette question est intéressante pour les autorités : une meilleure communication de leur part sur les comportements pouvant augmenter le contrôle perçu.

16 personnes ont déclaré se sentir une responsabilité dans la gestion du risque d'inondation. Parmi ces personnes, 10 sont en stade de précontemplation, 3 en stade de contemplation, 2 en stade d'action, et 2 en stade de maintenance. On peut noter que la majorité des personnes ayant déclaré se sentir une responsabilité dans la gestion du risque inondation sont en stade de précontemplation. Néanmoins, toutes les personnes se situant dans les stades d'action et de maintenance se retrouvent dans ce groupe.

Ce sentiment de responsabilité perçu par les personnes interrogées est de plusieurs ordres. Chaque personne a répondu à la question en expliquant en quoi elle pouvait se sentir une responsabilité ou non face au risque inondation. Il a notamment été évoqué :

- Une responsabilité au niveau de la protection de leurs biens ;
- Une responsabilité dans le fait d'avoir un comportement responsable et de connaître les comportements adaptés ;
- Une responsabilité dans le fait de s'informer et de se maintenir informé ;
- Une responsabilité consistant à respecter la gestion du risque inondation sur le territoire : les digues, les procédures prévues en cas d'inondation, les consignes ;
- Une responsabilité consistant à respecter l'environnement ;
- Une responsabilité consistant à sensibiliser les personnes autour de soi, à communiquer sur le risque et, de manière plus globale, à éduquer sur le fleuve et sur l'environnement ;
- Une responsabilité consistant à avoir un bon drainage de sa propriété, à respecter la réglementation notamment en matière de construction (dans l'optique de faciliter l'écoulement de l'eau) et d'en parler autour de soi en insistant aussi sur ce qu'il ne faut pas faire ;
- Une responsabilité consistant à éviter de faire construire en zone inondable et de se contenter de l'habitat existant ;
- Une responsabilité consistant à demander des informations précises sur son logement et en alertant sur la non disponibilité de ces informations ;
- Une responsabilité citoyenne en prévenant certains organismes en cas de problème (par exemple le SYMADREM, les pompiers) ;
- Une responsabilité plutôt collective ;
- Une responsabilité consistant à être conscient du risque, en l'intégrant dans la vie quotidienne ;
- Une responsabilité en participant et en aidant à améliorer la gestion du risque inondation sur le territoire (en cas d'exercice ou en cas de crise, par du bénévolat, etc.).

Afin d'identifier l'origine de ce sentiment de responsabilité dans la gestion du risque inondation, la question « *D'où vous vient ce sentiment de responsabilité ?* » était ajoutée. Cela permettait notamment d'évaluer si une source d'information particulière ou un dispositif réglementaire pouvait être à l'origine de ce sentiment. Il en est ressorti que, majoritairement, les personnes se sentent une responsabilité dans la gestion du risque inondation de par leur « bon sens », leur rôle de citoyen ou encore de par leur personnalité (le fait d'aimer s'informer par exemple). Certaines personnes évoquent également le fait de voir les informations concernant des inondations à la télévision, le fait de savoir que des inondations se sont produites sur le territoire arlésien ou d'avoir vécu une expérience par rapport à un risque naturel. Toutes ces raisons les poussent à vouloir agir.

Les 13 autres personnes de l'échantillon ont déclaré ne pas se sentir de responsabilité dans la gestion du risque inondation. Les raisons évoquées par ces personnes sont notamment le fait qu'elles ignorent et ne voient pas quel rôle elles pourraient jouer à leur niveau dans la gestion du risque inondation, parfois en déléguant un rôle à certaines associations. Certaines personnes considèrent qu'un organisme comme le SYMADREM s'occupe sérieusement de cette gestion et elles leur délèguent toute la responsabilité.

Eclairage national : Au regard des 16 arlésiens (sur les 30 interrogés) qui se sentent une responsabilité, en métropole, 21% des français pensent que c'est plutôt à chacun d'agir pour limiter ou éviter d'éventuels dégâts découlant de la survenue d'une catastrophe naturelle ou technologique, 36% que c'est autant les pouvoirs publics que les individus et 40% qu'il s'agit surtout du rôle des pouvoirs publics. (CGDD, 2015)

11. Les comportements mis en œuvre et les intentions d'action

Le thème des comportements adoptés pour se prémunir du risque et faire face à celui-ci en anticipation ou en réaction était abordé lors de l'entretien par la question « *Pensez-vous pouvoir agir, mettre en place des actions pour vous protéger vous et votre famille ? Envisagez-vous des actions pour vous protéger du risque ?* » et par les relances suivantes :

- **Si oui** : *Avez-vous des idées d'action ? Comment avez-vous eu l'idée de ces actions ? Avez-vous déjà mis des actions en place ? Lesquelles ? Sont-elles encore d'actualité ? Pensez-vous que ce soit une bonne chose ? Est-ce que vous en parlez autour de vous ?*
- **Si non** : *pourquoi ? Envisageriez-vous de le faire ? Si oui avez-vous identifié et planifié les actions envisagées dans les prochains mois ? Si oui lesquelles ?*

Les actions citées par les personnes interrogées étant nombreuses, celles-ci ont parfois été regroupées dans des catégories d'actions. Toutes les actions traitées ici ont été mentionnées spontanément par les personnes interrogées.

■ Les actions réalisées :

Ainsi, sur les 30 personnes ayant participé aux entretiens, 10 ont mis en place des actions. Le nombre d'actions mises en place par une personne est variable et est précisé dans le tableau ci-dessous :

Nombre d'actions réalisées par une même personne	Nombre de personnes ayant réalisé des actions d'elles-mêmes
0 action réalisée	20 personnes
1 action réalisée	8 personnes
2 actions réalisées	1 personne
3 actions réalisées	1 personne

Tableau n°10 : Nombre d'actions et nombre de personnes les ayant réalisées

Les différentes actions réalisées sont présentées par ordre de fréquence, dans le tableau ci-dessous :

Actions réalisées par les arlésiens interrogés	Nombre de citations
Construction d'un étage	3
Mise à l'abri des documents et photos (étage ou disque dur)	3
Matériel acheté préventivement	2
Respect du règlement de construction / Mesures constructives	2
Barque	1
Assurance clause inondation	1
Marquage sur l'habitation du niveau atteint par l'eau lors des inondations	1

Tableau n°11 : Types d'actions réalisées par les arlésiens interrogés et nombre de personnes les ayant réalisées

■ Les actions envisagées :

En anticipation :

4 personnes envisagent de mettre en place des actions en anticipation, elles les évoquent d'elles-mêmes (sans suggestion de l'enquêtrice). Les actions envisagées en anticipation sont présentées par ordre de fréquence dans le tableau ci-dessous.

Comportements envisagés en anticipation par les arlésiens interrogés	Nombre de citations
Prévoir un stock de bouteilles d'eau, piles, nourriture, etc.	2
Installer une lucarne sur le toit	1
Prévoir de mettre le matériel agricole en hauteur	1

Tableau n°12 : Types d'actions envisagées par les arlésiens interrogés et nombre de personnes les ayant réalisées

En réaction :

Parmi les 30 personnes interrogées, 28 envisagent des actions en réaction à la crise, c'est-à-dire des actions qui seraient réalisées à l'annonce de l'inondation et au moment de l'inondation. Chaque personne a proposé un nombre d'actions dont le détail est précisé dans le tableau ci-dessous :

Nombre d'actions envisagées en réaction à la crise	Nombre de personnes envisageant les actions en réaction à la crise
0 action	2 personnes
1 action	10 personnes
2 actions	10 personnes
3 actions	5 personnes
4 actions	3 personnes

Tableau n°13 : Nombre d'actions envisagées en réaction à la crise et nombre de personnes les ayant mentionnées

15 actions différentes sont envisagées en réaction à la crise. Elles sont présentées par ordre de fréquence dans le tableau ci-dessous.

Actions envisagées en réaction à la crise par les arlésiens interrogés	Nombre de citations
Mettre en sécurité ses biens	11
Monter dans les étages / le toit	9
Evacuer / quitter le logement	7
Se mettre en sécurité	6
S'informer (auprès des pompiers, gendarmerie)	4
Aider les autres	3
Déplacer la voiture	3
Préparer les affaires en cas de nécessité	3
Actions de préservation de l'habitat	3
Mettre en place des mesures d'urgence	2
Appeler les secours	2
Se réunir au même endroit avec la famille même si c'est en zone inondable	1
Evacuer les animaux	1
Avoir une solution de repli hors zone inondable	1

Tableau n°13 : Actions envisagées en réaction à la crise par les arlésiens interrogés et nombre de personnes les ayant mentionnées

Les actions : monter dans les étages/les toits, évacuer/quitter le logement et se mettre en sécurité rassemblent 20 personnes et correspondent à ce que le « bon sens » suggère « naturellement » en cas d'inondation. On retrouve là l'impact du vécu de l'inondation ou du fait que l'évènement soit encore bien présent dans les mémoires. Il faut toutefois noter que **notre échantillon, globalement, se demande quel devrait être son comportement, ne sachant pas vraiment s'il lui faudra évacuer avant que l'eau n'arrive ou rester sur place dans les étages.** La question se pose d'autant plus que l'eau peut stagner longtemps.

Eclairage national : En métropole, le niveau de connaissance des actions préconisées pour se protéger du risque inondation par les personnes qui y sont soumises est de 18%. A Arles 20 personnes sur 30 envisagent des actions potentiellement compatibles avec ce que demanderont les autorités.

2% de la population métropolitaine a déjà mis en place des actions face au risque inondation, 3% ne l'ont pas encore fait mais sont prêts à le faire, 2% déclarent n'avoir pas les moyens de le faire et 10% qu'ils ne le feront pas car ils n'en voient pas l'intérêt. (CGDD, 2015)

Il est intéressant de noter que dans leurs intentions d'action les arlésiens évoquent surtout des éléments concernant la gestion de crise et les comportements en réaction face à la crise, mais

n'envisagent pas d'action dans la gestion du risque inondation en anticipation (en « temps de paix »), excepté 3 personnes. Alors que pour les personnes ayant mis en œuvre des actions, 10 citations sur 13 les positionnent dans de l'anticipation.

12. Les dispositifs réglementaires ont-ils un rôle dans la perception du risque et dans la mise en œuvre d'actions par la population ?

