



## Préparer la gestion de crise et de post crise

Module 3 : psychologie sociale

Compte rendu proposé par Thomas BREINIG

20 avril 2017

Yves CADAS, Maire de Labarthe sur Lèze, **accueille les participants** en soulignant que Labarthe était le siège d'un des syndicats parents du SMIVAL. Il accueille Karine WEISS, qui vient de Nîmes, au sein de la même région, l'Occitanie.

Jean-Jacques MARTINEZ, Président du SMIVAL, remercie Yves CADAS pour son accueil et invite les participants à faire un tour de table. Il rappelle l'historique du SMIVAL, syndicat interdépartemental constitué pour **apporter une réponse collective aux inondations à l'échelle de la vallée de la Lèze**. Il souhaite que les risques soient mieux connus. En plus du travail technique mené par le syndicat, il a souhaité **remettre l'humain au cœur des préoccupations des pouvoirs publics**. Pour cela, il a proposé une série de **quatre modules d'information pour se préparer à gérer la crise et la post crise**. Le premier a été assuré par le Professeur CREMNITER, psychiatre référent des cellules d'urgence médico psychologiques. Le deuxième module s'est tenu à Saint Sulpice sur Lèze au cours duquel les officiers sapeur pompiers du SDIS 31 ont animé un scénario dynamique de gestion de crise. Le quatrième abordera le retour à la normale le 18 mai à Saint Sulpice sur Lèze. Il invite chacun à y participer.

Aujourd'hui, pour ce troisième module, il invite à aborder la psychologie sociale et confie l'animation de cette session à Karine WEISS, Professeur en psychologie sociale à l'Université de Nîmes. Il cite la loi de modernisation de la sécurité civile « La protection des populations compte parmi les missions essentielles des pouvoirs publics. [...] La sécurité civile est l'affaire de tous. Tout citoyen y concourt par son comportement. Une véritable culture de la préparation au risque et à la menace doit être développée. ». Il expose quelques contre-exemples de comportements adoptés en période de crise : les consignes de sécurité sont de ne pas téléphoner, de ne pas se déplacer, de ne pas rouler sur les routes inondées. Mais les populations ne respectent pas ces consignes. Il **s'interroge sur le décalage entre les risques, les consignes, et les réactions des populations** et souhaite que l'intervention de Karine WEISS éclaire les participants qui sont parfois démunis face aux catastrophes.

### Une perception du risque

**Karine WEISS, Professeur en psychologie sociale à l'Université de Nîmes**, prend l'exemple des victimes décédées dans les parkings en sous-sol. Elle souligne que dans ces cas, les personnes n'avaient pas **conscience du danger**.

L'approche clinique est portée par le corps médical. L'approche psychosociale, elle, s'intéresse aux **perceptions du risque**. Elle s'appuie sur l'évaluation de l'aléa, l'évaluation de la vulnérabilité qui conduit à l'évaluation du risque, en intégrant la capacité de réponse. Le risque est donc défini comme une construction sociale. On constate donc une opposition entre le **risque « réel »** et le **risque perçu**.

Risque perçu = probabilité d'occurrence perçue d'un danger

X gravité perçue des conséquences

X acceptabilité perçue des conséquences.

Sur une étude sur la Loire, les populations se disaient prêtes à accepter une inondation. Mais elles imaginaient un peu d'eau dans les caves, alors que les experts prédisent la probabilité d'être inondés par 3 mètres d'eau.

## Comprendre la psychologie face au risque

Jean-Jacques MARTINEZ souligne que malgré les expertises, une catastrophe d'ampleur reste imprévisible.

Evelyne CARDONA révèle deux comportements : les personnes stressées aux moindres pluies. Les autres qui disent que l'inondation ne se reproduira plus ou que les aménagements réalisés sont suffisants pour se protéger.

Karine WEISS invite à envisager **deux questions** :

- **Quel est le degré de protection souhaité ?** Que prennent en charge les pouvoirs publics ? Que devront faire les citoyens ?
- **Quel niveau de risque peut être accepté ?**

L'**augmentation du niveau de vie** conduit les sociétés à **refuser de plus en plus le risque** et à exiger un niveau de sécurité en constante augmentation.