Les dispositifs réglementaires de sensibilisation au risque inondation ont une notoriété très faible au sein de la population arlésienne, comme le montre le graphique ci-dessous :

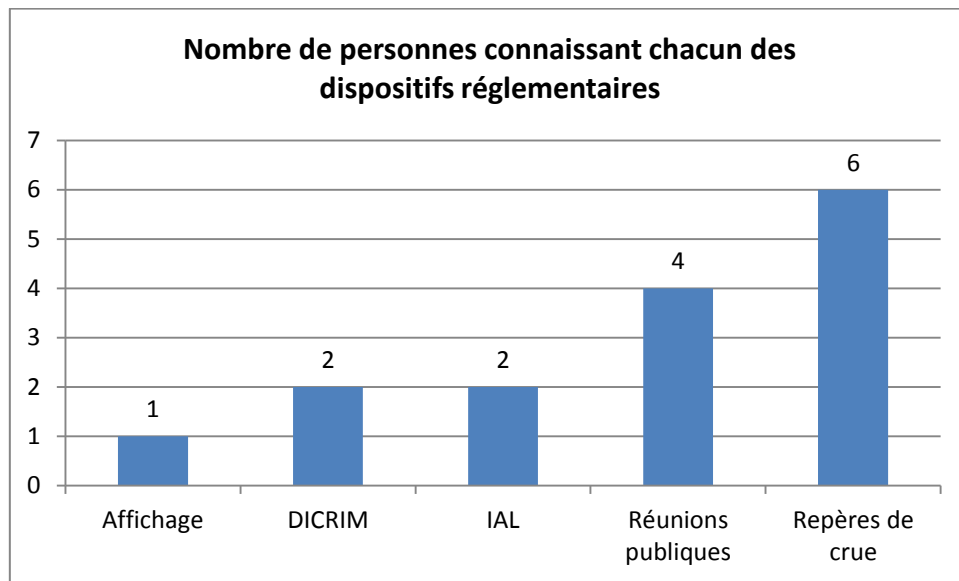


Figure n°6 : Nombre de personnes connaissant chacun des dispositifs réglementaires de sensibilisation au risque inondation parmi les arlésiens interrogés

Seules deux personnes connaissent plus d'un dispositif (Réunion publique et IAL ; réunion publique et repères de crue). La très faible connaissance des dispositifs par les arlésiens rend difficile toute interprétation quant à leur rôle sur la perception du risque ou l'adaptation des comportements.

La connaissance des paramètres de l'inondation n'est a priori pas corrélable avec le nombre de dispositifs connus des personnes interrogées. Par contre un lien un peu plus marqué se fait avec le nombre de sources d'information hors dispositifs (graphique ci-après).

Cela confirme le fait qu'aujourd'hui la connaissance du risque inondation à Arles ne vient pas des dispositifs réglementaires de sensibilisation de la population.

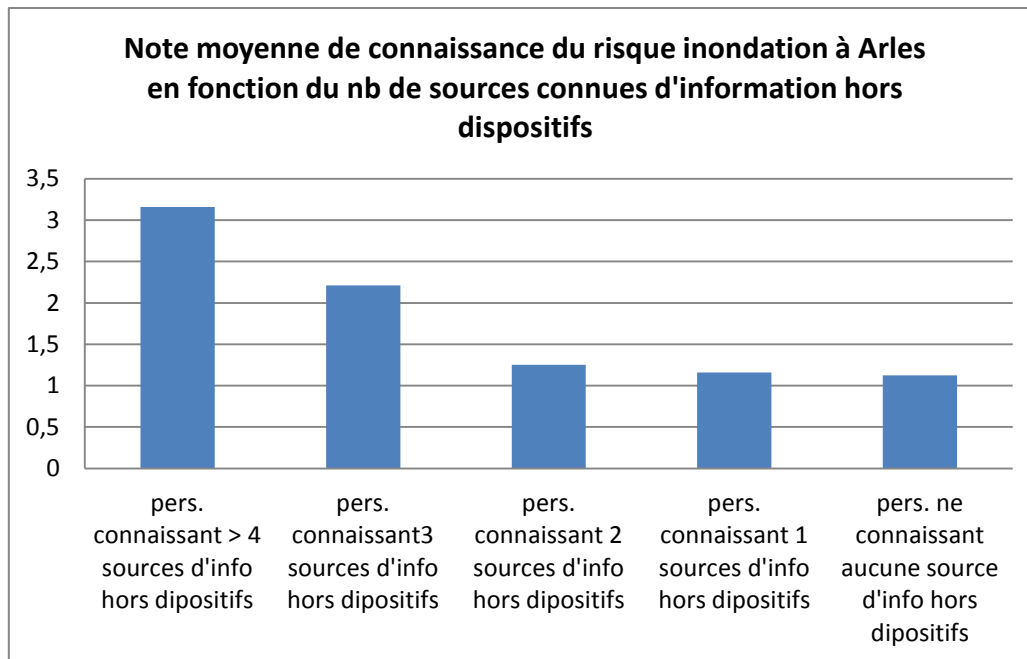


Figure n°7 : Note moyenne de connaissance du risque inondation à Arles en fonction du nombre de sources connues d'information hors dispositifs

En plus du nombre de sources d'information hors dispositifs, l'expérience personnelle de l'inondation semble pouvoir avoir un impact sur la connaissance du risque inondation, mais de manière moins marquée puisque les personnes ayant vécu l'inondation personnellement ont une moyenne de 2,1/4 quand celle des personnes ayant vécu l'inondation d'un proche ou n'ayant jamais « vécu » (directement ou indirectement) d'inondation sont respectivement de 1,16 et 1,45.

Il est intéressant de noter que cet impact de l'expérience personnelle de l'inondation ne se prolonge pas sur la mise en œuvre d'action. On note une tendance, mais les valeurs sont peu significatives, des personnes ayant vécu l'inondation d'un proche à mettre en œuvre un tout petit plus d'actions que le reste de note échantillon.

On note cependant, en corrélant le nombre de sources d'information ou de dispositifs connus des personnes interrogées, comme le montre le graphique ci-dessous, que les personnes qui ont mis en place des actions sont celles qui connaissent le plus de sources d'information. Leur moyenne de note de connaissance de l'inondation est aussi légèrement supérieure à celle de l'ensemble de l'échantillon et celle des personnes qui n'ont pas mis en place d'action (respectivement : 2,1 ; 1,61 et 1,37)

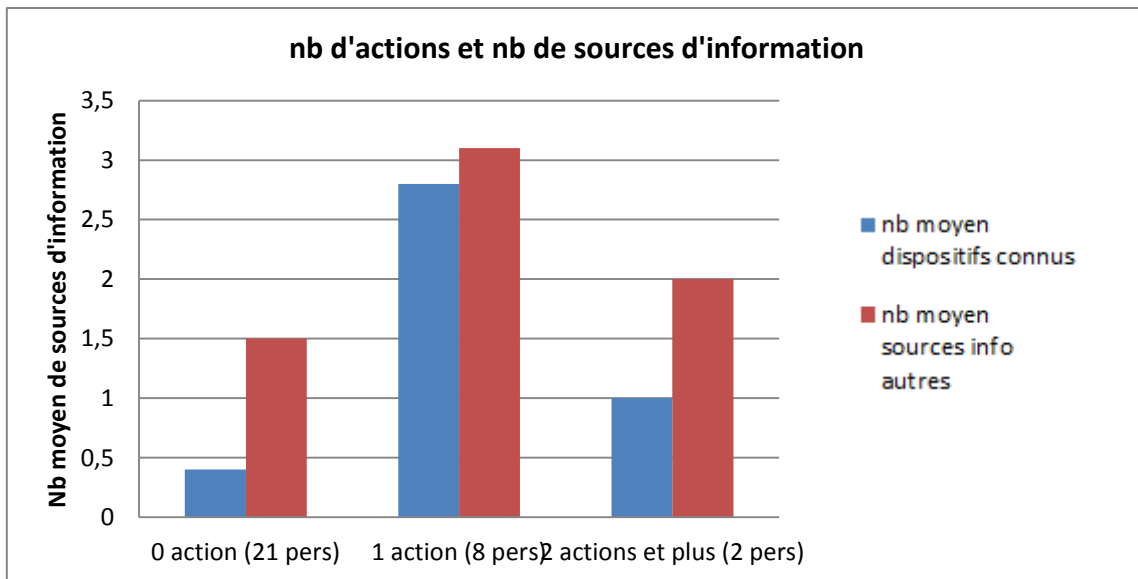


Figure n°8 : Nombre d'actions réalisées par les arlésiens interrogés en fonction du nombre de sources d'informations

LES RESULTATS DE L'ETUDE MENEES A ORLEANS

1. Pourquoi sensibiliser ? Qu'en pensent les habitants interrogés ?

Une des questions posées lors de l'entretien était « selon vous, quel est ou quels sont le ou les objectifs de ces dispositifs ? Ou quel devrai(en)t être l'objectif ou les objectifs de ces dispositifs ? ». Cette question faisait suite à une présentation des dispositifs réglementaires de sensibilisation des populations au risque inondation et à une discussion autour de ces derniers. A cette question, 26 personnes interrogées sur 32 ont répondu. Les 6 personnes restantes n'ont, soit pas donné d'éléments répondant à la question car elles n'avaient pas d'idée ou répondaient par d'autres éléments, soit pas répondu à la question car une question similaire concernant la sensibilisation était posée. Les réponses spontanées, diverses, ont pu être regroupées en thèmes.

Ainsi, les objectifs énoncés par les 26 personnes interrogées ayant répondu à la question sont, par ordre de fréquence :

Objectifs	Nombre de citations
Prendre conscience du risque	11
Améliorer la connaissance du risque des populations en zone inondable	7
Obtenir une bonne réaction face à la crise	6
Eviter la panique	5
Obtenir des actions et des comportements adaptés (en anticipation et en crise) de la population	5
Amener la population à connaître les actions et les comportements adaptés	3
Donner de l'information préventive	2
Limiter les conséquences négatives de l'inondation	2
Conserver une mémoire du risque	2
Eviter l'installation en zone inondable	1
Informers les populations y compris en zones non inondables mais impactées	1
Donner un support récapitulatif (risque et comportement)	1
Générer la recherche d'information	1
Former des personnes référentes auprès de la population	1
Donner à la population la possibilité d'influencer la politique des autorités	1

Tableau n°2 : objectifs des dispositifs de sensibilisation des populations au risque inondation selon les personnes interrogées à Orléans

De la même façon était posée la question « selon vous, quel est ou quels sont le ou les objectifs de la sensibilisation ? Ou quel devrai(en)t être l'objectif ou les objectifs de la sensibilisation ? ». Les réponses à cette question ont souvent été très proches des réponses concernant les objectifs des dispositifs, et parfois les personnes ont redonné les mêmes objectifs. Ces dernières ont donc été traitées avec celles concernant les dispositifs. Ainsi, 28 personnes ont répondu (sur 32 personnes interrogées) aux

questions relatives aux objectifs des dispositifs réglementaires de sensibilisation au risque d'inondation et aux objectifs de la sensibilisation des populations résidant en zone inondable au risque d'inondation. Les personnes interrogées ont souvent cité plusieurs objectifs.

Les objectifs cités sont, par ordre de fréquence :

Objectifs	Nombre de citations
Avoir une conscience du risque ou prendre conscience du risque	12
Améliorer la connaissance du risque des populations en zone inondable	10
Amener la population à connaître les actions et les comportements adaptés	8
Obtenir une bonne réaction face à la crise	8
Eviter la panique	7
Limiter les conséquences négatives de l'inondation	4
Donner un support récapitulatif (risque et comportements)	3
Conserver une mémoire du risque	2
Donner de l'information préventive	2
Eviter l'installation en zone inondable	1
Informers les populations y compris en zone non inondable mais impactées	1
Générer la recherche d'information	1
Former des personnes référentes auprès de la population	1
Donner à la population la possibilité d'influencer la politique des autorités	1

Tableau n°3 : objectifs de l'information préventive des populations sur le risque inondation selon les personnes interrogées à Orléans

2. Le niveau de perception du risque et la connaissance du risque

Parmi les 32 personnes interrogées à Orléans, 1 personne se situe en absence de connaissance, 1 en déni, 1 en délégation (ces 3 personnes sont dans des « voies de garage », des culs de sac ne leur permettant pas d'évoluer vers les stades supérieurs de l'adaptation comportementale), 20 personnes en connaissance partielle, 2 en connaissance, 1 en conscience et 6 en acceptation. Une majorité de personnes interrogées n'a pas connaissance des impacts que pourraient avoir une inondation à Orléans et dans leurs logements.

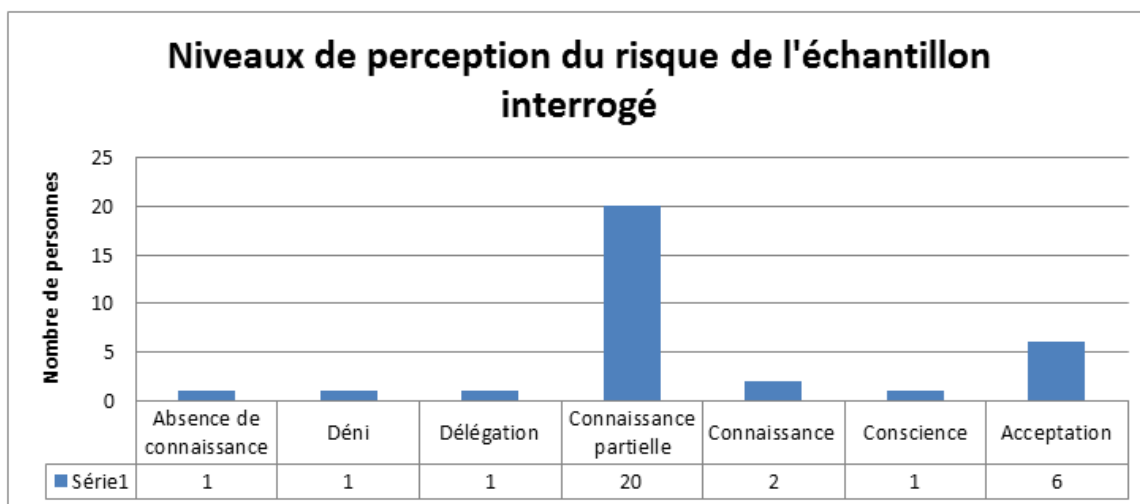


Figure n°2 : niveau de perception du risque des personnes interrogées à Orléans

■ La connaissance de l'exposition au risque

Parmi les 32 orléanais interrogés, deux d'entre eux n'ont pas connaissance de l'exposition de leur logement au risque d'inondation. Ces deux personnes se situent en stade de précontemplation. L'une d'entre elles est en situation de « délégation », elle sait que sa zone d'habitation était inondable autrefois, mais pense qu'elle ne l'est plus aujourd'hui grâce à la gestion du risque par les autorités. L'autre personne se trouve en absence de connaissance, celle-ci n'a pas connaissance de son exposition au risque d'inondation.

Eclairage national : La connaissance de l'exposition des orléanais que nous avons interrogés est très nettement au-dessus de la valeur nationale métropolitaine : 28% des français habitant dans des communes exposées à l'inondation pensent être exposés à un risque important, moyennement ou peu important. Parmi ces personnes seuls 16% considèrent leur exposition comme importante, (CGDD, 2015).

■ Quelle connaissance les habitants interrogés ont-ils du risque inondation ?

Pour approcher la connaissance du risque inondation par les orléanais, nous avons mesuré la connaissance de certains paramètres caractérisant le risque inondation à Orléans. Ces paramètres sont : les hauteurs d'eau, le délai d'alerte, la durée de submersion, et le fait de devoir évacuer. La connaissance de ces paramètres a été mesurée à travers les réponses à la question : *Savez-vous ce que serait une inondation à Orléans ? (comment cela se passerait ? Impact...)* ; ainsi que par les relances : *Quelle hauteur d'eau ? Quel danger ? Quelles difficultés ?* Les réponses apportées étaient donc spontanées, l'analyse de la connaissance des paramètres s'est faite après les entretiens.

Paramètres de caractérisation du risque à Orléans	Nombre de personnes ayant une idée correcte du paramètre
Hauteur d'eau	13
Durée de submersion	3
Délai d'alerte	11
Idee de ce qu'il faudrait évacuer/plan d'évacuation des autorités	14

Tableau n°5 : connaissance des paramètres de l'inondation par les orléanais interrogés

13 personnes ne connaissent aucun paramètre et 8 n'en connaissent qu'un sur les 4. La majorité des personnes interrogées ne se représente donc pas la réalité du risque inondation sur leur territoire.

Il est à noter que seules les personnes connaissant les 4 paramètres ont connaissance de la durée de submersion. Toutes les autres personnes, 29 sur 32 ignorent cette donnée. De plus, on observe

globalement une méconnaissance des impacts potentiels d'une inondation, notamment leur ampleur et la durée du retour à la normale, ce qui pourrait être lié au manque de connaissance concernant la durée de submersion.

Connaissance du risque d'inondation

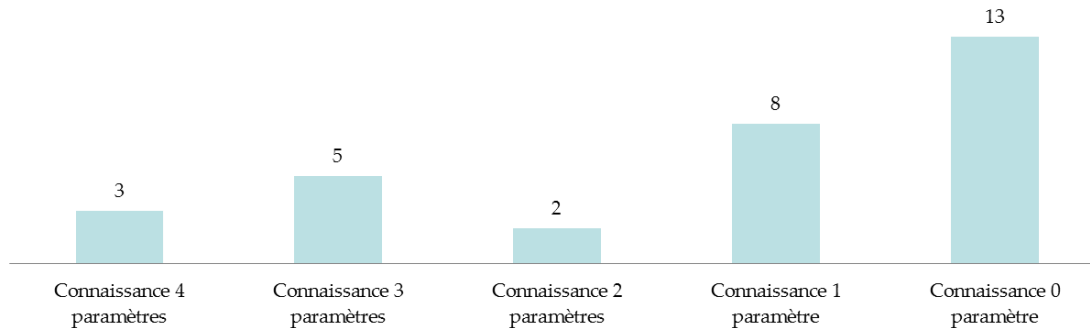


Figure n°3 : nombre de paramètres de l'inondation connus par les orléanais interrogés

■ Une déclaration d'acceptation du risque qui diffère fortement de notre définition

L'étude a cherché à savoir si les personnes interrogées acceptaient de vivre avec le risque inondation. A la différence de l'acceptation du risque apparaissant dans les niveaux de perception du risque de l'échelle des comportements, il s'agissait ici de se baser sur les déclarations d'acceptation du risque inondation par les personnes interrogées. Cette différence est importante car il peut exister un biais de dissonance cognitive entre la déclaration que font les gens et ce qu'ils peuvent ressentir car il est difficile d'exprimer ne pas accepter le risque tout en vivant dans une zone à risque. Cette déclaration d'acceptation du risque était principalement mesurée à travers la question « Comment vivez-vous le fait d'habiter en zone inondable » et de la relance « Est-ce que cela fait partie de vos préoccupations quotidiennes ? ». Ainsi, parmi les 32 personnes interrogées à Orléans, 27 déclarent accepter le risque, c'est-à-dire qu'elles croient à la possibilité d'une inondation dans leur zone d'habitation et qu'elles déclarent accepter d'y vivre tout en le sachant. Parmi les 27 personnes déclarant accepter le risque, 19 le font sur la base d'une représentation erronée ou partielle du risque (niveau de perception).

3. Dans quels stades de comportement se situe notre échantillon ?

La principale partie de notre échantillon se situe dans le stade de précontemplation, ne percevant aucun problème à sa situation actuelle. Dans les étapes de la contemplation et de la préparation, qui sont des stades de transition, nous n'avons pour chacun qu'une seule personne. Les stades correspondant à des comportements actifs face au risque inondation, action et maintenance, comprennent 3 personnes chacun.

Correspondant aux niveaux de perception du risque, le positionnement dans les stades de comportement de la population de notre échantillon montre une très nette majorité dans le stade le plus bas et quelques personnes dans les stades plus élevés. Cela indique un niveau global de préparation plutôt faible.

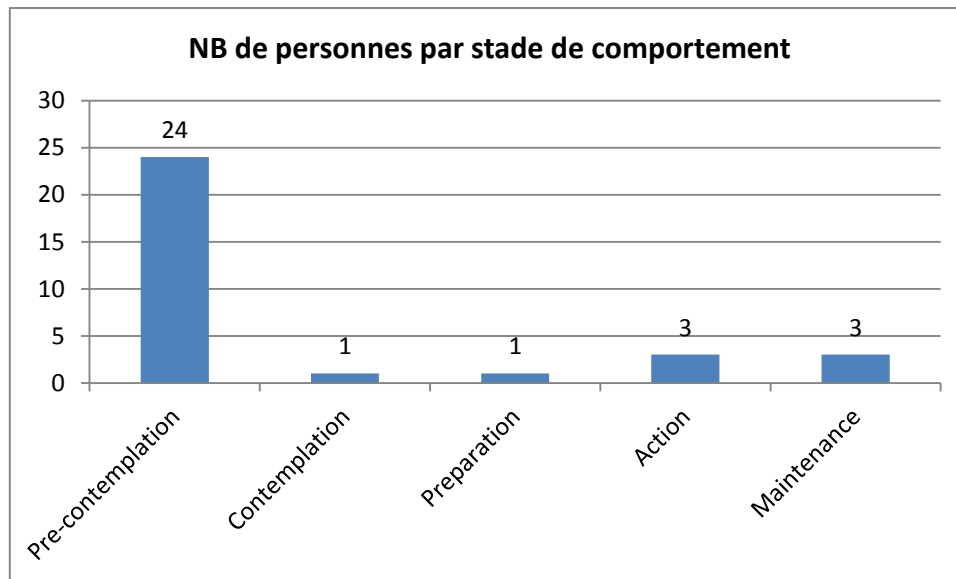


Figure n°4 : nombre de personnes par stade de comportement parmi l'échantillon interrogé à Orléans

Il est intéressant de noter que certaines personnes accèdent aux stades « supérieurs » tout en ayant une perception du risque incomplète ou parfois fautive. Cela ne les empêche pas de mettre en place des actions, dont il faudra peut-être vérifier la pertinence pour le contexte orléanais.

4. Le confort psychologique : les habitants des zones inondables sont-ils à l'aise avec le risque inondation ?

Lors de l'entretien, il était possible de déceler la situation de confort ou d'inconfort psychologique dans lequel peuvent se trouver les personnes interrogées quant à leur rapport au risque d'inondation. Le confort ou l'inconfort psychologique a été déterminé en se basant sur les propos des personnes interrogées exprimant une certaine angoisse ou le ressenti de l'enquêteur lors de l'entretien. Des phrases comme « moi je n'aime pas beaucoup entendre parler d'inondation », « la peur de perdre tout », « C'est un petit souci quand même », ou « J'ai déjà réfléchi beaucoup à ce que je ferai le jour où ça va arriver... dans mes cauchemars j'y réfléchis sérieusement je sais, je sais ce que je vais faire » sont quelques illustrations de propos nous ayant amené à positionner les personnes en inconfort psychologique.

Il s'agissait ainsi de pouvoir renseigner le caractère rassurant ou non de la sensibilisation. Sur les 32 personnes interrogées, 5 présentent un état de stress perceptible quant au risque d'inondation et ont été classées en inconfort psychologique. Les 27 personnes restantes sont, elles, en confort psychologique et n'expriment pas d'angoisse particulière à vivre en zone inondable.

Parmi ces 5 personnes, 2 se situent en stade de précontemplation, 2 en stade d'action et 1 en stade de maintenance. Il est intéressant de noter, sans que ce soit statistiquement vérifiable, que les plus fortes proportions de personnes en inconfort psychologique se trouvent dans les stades de comportement les plus avancés.