Le baromètre IRSN montre que 11% de la population se dit prête à vivre en zone inondable, 50% estiment le risque élevé, 30% font confiance aux pouvoirs publics, 41% estiment qu'on leur dit la vérité.

Concernant l'évaluation du risque, il ne faut pas opposer la connaissance experte et la connaissance profane. Selon les situations, certains risques sont amplifiés par les citoyens (nucléaire, pesticides), d'autres sont minorés (risque routier). Mais **les profanes ne sont pas irrationnels. L'expertise est étroite et souvent quantitative.** Les **biais d'évaluation** expliquent souvent ces différences : chaque groupe a ses inférences, ses suppositions. Le manque d'information peut conduire à nier le risque. Le risque peu probable scientifiquement est considéré comme ayant une probabilité zéro par les individus naïfs. **Les risques les plus médiatisés sont perçus comme les plus importants** : c'est une **forme d'activation cognitive**. Ainsi le risque terrorisme apparaît comme le premier risque dans le baromètre IRSN 2016, devant le tabagisme des jeunes (n°2), la pollution des lacs, des rivières et des mers (n°6) ou les inondations (n°15).

Le risque est souvent mieux connu par les anciens habitants mais aussi mieux accepté. **Le fait de savoir ce qui va se passer donne une illusion de contrôle.**

Dans le risque d'inondation, on ne parle pas vraiment de risque sur la santé. Il faudrait peut être **mettre l'accent sur la dangerosité physique des inondations.**

Un témoignage est rapporté au sujet du camping du Vernet : lors des exercices d'évacuation, **il est très compliqué de faire évacuer les résidents qui se concentrent sur les biens matériels.**

Dans les analyses coûts bénéfices, Thomas BREINIG indique que les aspects non monétarisables sont arbitrairement comptés en doublant le montant des dégâts monétarisables, ce qui interroge sur la **place de l'humain dans les stratégies de prévention des inondations.**

Jean-Jacques MARTINEZ souligne que les habitants ont développé des psychoses. C'est pour cela qu'il a souhaité travailler sur les aspects psychologiques de la prévention des risques. Il explique que certaines simulations menées montrent des catastrophes d'ampleur et il s'interroge sur la **diffusion de ces informations dramatiques vers le grand public.**

Sur l'exemple d'Orléans, Karine WEISS explique que des **informations par petits groupes** ont été réalisées sans générer de traumatisme, mais a permis d'informer et de former les agents vivant en zone inondable pour essayer de faciliter le retour à la normale. La formation par petits groupes permet de toucher ensuite une population plus large, environ cinq fois plus. Il importe de donner en même temps les capacités de réponse.

En psychologie sociale, l'appel à la peur ne marche pas, comme sur l'exemple du tabagisme. La conscience du risque semble prendre une place importante.

## Des outils de communication

**Plusieurs outils sont disponibles pour communiquer** : DICRIM (dont il faut favoriser la diffusion auprès des populations, par exemple sur youtube), repères de crue, Information des Acquéreurs et Locataires, cartes de vigilance).

La Ville de Toulouse explique qu'ils ont distribué des **kits d'urgence** incluant radio, dicrim, scotch, couverture de survie, magnets, inscription au système d'alerte en masse (4000 inscrits).

Au niveau collectif, **une information a une durée de trois mois**, par exemple sur la consommation d'énergie.

Karine WEISS attire l'attention sur la **qualité des messages transmis** : un repère de crue seul est insuffisant : il doit être accompagné d'information contextuelle. Les cartes de vigilance transmettent souvent des messages contradictoires.

Pour l'alerte, les habitants souhaitent disposer d'une **information factuelle très précise** : quand l'inondation va-t-elle arriver ? Quelle sera la hauteur d'eau ? Il faut réintroduire l'inondation dans le quotidien, jouer sur l'attachement (affectif ou économique) aux lieux. L'eau est une menace, mais elle est aussi constitutive du territoire. Elle préconise d'**affiner et d'adapter les mesures selon les populations et les territoires**.

Jean-Jacques MARTINEZ souligne que l'État regarde le **rapport coût bénéfice** qui apporte une **inéquité entre les populations**. Il déplore la double peine : les habitants ont acheté des maisons construites en zone inondable mais sans en être informés et en toute légalité. Et aujourd'hui l'État va **imposer des batardeaux**, des protections individuelles. Il y a énormément de situations où les batardeaux ne peuvent pas être posés. S'ils ne se protègent pas, leurs assureurs pourraient ne pas rembourser les dégâts.