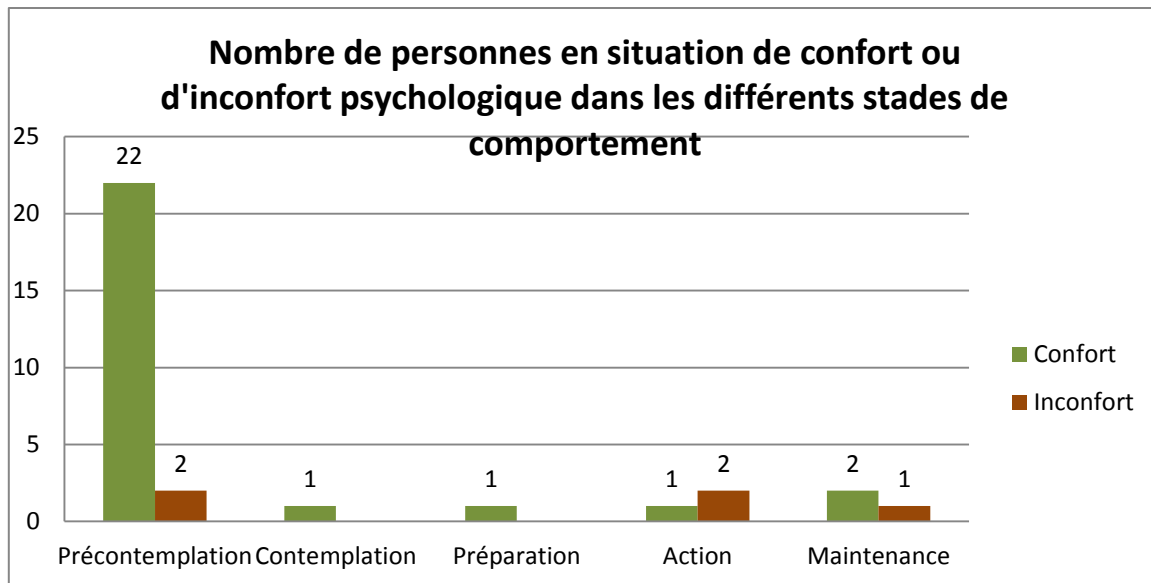


Figure n°5 : nombre de personnes en situation de confort et d'inconfort psychologique parmi les personnes interrogées à Orléans

Deux personnes classées en un inconfort psychologique, font part de ce qu'elles ressentent un manque d'information concernant le risque d'inondation et expriment une volonté d'être mieux informées sur celui-ci. Deux autres personnes expriment une anxiété quant à la protection de leurs maisons. Une d'entre elles disait avoir eu trop d'informations et ne pas aimer parler du sujet, l'autre exprimait une angoisse quant au manque de moyens pour protéger son habitation. Une autre personne, informée du risque inondation et se le représentant justement, en mesurant les impacts pour elle, sa famille et ses biens se trouve en situation d'inconfort psychologique car elle ressent une angoisse liée à son impression d'un manque de préparation face au risque, de la part de la Ville et des habitants exposés (Gemon, 2015).

Il est important de noter que les 3 personnes ayant connaissance de la durée de submersion sont en situation d'inconfort psychologique (donc les 3 personnes connaissant les 4 paramètres du risque inondation présentés précédemment).

5. Le choix résidentiel : les raisons qui ont décidé les personnes interrogées à s'installer en zone inondable

L'étude a interrogé la question du choix résidentiel afin d'observer les éléments pris en compte pour l'installation dans ces zones inondables : le risque inondation en faisait-il partie ? Y-a-t-il eu une installation en zone inondable en connaissance de cause ? Ainsi, pour dégager les raisons ayant décidé les personnes à s'installer dans ces zones, la question « *Pour quelle(s) raison(s) vous êtes-vous installé à cet endroit ?* » a fait partie de l'entretien. Les réponses à cette question, spontanées, ont été évidemment diverses, mais se recoupent et ont été regroupées en catégories.

Sur les 32 personnes interrogées, 19 ne connaissaient pas le risque d'inondation avant de choisir de s'installer dans leur habitation actuelle. Parmi ces 19 personnes, 13 sont propriétaires et 6 sont locataires. Sur ces 19 personnes ne connaissant pas le risque d'inondation au moment du choix résidentiel, 15 déclarent accepter le risque, soit presque 8 personnes sur 10.

13 personnes connaissaient le risque avant de choisir de s'installer à l'endroit de leur habitation. Parmi ces personnes, 7 sont propriétaires, 6 sont locataires. Sur ces 13 personnes connaissant le risque d'inondation au moment du choix résidentiel, 12 déclarent accepter le risque.

Ainsi, au sein de l'échantillon, davantage de personnes ont choisi de s'installer dans leur logement sans avoir connaissance du risque au préalable.

Eclairage national : Plus de la moitié de notre échantillon n'avait pas conscience de son exposition au risque au moment du choix de son lieu de vie. C'est très au-dessus des valeurs nationales métropolitaines : seulement 19,8% n'avaient pas connaissance de leur exposition (tous risques confondus). (CGDD, 2015)

Les raisons évoquées par les Orléanais interrogés pour expliquer leur choix résidentiel, selon leur connaissance ou non du risque inondation au moment de faire ce choix, sont répertoriées dans le tableau ci-dessous (Les personnes interrogées citent parfois plusieurs raisons) :

Pas de connaissance du risque	Connaissance du risque
1. Raisons pratiques	
2. Attirance pour le lieu et les environs	
3. Raisons économiques	
4. Hasard	4. Attachement au lieu
5. Coup de cœur	5. Achat en connaissance de cause

Tableau n°6 : raisons évoquées par les Orléanais interrogés pour expliquer leur choix résidentiel

Ainsi, les raisons pratiques sont les raisons les plus évoquées pour expliquer leur choix résidentiel, suivi de l'attirance pour le lieu et les environs ou aménités environnementales (les aspects de l'environnement appréciables et agréables, dans un lieu ou site particulier) et des raisons économiques. Ces raisons apparaissent dans cet ordre aussi bien pour les personnes qui avaient connaissance du risque inondation au moment du choix résidentiel que pour celles qui n'en avaient pas connaissance. La connaissance ou non du risque d'inondation ne semble alors pas peser au moment du choix d'installation.

Cependant, les raisons économiques sont tout de même davantage évoquées chez les personnes qui ne connaissaient pas le risque inondation au moment du choix résidentiel. Les réponses diffèrent par la suite : le hasard et le coup de cœur n'interviennent que chez les personnes ne connaissant pas le risque au moment du choix résidentiel. L'attachement au lieu et l'acte d'achat rationnel ne rentrent en compte, eux, que chez les personnes connaissant le risque au moment du choix résidentiel.

Il est à noter que les personnes interrogées, lors des entretiens, ont souvent parlé de leurs quartiers comme étant agréables et pratiques. Il a été remarqué un certain attachement aux quartiers, particulièrement le quartier Saint Marceau.

6. Comment la population s'informe-t-elle ?

L'évaluation s'intéressait également aux moyens par lesquels les individus exposés au risque d'inondation s'informent sur ce risque ? Et quelle place occupent les dispositifs réglementaires dans ces sources d'information ?

Ainsi, lors des entretiens réalisés à Orléans, les questions suivantes permettaient de mettre en lumière **les sources d'information sur le fait d'habiter en zone inondable ou comment les Orléanais interrogés ont-ils su que leur habitation était exposée au risque d'inondation ?** : « Vous savez que la Loire n'est pas loin, pensez-vous être en zone inondable ? Par quels moyens le savez-vous ? ».

Puis, le degré d'information des personnes ainsi **que les sources d'information sur le risque d'inondation** (hors découverte de la situation en zone inondable), reçues, lues, entendues, étaient mises en évidence grâce à la question : « Êtes-vous informé de ce risque ? Comment ? Recevez-vous de l'information ? En entendez-vous parler ? » et par la relance « Par quels moyens vous tenez-vous informé ? »

Enfin, s'ils n'avaient pas été cités spontanément, la connaissance des dispositifs réglementaires d'information et de sensibilisation des populations au risque d'inondation était mesurée avec la question : « Avez-vous connaissance des outils d'information pour les populations concernant le risque d'inondation mis en place par la Ville ? ». Les dispositifs réglementaires sont donc traités comme les autres sources d'information. A de très rares exceptions ils n'ont pas été mentionnés spontanément par les personnes interrogées.

Les sources citées étant diverses, celles-ci ont été regroupées dans des catégories plus larges pour des facilités d'analyse. En tout, 22 catégories de sources d'information ont été déterminées.

Concernant les sources d'information pour la découverte du fait d'habiter en zone inondable, plusieurs réponses étaient possibles. Les sources évoquées, par ordre de fréquence, sont répertoriées dans le tableau ci-dessous :

Sources	Nombre de citations
La déduction et proximité avec la Loire	9
Le bouche-à-oreille	8
La vie professionnelle	6
Les repères de crue	5
Les documents réglementaires des autorités locales autres que dispositifs réglementaires de sensibilisation	5
Le permis de construire	4
L'Information Acquéreur Locataire	2
Le propriétaire	2
Le notaire	2
La vie associative	1

Tableau n°7 : sources d'information des orléanais interrogés pour la découverte du fait d'habiter en zone inondable

Concernant l'information sur le risque inondation, plusieurs réponses étaient possibles. Les sources évoquées spontanément (ou suggérées pour les dispositifs réglementaires), par les Orléanais interrogés sont répertoriées dans le tableau ci-dessous, par ordre de fréquence :

Sources	Nombre de citations
Les repères de crue	32
Les réseaux, le bouche-à-oreille	11
Les documents réglementaires des autorités locales (autres que les dispositifs)	9
Les documents culturels et historiques	9
Les médias nationaux	8
La communication de la Ville hors dispositifs	7
La vie professionnelle	7
Les événements culturels	7
Le panneau au pont George V	7
Les réunions publiques	6
Les médias locaux	6
Internet	5
L'information Acquéreur Locataire	3
Le diagnostic vulnérabilité	3
Le DICRIM	2
Le propriétaire	2
Les réseaux sociaux	1

Tableau n°8 : sources d'information sur le risque inondation des orléanais interrogés

Il faut lire ce tableau avec une certaine attention : les dispositifs réglementaires, contrairement aux autres sources d'information sur le risque ont pu être suggérées aux personnes interrogées qui bien que les connaissant (pour un petit nombre d'entre-elles), ne les avaient pas toujours considérées

dans leur panel de sources d'information. La part réelle de ces sources d'information est donc moindre que telle que représentée dans le tableau.

Il est intéressant de noter que le réseau personnel et le bouche à oreille sont les sources d'information les plus fréquemment citées.

Eclairage national : Au niveau national, les collègues de travail additionnés aux proches (le réseau du bouche à oreille) sont la 3^{ème} source d'information (29%) après les médias (72%) et internet (48%) mais devant les collectivités locales (22%). (CGDD, 2015)

■ Y a-t-il une recherche active d'information par les personnes constituant notre échantillon ?

Un autre paramètre était mesuré : la recherche d'information sur le risque d'inondation par les personnes interrogées.

Des sources d'information ont pu être dégagées également grâce à ce paramètre. Ainsi, lors des entretiens, la question « *Allez-vous chercher l'information ?* » était posée. Celle-ci était suivie par des relances permettant d'avoir des précisions telles « *Quelle est la nature de l'information recherchée ?* » ; « *Pour quelles raisons recherchez-vous cette information ?* » ; « *Trouvez-vous que l'information soit disponible ? Est-elle facile ou difficile à trouver ?* » ; « *Où la cherchez vous ?* ». Sur les 32 Orléanais interrogés, 12 recherchent l'information sur le risque d'inondation de manière active, par eux-mêmes. Ces 12 personnes ont en majorité le statut de propriétaire (10 propriétaires, 2 locataires). Les motivations évoquées pour rechercher l'information sur le risque d'inondation sont diverses et ont été regroupées. Celles-ci sont, par ordre de fréquence :

1. S'informer par intérêt pour le sujet : cité 5 fois ;
2. S'informer en vue d'un projet (exposition, travaux sur l'habitation,...) : cité 3 fois
3. S'informer sur l'impact d'une inondation sur son logement et pour le protéger : cité 2 fois ;
4. S'informer sur le niveau de la Loire : cité 1 fois ;
5. Compléter une information reçue (ici une information lue dans la République du Centre) : cité 1 fois.

Les sources d'information utilisées en recherche d'information étant moins nombreuses que les sources citées précédemment et étant parfois précises, le niveau de détail a été conservé.

Les sources d'information (plusieurs réponses étaient possibles) consultées en recherche d'information et citées spontanément par les 12 Orléanais concernés sont répertoriées, par ordre de fréquence, dans le tableau ci-dessous :

Sources	Nombre de citations
Les agences (de l'eau, BRGM)	6
Le site internet <i>Vigicrues</i>	5
Les documents d'urbanisme	4
Le Plan de Prévention des Risques d'Inondation (PPRI)	3
Les documents des autorités locales (hors dispositifs réglementaires de sensibilisation)	2
Le Plan Familial de Mise en Sécurité (PFMS)	1
Internet	1
Le site internet de la Ville d'Orléans	1
Cartes postales et photographies d'époque	1

Tableau n°9 : sources d'information consultées par les orléanais en recherche d'information

■ Les gens parlent-ils du risque autour d'eux ?

Le bouche à oreille occupe une place importante dans les sources d'informations de la population. Le projet EDACOPRI nous avait permis de mesurer qu'après la formation suivie par les agents de la Ville d'Orléans, ceux-ci évoquaient le risque et la formation avec leurs proches, ce qui représentait, en moyenne, 10 à 20 personnes par agent formé.

Nous avons voulu savoir si en « temps normal », les habitants des zones inondables d'Orléans évoquaient le risque inondation avec leurs proches et leur avons posé la question : « *Est-ce qu'il vous arrive de communiquer sur le risque inondation, d'en parler autour de vous ?* » Cette question permettait aussi d'affiner le positionnement des personnes dans les stades de comportement et niveaux de

perception. Le fait de communiquer sur le risque inondation est en effet un indicateur du niveau de perception.

Ainsi, sur les 32 personnes interrogées à Orléans, 5 déclarent communiquer sur le risque d'inondation, en parler à leur entourage proche, leurs familles, amis et voisins. Sur ces 5 personnes, 1 est en stade de contemplation, 1 en stade de préparation, 1 en stade d'action, et 2 en stade de maintenance.

7. Les populations se sentent-elles suffisamment ou insuffisamment informées ?

Lors des entretiens était posée la question suivante : « *Pensez-vous que les populations résidant en zone inondable sont (bien) informées du risque d'inondation ?* » Par cette question il s'agissait de voir s'il existait sur le territoire une lassitude ou au contraire un manque informatif au sujet du risque d'inondation, et ainsi savoir s'il existe un besoin plus ou moins exprimé de plus ou de moins d'information. Les réponses à ces questions sont alors basées sur la perception que les personnes interrogées ont de l'information préventive. 28 personnes, sur 32 interrogées, ont répondu à cette question

■ Les populations résidant en zone inondable considérées comme pas ou insuffisamment informées

Les personnes interrogées perçoivent majoritairement les populations vivant en zone inondable comme n'étant pas informées ou pas suffisamment informées (19 personnes sur 32). Parmi elles, 18 personnes se trouvent au niveau de perception du risque « connaissance partielle », 1 au niveau de « conscience du risque ».

Les raisons évoquées par ces personnes percevant les habitants en zone inondable pas suffisamment informés sont notamment le fait que les inondations, à Orléans, ne sont pas fréquentes, et les personnes habitant en zone inondable pensent qu'il y a peu de chance pour qu'une inondation se produise car cela fait longtemps qu'il y en a eu, et que c'est aussi le rôle du citoyen que d'aller vers l'information, or elles considèrent que ce n'est pas forcément le réflexe de leurs pairs.

■ Les populations résidant en zone inondable, informées ou suffisamment informées

9 personnes perçoivent les populations vivant en zone inondable comme étant informées ou suffisamment informées. Parmi elles, 4 personnes se trouvent en stade de précontemplation, dont 1 en absence de connaissance, 1 en connaissance partielle et 2 en connaissance. Parmi ces 9 personnes se trouvent aussi 1 personne en stade de préparation, 2 en stade d'action et 2 autres en stade de maintenance.

Les raisons évoquées par les personnes percevant les habitants en zone inondable comme étant suffisamment informés sont notamment le fait qu'après Xynthia, les maires ont été sensibilisés au risque et informent désormais leur population, et le fait que les personnes s'informent d'elles-mêmes.

Il est probable que la réponse des personnes à cette question fasse écho à leur propre situation : ceux étant dans les niveaux de perception (et stades de comportement) les plus bas, estimant n'être pas suffisamment informés sur le risque inondation, projetant leurs lacunes sur le reste de la population, la considérant insuffisamment informée. Et inversement, les personnes les plus informées et ayant fait la démarche de s'informer considèrent les autres dans la même situation qu'eux.

■ Éléments complémentaires concernant la perception de l'information des populations en zone inondable.

On note dans les réponses :

- **La perception d'une information hétérogène de la population :** selon certaines personnes interrogées, des populations sont moins bien informées que d'autres. Elles donnent l'exemple de personnes qui n'ont pas conscience du risque, de personnes de passage à Orléans, qui ne restent pas longtemps, de personnes qui viennent d'une autre région ou département pour vivre à Orléans, de personnes qui ne parlent pas français, de personnes qui louent. A l'inverse, certaines personnes déclarent penser qu'il existe des populations mieux informées, comme celles qui habitent les quartiers depuis longtemps ou qui vivaient précédemment dans une zone à risque.
- **La perception d'une information échappant à une partie de la population :** selon certaines personnes, l'information peut ne pas toucher toutes les générations. Ces

personnes donnent pour exemple les jeunes générations qui, n'ayant pas l'âge de faire construire, n'ont pas forcément d'obligations, de papiers à remplir et n'ont pas de mémoire du risque, passant alors au travers de l'information. D'autres personnes évoquent aussi le fait que les populations ayant acheté ou fait construire il y a plus de 30 ans peuvent être dans l'ignorance car, pour elles, le risque est intégré et pris en compte depuis 20 ou 30 ans. Enfin, certaines personnes mettent en avant le statut d'occupation, les locataires étant, selon elles, moins informés que les propriétaires.

Des réactions au manque ou à la demande d'information ont été recueillies. Ainsi, il a été déclaré que c'était le rôle du maire de faire de l'information préventive, afin de lui éviter que cela lui soit préjudiciable en cas d'incident, et que beaucoup d'alertes avaient été faites dans la presse locale sur le risque d'inondation, générant plutôt une émotion de peur, mais qu'il subsiste un manque d'information préventive correcte. 2 personnes considèrent que l'information peut être source de stress. Il a été remarqué une demande d'information de la part des personnes interrogées, sur l'évacuation, sur les procédures en cas de crue (sous forme de brochures). Le constat a été fait par certaines personnes interrogées d'un manque d'information sur l'état de la digue et que l'information n'est pas distribuée dans les foyers.

8. La confiance dans les autorités

Nous avons cherché à mesurer le degré de confiance dans les autorités dans leur gestion du risque inondation, concernant leur capacité à gérer la crise et la crédibilité des messages d'information préventive et d'alerte délivrée. Ainsi étaient posées les questions suivantes : « Quelle est votre opinion concernant l'action des autorités dans la gestion du risque d'inondation ? Avez-vous plutôt confiance dans les autorités pour gérer la crise ? Quelle est votre opinion au sujet de la crédibilité des messages d'information préventive délivrée par les autorités ? »

La confiance dans les autorités est un indicateur intéressant et à double tranchant. La littérature montre en effet que les personnes ayant peu ou pas confiance dans les autorités sont plus enclines à mettre en place des comportements adaptés. Par contre, la confiance dans les messages d'information délivrés par les autorités les rend plus efficaces.

Eclairage national : En métropole 49% des français expriment une défiance à l'égard des mesures prises par les autorités concernant le risque inondation, 47% expriment une opinion de confiance. (CGDD, 2015)

■ Confiance dans la capacité des autorités à gérer la crise

Parmi les 32 Orléanais interrogées, 23 ont déclaré avoir confiance dans les autorités pour gérer la crise. Certaines personnes en expliquent les raisons. Les éléments qui accroissent le sentiment de confiance vis-à-vis des autorités pour gérer la crise sont notamment :

Raisons évoquées par les orléanais pour expliquer la confiance dans la capacité des autorités à gérer une crise inondation	Nombre de citations
Le fait qu'il y ait des personnes compétentes, spécialisées dans le domaine de la gestion des risques et plusieurs structures telles que la mairie, la préfecture et l'agglo qui gèrent ce risque	3
Le fait que ce soit la responsabilité des maires de gérer au mieux la crise	1
Le fait de connaître les plans d'évacuation	1
Le fait qu'il y ait eu des travaux réalisés	1
Le fait que la construction soit réglementée	1
L'idée de la mise en place d'une certaine solidarité en cas de crise	1
Le fait qu'il y ait une certaine préparation via des exercices de simulation, etc.	1

Tableau n°10 : Raisons évoquées par les orléanais pour expliquer la confiance dans la capacité des autorités à gérer une crise inondation

Certaines de ces personnes nuancent leurs réponses en précisant qu'« il faut avoir confiance sinon ça va être le bazar » (3 personnes) qu'elles ont confiance mais qu'il existe un manque

d'information (1 personne), qu'elles ont confiance dans les autorités et dans les services de secours également car ces derniers sont entraînés (1 personne).

Sur les 32 personnes, 4 ne se sont pas prononcées soit parce qu'ils ne savent pas donner une réponse franche : oui ou non, soit parce qu'ils ne savent pas ce qui est prévu pour gérer la crise, et ne le sachant pas ne souhaitent pas donner d'avis.

5 personnes ont déclaré ne pas avoir confiance dans les autorités pour gérer la crise. Certaines d'entre elles en expliquent les raisons qui sont données dans le tableau ci-dessous.

Raisons évoquées par les orléanais pour expliquer le manque de confiance dans la capacité des autorités à gérer une crise inondation	Nombre de citations
L'impression que les services seront de toute façon dépassés par l'évènement	2
Le constat d'une absence de prévention : les personnes ne voient aucune information préventive sur le risque inondation circuler	2
Le manque de préparation de la part de la Ville	1
Le fait que les intérêts politiques priment toujours	1

Tableau n°11 : Raisons évoquées par les orléanais pour expliquer le manque de confiance dans la capacité des autorités à gérer une crise inondation

■ Confiance dans les messages –préventifs et d'alerte- délivrés par les autorités

22 personnes ont déclaré avoir confiance dans les messages d'information préventive et d'alerte délivrés par les autorités. Certaines personnes en expliquent les raisons qui sont précisées dans le tableau ci-dessous.