La DDT 31 rappelle qu'il existe souvent une pression pour construire en zone inondable.

Jean-Jacques MARTINEZ rappelle que les PPRI, les PLU viennent limiter les grosses erreurs.

Etienne COMBES estime que la **cartographie du risque est plutôt bien faite sur les gros cours d'eau** (Tarn), mais pas sur les petits affluents, où il faudrait consacrer davantage de moyens.

Karine WEISS souligne que la mise en œuvre de la Directive inondation amène à définir comme TRI les territoires avec de gros enjeux. Pour les cartographies réglementaires, elle constate qu'il s'agit d'un **risque négocié**. Elle présente la mise en place de « **veilleurs de crues** », des citoyens qui ont contribué à travailler sur l'information sur le risque d'inondation, **en faisant émerger les solutions des citoyens eux-mêmes**. Elle cite également plusieurs actions d'innovation sociale : **vigilance citoyenne, réserves communales de sécurité civile, cartographie collaborative, expertise citoyenne...**

## Des performances humaines qui biaisent la perception du risque

L'**approche cognitive de l'évaluation des risques** montre que les performances humaines en termes d'évaluation apparaissent limitées. Chacun s'estime généralement moins exposés aux risques que les autres personnes, pour plusieurs raisons :

- Optimisme irréaliste,
- Illusion de contrôle,
- Illusion d'invulnérabilité.

Cela peut être un facteur d'adaptation, mais aussi un facteur de risque qui limite la mise en place de mesures de protection.

L'optimisme comparatif varie selon :

- le type d'événement,
- la fréquence,
- la gravité
- la contrôlabilité.

La question n'est pas d'éliminer l'optimisme comparatif mais de faire en sorte qu'il se limite à des seuils tolérables pour la sécurité et d'identifier ces seuils. Pour communiquer au mieux, il faut **utiliser des démonstrations très concrètes**, très localisées, faire des communications qui renvoient à **l'image publique de soi** et **utiliser des cibles de comparaison familières**.

La **mémoire concrète** de l'inondation **disparaît très vite** : à partir de quel niveau les voitures flottent, les prises électriques sont inondées. Il faut donc **aider à rappeler ces repères concrets**.

### **Comment favoriser les comportements de protection ?**

Les pouvoirs publics mettent à disposition des prévisions météorologiques, mais les habitants souhaiteraient des prédictions, pas des prévisions. Or il restera toujours de l'incertitude. **Si on ne peut pas prédire, on peut au moins anticiper.**

Face à l'événement, la mémoire a ses défauts, les situations ne sont jamais les mêmes (nuit, week-end, sortie des bureaux, saison touristique).

On constate aussi une **résistance au comportement de protection** :

- par déni du risque,
- sous estimation du risque,
- incrédulité,
- optimisme comparatif,
- dispositions personnelles,
- attachement au lieu,
- expériences antérieures,
- biais cognitifs,
- mémorisation des messages.

### **Les outils numériques**

Concernant les réseaux sociaux, **Facebook** est sans doute le réseau le plus utilisé par le grand public.

Les **informations descendantes** peuvent être mobilisées, mais aussi les **informations ascendantes** pour informer les institutions.

**Tweeter** permet de détecter des inondations ou des tremblements de terre plus vite que d'autres systèmes. Lors de l'ouragan Sandy, 1 million de tweets ont été rédigés. C'est un gros vecteur de données. Les réseaux ont été utilisés pour gérer la crise, recruter des bénévoles, orienter les secours.

La Ville de Toulouse se base sur les communications des réseaux sociaux pour s'informer.

VISOV est une association qui travaille sur les risques majeurs en mobilisant les informations sur les réseaux sociaux.

La communication de crise est difficile car elle est relativement rare et les personnels sont donc relativement mal formés et changent souvent après une grosse crise.

Des **guides** existent sur l'utilisation de Facebook, de tweeter. Les outils évoluent très vite et il faut s'en saisir, apprendre à s'en servir.

Jean-Jacques MARTINEZ remercie Karine WEISS pour son intervention et lève la séance.