Raisons évoquées par les orléanais pour expliquer la confiance dans les messages (préventifs et d'alerte) délivrés par les autorités	Nombre de citations
Les compétences des personnes travaillant à l'information préventive	2
Les informations réalisées	1
Les réunions d'information	1
L'impression que la mairie d'Orléans se préoccupe du sujet du risque inondation	1

Tableau n°12 : Raisons évoquées par les orléanais pour expliquer la confiance dans les messages (préventifs et d'alerte) délivrés par les autorités

Parmi l'échantillon, 8 personnes ne se prononcent pas quant à leur confiance dans les messages délivrés par les autorités, soit parce qu'elles n'ont jamais été confrontées à une gestion de crise et ne connaissent pas les messages d'alerte, soit parce qu'elles n'ont pas connaissance de la teneur, du contenu, de la diffusion des messages et ignorent ce qu'il est prévu de diffuser en cas d'alerte.

Parmi les 32 personnes interrogées, 2 personnes ont déclaré ne pas avoir confiance dans les messages d'information délivrés par les autorités car toutes deux constatent une absence de diffusion de l'information préventive « Il faut que ce soit mis en place et c'est pas fait, c'est pas grand-chose à faire des flyers, mettre dans les boîtes aux lettres des zones inondables en même temps de je ne sais quel évènement de la mairie d'Orléans, Vivre à Orléans par exemple, voilà c'est un exemple, c'est pas fait ».

Il est à noter que plusieurs personnes ont mentionné une demande d'information honnête sur leur situation en zone inondable et sur le risque qu'ils encourent, aussi bien en information préventive qu'en information en cas de crise. Il est demandé aux autorités de dire vraiment les choses sans chercher à minimiser le risque.

9. Des éléments qui diminuent l'impact de la sensibilisation des populations

Il ressort des entretiens, des éléments qui questionnent la cohérence externe de l'information préventive sur le risque d'inondation. Ces éléments viennent en contradiction avec l'information préventive et diminuent l'impact de celle-ci ou brouillent perception et représentation du risque. Cette cohérence externe se mesure dans le discours de certaines personnes interrogées. Ce sont des éléments

qui se retrouvent dans le discours et qui sont émis spontanément par les personnes interrogées, ils ne font pas suite à une question de l'enquêteur. Ces éléments reviennent chez plusieurs personnes.

■ La construction en zone inondable

Il s'agit d'abord de la construction en zone inondable qui peut venir diminuer l'impact de l'information préventive et brouiller son message. C'est le cas pour 3 personnes. Il ressort de leur discours que :

- La construction génère une mauvaise compréhension de ce qu'est une zone inondable et de ce que serait une inondation « c'est zone inondable mais en fait ils construisent quand même...donc après zone inondable est-ce que c'est qu'il y a un peu d'eau ou est-ce que c'est où c'est inondé » ; « si j'étais sur l'inondable, d'abord je n'aurais pas construit sur l'inondable ». Le fait que les autorités délivrent le permis de construire en zone inondable tend à faire penser qu'il n'y a pas tant de risques que cela « le mieux c'est vrai ce serait de ne pas faire construire dans les zones inondables, je ne sais pas...mais si on nous laisse le permis c'est signe que ce sont des gens qui savent mieux que nous...on suppose » ;
- En plus d'une incompréhension quant à l'action des autorités, la construction en zone inondable génère des reproches : Pourquoi laisser construire s'il y a des risques ? ;
- La construction et toutes les actions de gestion du risque inondation (exceptée la sensibilisation) amènent certaines personnes à considérer qu'il n'y a plus de risque « d'ailleurs là-bas, voyez-vous c'est un immeuble social là-bas, au fond, [...] et ils ont agrandi ça et bon je crois que si c'était dangereux chez nous ici, [ils ne l'auraient pas fait] » ;
- Les préconisations de construction brouillent la représentation du risque : l'obligation de faire construire un étage tend à faire penser aux personnes qu'il suffit de monter à l'étage pour s'y réfugier le temps de l'inondation et que c'est en partie pour cela qu'il leur a fallu construire un étage ;
- Le permis de construire peut déresponsabiliser certaines personnes : « Une responsabilité? Non parce-que comme on nous a donné le permis, on pensait pas...puis on n'en parlait pas...c'est vrai...non on ne parlait pas de ça, nous on nous donnait le permis c'était bon...comment protéger ? Comment voulez-vous ? Maintenant il y a la maison, qu'est-ce que vous voulez faire ? »

En dehors de la cohérence externe, plusieurs personnes critiquent la construction en zone inondable et reprochent aux autorités de continuer à construire. Ces personnes souhaiteraient que la construction en zone inondable s'arrête. Cela leur pose un réel problème.

■ Les protections physiques et les mesures d'anticipation

Les protections physiques et les mesures d'anticipation, peuvent également diminuer l'impact de l'information préventive et brouiller ses messages. Ca a été le cas de 2 personnes de notre échantillon. Les éléments qui en ressortent des entretiens sont les suivants :

- Les protections physiques mènent à une confiance excessive dans les autorités, ce qui décrédibilise le message préventif « ça peut nous arriver un jour à tout le monde, dans le monde entier, mais enfin ils ont fait beaucoup de travaux sur la Loire... ; non il y a les travaux en avant et les travaux après, moi je leur fais confiance » (pour 1 personne) ;
- Les protections physiques et les mesures d'anticipation décrédibilisent le message préventif et mènent à ne plus croire à une possible inondation « l'inondation de 1856 ne peut pas être la même qu'une inondation en 2015, c'est pas possible, les moyens sont pas les mêmes, les anticipations, en 1856 y avait pas les barrages, voilà, donc...c'est jouer à se faire peur... depuis on a des barrages, des événements d'alerte, en 1856 y avait aucune anticipation ... donc avant que ma maison soit inondée, franchement, même la crue centennale j'y crois pas quoi...» (pour 1 autre personne).

Il est à noter que d'autres personnes minimisent le risque d'inondation et pensent qu'il y a moins de risques du fait de la présence des protections physiques et des mesures d'anticipation.

■ Des éléments en lien avec les autres politiques publiques

D'autres éléments, à la frontière de la cohérence externe sont perceptibles dans le discours de certaines personnes interrogées. Ainsi pour 2 personnes sur les 32 personnes interrogées, il existe un travail à réaliser au préalable à la communication sur le risque d'inondation auprès de la population. Ce travail réside dans la réduction de l'aléa et dans la régulation de l'urbanisme, donc d'abord des mesures physiques de gestion du risque.

10. Quelle responsabilité et quel contrôle perçus par la population ?

Lors de l'entretien était posée la question « *Pensez-vous, à votre niveau, avoir une responsabilité particulière dans la gestion du risque inondation ?* » Cette question pourrait se traduire par « *Est-ce que, à mon échelle, je peux faire quelque chose pour me permettre de vivre mieux le risque et de lui faire face ?* » Cette question était suivie des relances suivantes : « *Si une inondation se produisait demain, est-ce que vous sauriez quoi faire ? Pensez-vous à des actions que vous pourriez mettre en œuvre et qui auront un impact ?* » Ainsi, cela permettait d'avoir un indicateur aidant à positionner les Orléanais dans les stades de comportement et niveaux de perception. En effet, il est montré dans la littérature que plus le contrôle perçu est fort, plus les personnes sont enclines à mettre en place des comportements et donc à gravir les stades de comportement. Qui plus est, cette question est intéressante pour les autorités : une meilleure communication de leur part sur les comportements adaptés et efficaces augmente le contrôle perçu.

■ Les Orléanais pensent-ils avoir un rôle à jouer dans la gestion du risque inondation ?

Parmi les 32 personnes interrogées, 30 ont répondu à la question, 2 n'ont pas répondu, parce qu'elles n'ont pas donné d'éléments liés à la question. Presque un tiers de l'échantillon se sent une responsabilité et a l'impression de pouvoir faire quelque chose face au risque.

12 personnes déclarent se sentir une responsabilité particulière dans la gestion du risque inondation, notamment en mettant en place une certaine solidarité « jouer un rôle pour rassembler les gens dans le coin parce-que moi je suis entourée de personnes plus ou moins âgées », en se tenant informés « on essaie de rester un minimum informés » et en partageant l'information « je ferais un affichage localement au niveau de mon immeuble », en anticipant « essayer de prévoir des denrées pour le temps que ça se passe », en mettant en sécurité ses biens « évacuer un maximum de choses du sous-sol », en informant (en anticipation et réaction), en aidant et en mettant en sécurité son entourage proche « j'me sens la responsabilité par rapport à ma famille, par rapport à mes voisins », en adoptant un comportement adapté « faut avoir une solution de repli » et enfin en alertant « je voudrais être dans les gens qui seraient relais en disant il faut partir, expliquer », « j'suis plus libre aussi de m'occuper des autres ».

Les 18 autres personnes ont répondu soit ne pas se sentir de responsabilité particulière dans la gestion du risque inondation, soit ne pas réellement savoir quoi faire. Cependant, certaines réponses sont nuancées car bien qu'elles aient répondu ne pas se sentir de responsabilité, certaines personnes précisent tout de même qu'en cas de crise elles mettraient en place une certaine solidarité « Je ne sais pas trop ce que je pourrais faire à part aller voir mes petits voisins qui sont des personnes âgées et qui à mon avis seraient paniqués et isolés », elles adapteraient leurs comportements « non je ne saurais pas trop quoi faire, je pense que je prendrais mes affaires de valeur, je prendrais la voiture et je m'éloignerais de la Loire », elles mettraient en sécurité leurs biens « je prendrais mes photos, je les emmènerais ailleurs, ça c'est certain, chez les copains qui, eux, sont pas inondables, et puis après je monterais en haut le maximum de choses », elles suivraient les consignes et partageraient l'information « si on a des informations je les transmettrais rapidement à des personnes autour de moi ».

Certaines personnes ne savent vraiment pas de quelle façon elles pourraient agir et ne se sentent aucune responsabilité. Elles peuvent se sentir un peu démunies face au risque inondation : « Qu'est-ce qu'on peut faire contre ça ? On ne peut rien faire. Une responsabilité ? Non parce-que comme on nous a donné le permis, on pensait pas...puis on n'en parlait pas...c'est vrai...non on ne parlait pas de ça, nous on nous donnait le permis c'était bon...comment protéger ? Comment voulez-vous ? Maintenant il y a la maison, qu'est-ce que vous voulez faire ? Puis on pourrait faire un premier étage mais on n'a pas les moyens de faire un premier étage maintenant...on est en retraite, puis la retraite elle va peut-être baisser, non mais c'est vrai, il faut dire ce qui est...c'est comme ça »

Une personne délègue complètement la responsabilité aux autorités et ne se voit aucun rôle à jouer : « moi non pas du tout parce qu'il y a des travaux qui ont été faits, vraiment des travaux et qui, enfin je m'y suis intéressée, mais par curiosité mais ils ont fait beaucoup de choses ».

Eclairage national : Au regard des 12 orléanais sur les 32 interrogés qui se sentent une responsabilité, en métropole, 21% des français pensent que c'est plutôt à chacun d'agir pour limiter ou éviter d'éventuels dégâts découlant de la survenue d'une catastrophe naturelle ou technologique, 36% que c'est autant les pouvoirs publics que les individus et 40% qu'il s'agit surtout du rôle des pouvoirs publics (CGDD, 2015).

11. Les comportements mis en œuvre et les intentions d'action

Le thème des comportements adoptés pour se prémunir du risque et faire face à celui-ci en anticipation ou en réaction était abordé par la question « *Pensez-vous pouvoir agir, mettre en place des actions pour vous protéger vous et votre famille ? Envisagez-vous des actions pour vous protéger du risque ?* » et par les relances suivantes :

Si oui : « *Avez-vous des idées d'action ? Comment avez-vous eu l'idée de ces actions ? Avez-vous déjà mis des actions en place ? Lesquelles ? Sont-elles encore d'actualité ? Pensez-vous que ce soit une bonne chose ? Est-ce que vous en parlez autour de vous ?* »

Si non : « *pourquoi ? Envisageriez-vous de le faire ? Si oui avez-vous identifié et planifié les actions envisagées dans les prochains mois ? Si oui lesquelles ?* »

Les actions citées par les personnes interrogées étant nombreuses, celles-ci ont parfois été regroupées dans des catégories d'actions. Toutes les actions traitées ici ont été mentionnées par les personnes interrogées elles-mêmes, de manière spontanée.

■ Les actions réalisées

Sur les 32 personnes ayant participé aux entretiens, 8 ont mis en place des actions. Le nombre d'actions mises en place par personne est variable et est précisé dans le tableau ci-dessous :

Nombre d'actions réalisées par une même personne	Nombre de personnes ayant réalisé des actions d'elles-mêmes
0 action réalisée	24 personnes
1 action réalisée	3 personnes
2 actions réalisées	1 personne
3 actions réalisées	2 personnes
4 actions réalisées	2 personnes

Tableau n°13 : nombre d'actions mises en place par les orléanais interrogés

Les différentes actions réalisées sont présentées par ordre de fréquence dans le tableau ci-dessous :

Actions	Nombre de citations
La préparation des papiers	6
Les mesures structurelles dans la rénovation de la maison	4
Une solution de repli	3
La liste des biens	2
Les batardeaux	1
L'achat de matériel pour le retour	1
La liste des numéros d'urgence	1
Le Plan Familial de Mise en Sécurité (PFMS) rempli	1

Tableau n°14 : différentes actions réalisées par les orléanais interrogés et nombre de citations

■ Les actions envisagées

En anticipation :

3 personnes seulement envisagent de mettre en place des actions en anticipation, c'est-à-dire qu'elles y pensent et les planifient pour les prochains mois. Ces 3 personnes ont évoqué chacune une action :

- **Avoir une solution de repli** : Les personnes envisagent de penser à une solution de repli, un lieu d'hébergement en cas d'inondation, pendant la crise et le temps du retour à la normale.
- **Avoir des parpaings** : Les personnes envisagent de stocker des parpaings pour surélever leur mobilier en cas d'inondation.
- **Installer un clapet anti-retour** : Les personnes envisagent d'installer un clapet anti-retour permettant de contrôler le sens d'écoulement de l'eau dans leur réseau d'assainissement.

En réaction :

Parmi les 32 personnes interrogées, 28 envisagent des actions en réaction à la crise, c'est-à-dire des actions qui seraient réalisées à l'annonce de l'inondation et au moment de l'inondation. Chaque personne a proposé un nombre d'actions dont le détail est précisé dans le tableau ci-dessous :

Nombre d'actions envisagées en réaction à la crise	Nombre de personnes envisageant les actions en réaction à la crise
0 action	4 personnes
1 action	10 personnes
2 actions	5 personnes
3 actions	8 personnes
4 actions	1 personne
5 actions	1 personne

Tableau n°15 : nombre d'actions envisagées en réaction face à la crise par les orléanais interrogés

Ainsi, 18 actions sont envisagées en réaction à la crise ? Le nombre de personnes citant chaque action est indiqué dans le tableau ci-dessous :

Actions	Nombre de citations
Evacuer	14
Monter à l'étage	8
Couper les réseaux d'électricité et gaz	7
Monter ses affaires d'un étage	6
Se faire héberger, avoir une solution de repli	5
Suivre l'information	4
Installer des batardeaux, planches, sacs de sable	3
Mettre la voiture à l'abri	3
Prendre des affaires	2
Protéger sa famille	2
Fermer la maison	2
Prendre des nouvelles des autres et les aider	2
Mettre en sûreté les papiers et/ou photos	2
Suivre les instructions des autorités	1
Surveiller la Loire	1
Boucher les ouvertures et évacuations	1
Etanchéifier la maison	1

Tableau n°16 : différentes actions sont envisagées en réaction à la crise par les orléanais interrogés et nombre de citations

Il est intéressant de noter que, qu'ils aient l'impression d'avoir un rôle à jouer ou non dans la gestion du risque inondation, les Orléanais évoquent surtout des éléments concernant la gestion de crise et les comportements en réaction face à la crise, mais ne se voient pas de rôle dans la gestion du risque inondation en anticipation (en temps de paix), excepté quelques personnes (2 quand on les interroge sur leur sentiment de responsabilité et leur contrôle perçu, 3 quand on leur demande quelles sont les actions envisagées). Beaucoup de personnes, par méconnaissance de l'aléa, des actions prévues des autorités et des actions qu'elles peuvent mettre en œuvre à leur échelle, ne voient pas ce qui peut être fait « en temps de paix » (parfois même en réaction à un événement) pour limiter l'impact d'une inondation et faciliter à la fois la gestion de crise et le retour à la normale. Un certain nombre de personnes ont également l'impression que la seule action qui vaille le coup d'être menée est d'empêcher l'eau de rentrer chez eux. Si ça ne peut être fait, il n'y a rien d'autre de réellement valable à faire.

Eclairage national : En métropole, le niveau de connaissance des actions préconisées pour se protéger du risque inondation par les personnes qui y sont soumises est de 18%. A Orléans 14 personnes sur 32 ont « connaissance » de ce que les autorités envisagent une évacuation en cas d'inondation majeure de la Loire, mais très peu se représentent les actions qu'il leur faudrait alors mettre en œuvre.

2% de la population métropolitaine a déjà mis en place des actions face au risque inondation, 3% ne l'ont pas encore fait mais sont prêts à le faire, 2% déclarent n'avoir pas les moyens de le faire et 10% qu'ils ne le feront pas car ils n'en voient pas l'intérêt (CGDD, 2015).

Les personnes rencontrées sont-elles prêtes à évacuer ?

Lors de l'entretien était posée la question « Si l'ordre d'évacuation vous était donné, évacueriez-vous ? »

Parmi les 32 personnes interrogées, 30 personnes ont répondu qu'elles suivraient l'ordre d'évacuation.

2 personnes ont répondu qu'elles ne suivraient pas l'ordre d'évacuation. Ces deux personnes ne se représentaient pas correctement le risque et n'imaginaient pas de telles hauteurs d'eau. Après explication du risque inondation à Orléans et après avoir pris connaissance des hauteurs d'eau, l'une d'entre elles est revenue sur sa réponse donnée lors de l'entretien et a déclaré envisager l'évacuation finalement.

Remarques sur l'attitude de la population au regard de l'évacuation :

14 personnes, en termes de connaissance des paramètres caractérisant le risque, sont au courant du fait qu'une évacuation est fortement probable. Spontanément, dans les actions que les personnes envisagent de mettre en œuvre en réaction à une inondation, 14 déclarent qu'elles évacueraient. Quand on leur demande directement si elles suivraient un ordre d'évacuation donné par les autorités, 30 personnes déclarent qu'elles le feraient.

Ces valeurs semblent relativement importantes et pourraient laisser croire que la population est « naturellement » préparée à faire face pour le comportement principal attendu par les autorités. Outre le biais de désirabilité sociale, qui peut expliquer partiellement le très bon taux de réponses positives à la question posée directement, d'autres éléments viennent fragiliser cette position de la population. Parmi les 14 personnes qui déclarent spontanément qu'elles évacueraient, une partie d'entre-elles déclare en même temps qu'elles monteraient dans les étages, confondant évacuation horizontale (prévue par les autorités) et évacuation verticale (qui les isolerait chez elles durant toute une semaine, les mettant en danger). Seules 3 personnes ont une idée de la durée potentielle de l'inondation, ce qui veut dire que le reste des personnes acceptant l'idée de l'évacuation le fait sans en connaître la durée (ni même les conditions, en fait). La plupart imaginent partir pour quelques jours tout au plus et ne sont donc pas du tout prêtes à faire face à la réalité de l'évacuation. De plus, elles sont très peu à l'avoir anticipé et préparé (3 personnes ont envisagé une solution de repli et une d'entre-elles a réalisé un PFMS).

La population a donc, pour une petite moitié, une relative connaissance du comportement qui lui serait demandé en cas d'inondation majeure à Orléans et, pour sa quasi-totalité, une attitude positive par rapport à l'évacuation. **Il reste cependant un important travail à mettre en œuvre par les autorités pour faire comprendre la réalité de cette évacuation.**

12. Pourquoi les habitants mettent-ils en place des actions face aux inondations ?

■ Combien de personnes connaissent-elles les dispositifs réglementaires de sensibilisation au risque inondation ?

A part les repères de crue connus de toutes les personnes de notre échantillon, les autres dispositifs ne sont pas très bien identifiés par les individus que nous avons rencontrés. 6 personnes connaissent les réunions publiques et y ont assisté, 3 personnes connaissent l'IAL (sur les 8 concernées de notre échantillon, celles qui se sont installées depuis 2006), et 2 le DICRIM.

Il semble donc que l'information préventive (réglementaire), repères de crue exceptés, n'ait pas atteint sa cible au sein de la population orléanaise.

■ Quel est l'impact de ces dispositifs sur la perception du risque et les comportements ?

Chaque personne que nous avons interrogée connaît les repères de crue, mais la qualité du message qu'ils délivrent est questionnable. Effectivement, nous avons 13 personnes ne connaissant aucun paramètre de l'inondation et 13 connaissant approximativement les niveaux que l'eau pourrait atteindre. Les personnes nous ont expliqué qu'ils connaissent les anciens repères de crue installés à proximité du fleuve (quais nord) ou du pont Georges V, mais par les nouveaux, qui respectent la forme officielle et sont disposés dans les quartiers, à proximité des lieux de vie. De plus il leur est difficile de faire le lien entre le niveau d'eau indiqué par le repère et la hauteur d'eau correspondante dans leur logement ou leur bâtiment d'habitation. L'information que les repères de crue sont sensés donner n'atteint finalement pas leur cible. Ils sont plus considérés comme un rappel historique d'évènements du folklore local que l'on a plaisir à montrer à des invités que comme une indication d'un danger toujours présent.

Parmi les personnes qui connaissent les réunions publiques (et les repères de crue), 4 ne connaissent pas d'autres dispositifs. Ces 4 personnes ont une note moyenne de connaissance des paramètres de l'inondation de 2,75, soit juste un peu en dessous de ceux qui connaissent aussi le DICRIM (note moyenne de 3).

3 personnes connaissent l'IAL (et aussi les repères de crue) et ont une note moyenne de 0,66, bien en dessous de la moyenne qui est de 1,3). L'IAL ne semble pas avoir d'impact sur la connaissance et la perception du risque inondation.

Il est difficile de séparer les effets d'un dispositif de celui des autres, ces résultats doivent donc être considérés comme de simples indications. D'une manière générale, comme montré par le graphique ci-dessous, nous pouvons considérer qu'il y a à la fois un lien entre le nombre de dispositifs connus, le nombre total de sources d'information et la connaissance des paramètres de l'inondation. Si les effets des différents dispositifs réglementaires sont difficiles à séparer les uns des autres, il en est de même des autres sources d'information.

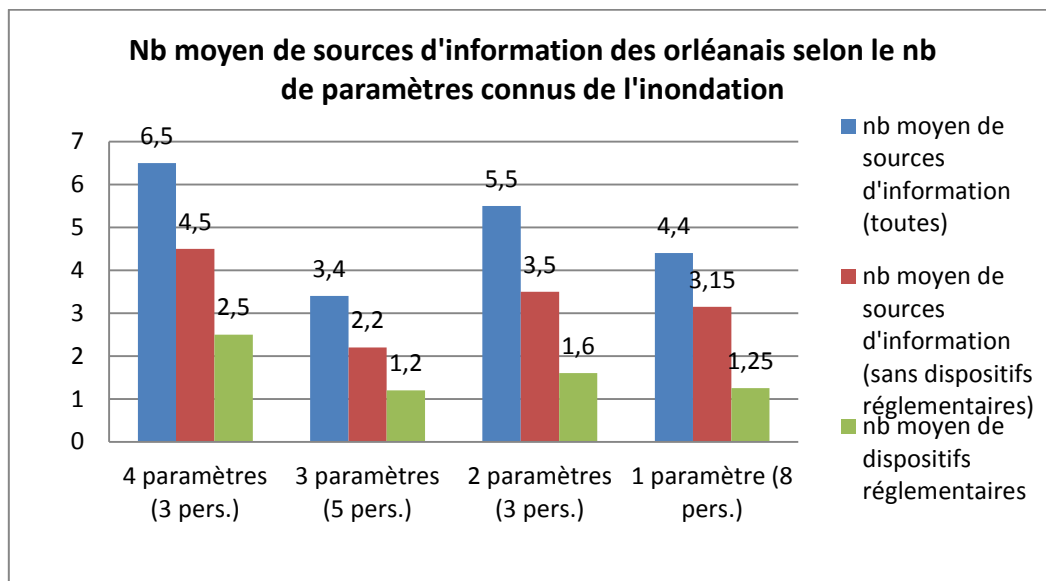


Figure n°6 : nombre moyen de sources d'information des orléanais selon le nombre de paramètres connus de l'inondation

■ Quel est l'impact de ces dispositifs sur les comportements ?

Il semble, comme le montre le graphique ci-dessous, possible de relier le nombre d'actions mises en place par les personnes de notre échantillon et le nombre de sources d'information.

D'une manière générale plus le nombre de dispositifs réglementaires connus est important, plus le nombre d'actions mises en œuvre est important également. C'est aussi (et un peu plus) vrai pour les sources d'information autres que les dispositifs réglementaires.

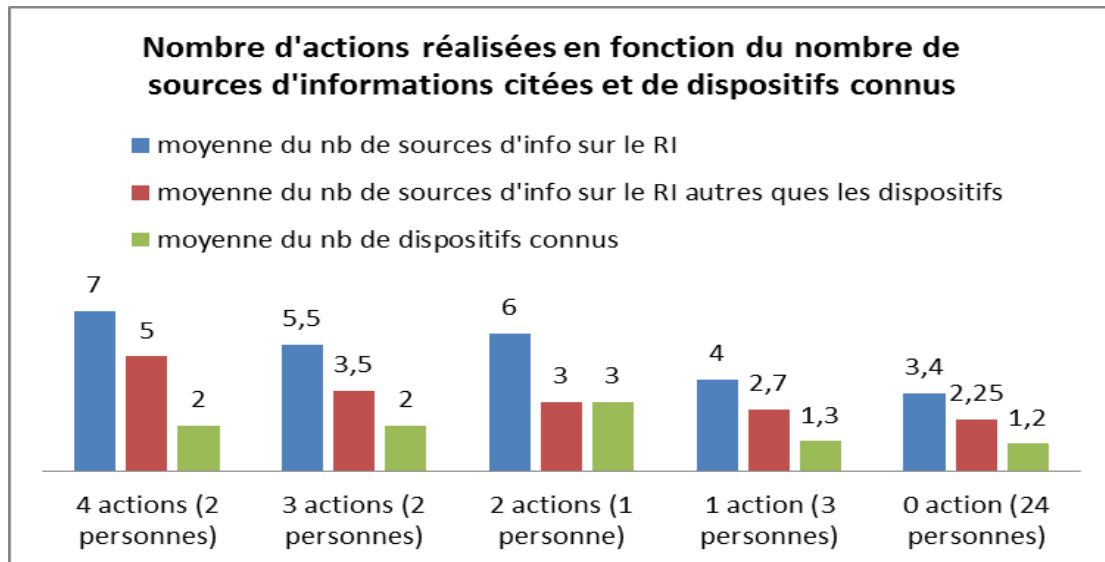


Figure n°7 : nombre d'actions réalisées en fonction du nombre de sources d'information citées et du nombre de dispositifs connus par les orléanais

D'une manière générale, et logique, il est possible de corréler le nombre de sources d'informations et les niveaux de perception du risque ainsi que le nombre d'actions mises en œuvre. Il est cependant difficile de faire la part des différentes sources d'information, qu'il s'agisse ou non des dispositifs réglementaires.

■ Les stades de comportement

Est-il possible de faire un lien entre les stades où se trouvent les personnes de notre échantillon et la connaissance des dispositifs réglementaires ?

Comme le montre le graphique ci-dessous, il y a une augmentation du nombre moyen de dispositifs connus avec la progression dans l'échelle de perception et des comportements. Mais il ne nous est pas possible de déterminer si les personnes ont adapté leur comportement parce qu'ils ont connaissance de ces dispositifs. Ces personnes sont également celles qui vont le plus rechercher d'information sur les inondations et peuvent avoir adapté leur comportement avant d'avoir trouvé les dispositifs réglementaires qu'elles connaissent. Le fait que les personnes dans les stades de transition ne connaissent d'autre dispositif que les repères de crue tendrait à faire penser que les dispositifs n'ont pas beaucoup d'influence dans la décision de passer à l'action.

Mais nous pouvons dire qu'il y a bien une concordance dans le fait d'être dans les stades les plus avancés et de connaître ces dispositifs.

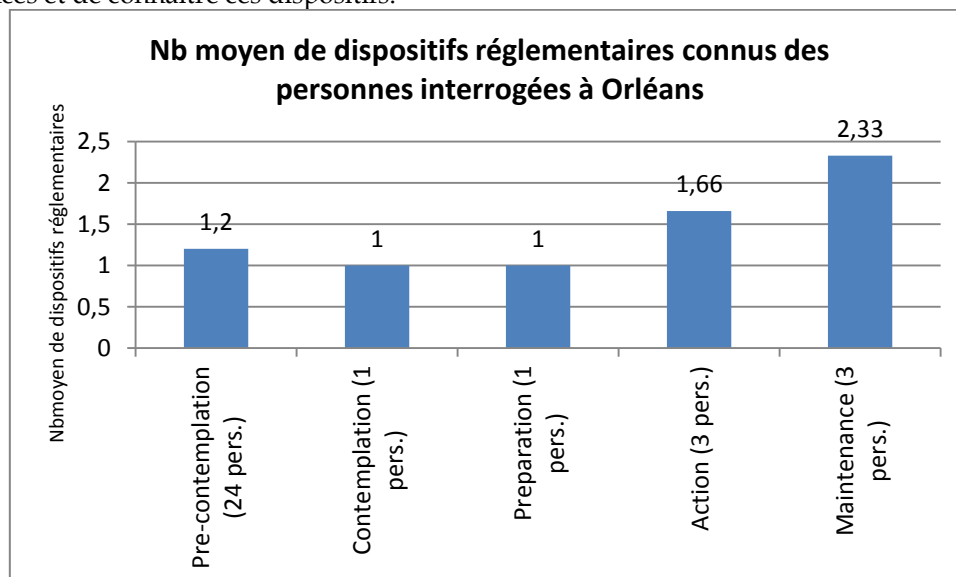


Figure n°8 : nombre moyen de dispositifs réglementaires connus des personnes interrogées à Orléans selon le stade de comportement

■ L'inconfort psychologique face au risque inondation comme facteur clef ?

Un autre facteur semble important pour expliquer les comportements des personnes interrogées : l'inconfort psychologique.

Il est lié à la recherche d'information, à la mise en œuvre d'actions, au nombre de sources d'information connues, au nombre de dispositifs réglementaires connus et au positionnement dans l'échelle de la perception et des comportements. Le graphique ci-dessous montre ce dernier lien.

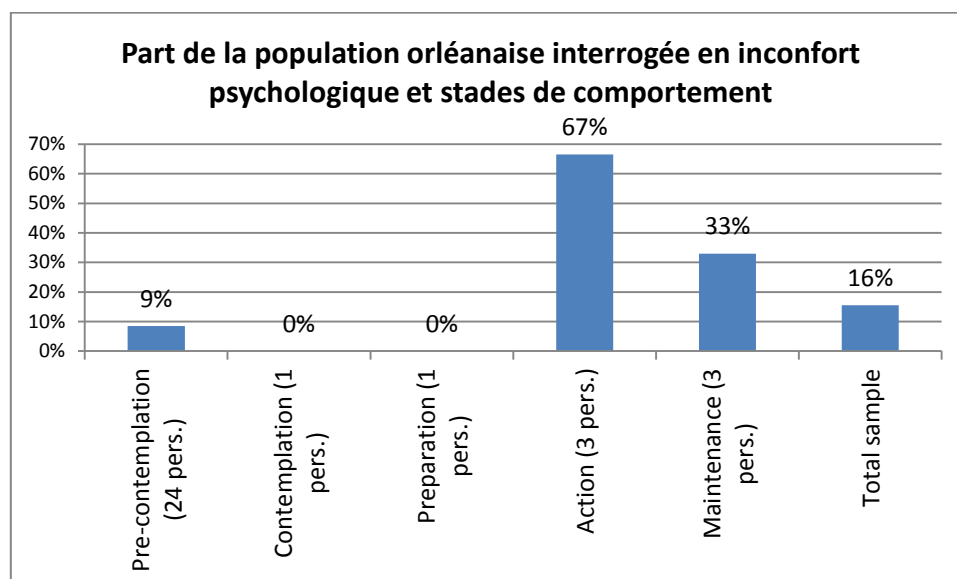


Figure n°9 : part de la population orléanaise interrogée en inconfort psychologique et stades de comportement

Il est intéressant de noter que cet inconfort prend place dans un contexte où le risque et la menace sont peu visibles et où la dernière véritable inondation a eu lieu il y a plus de 150 ans.

Se pose pour nous la question de « l'œuf ou de la poule » : est-ce que les personnes de notre échantillon connaissent les dispositifs réglementaires parce qu'ils recherchaient de l'information sur les inondations, poussés par leur stress, ou ont-ils été stressés parce qu'ils ont eu de l'information sur les inondations à travers ces dispositifs ?

Comme le montre la littérature sur ce sujet, un niveau élevé d'inquiétude est lié à un accroissement de la perception du risque et à la mise en place de comportements adaptés¹.

¹ Slovic, P. (1987). Perception of risk. Science, 280-285.