

LIGNES DIRECTRICES

TRANSFRONTALIÈRES
COMMUNES,
POUR LA BONNE COMMUNICATION
AUX CITOYENS DES CONTENUS
DES PLANS COMMUNAUX
DE SAUVEGARDE
POUR LE DÉVELOPPEMENT
DE LA SENSIBILISATION AU
RISQUE

Lignes directrices réalisées
par le Dipartimento Scienze della Terra
Università degli Studi di Firenze

RESPONSABLE DU PROJET

Prof. Nicola Casagli

GRUPPO DI LAVORO

DST-UNIFI

Dott. Emanuele Intrieri

Dott.ssa Giulia Dotta

Dott.ssa Katia Fontanelli

CERCHIO BLU

Dott.ssa Chiara Bianchini

SOMMAIRE

1 INTRODUCTION.....	4
2 L'IMPORTANCE DE LA COMMUNICATION.....	6
3 COMMUNICATION EN TEMPS DE PAIX.....	8
3.1 QUAND.....	10
3.2 QUI.....	10
3.3 QUOI.....	10
3.4 COMMENT.....	11
3.4.1 COMMUNES.....	12
3.4.2 COMUNI CAPOLUOGO.....	17
3.4.3 REGIONI.....	26
3.4.4 EXPÉRIENCES ET PROJETS NATIONAUX ET INTERNATIONAUX.....	35
3.5 MATÉRIEL D'APPUI.....	40
4 COMMUNICATION EN PRÉVISION D'UN ÉVÈNEMENT D'URGENCE.....	44
4.1 FRÉQUENCE DES VIGILANCES JAUNES.....	45
4.2 BONNE UTILISATION DES MÉDIAS SOCIAUX.....	45
4.3 MANQUE DE PERSONNEL.....	49
4.4 QUAND.....	49
4.5 QUI.....	49
4.6 QUOI.....	49
4.7 COMMENT.....	50
4.9 MESSAGES.....	58
5 CONCLUSIONS.....	65
ANNEXE 1.....	67
ANNEXE 2.....	68

1 INTRODUCTION

Ce rapport final de synthèse illustre les activités de recherche réalisées jusqu'au 31 mars 2019 dans le cadre d'un accord de collaboration pour des activités conjointes de recherche en matière de planification du système de sauvegarde. En particulier il a pour objet la rédaction de lignes directrices afin d'assurer une bonne communication aux citoyens des contenus des Plans Communal de Sauvegarde; cette convention conclue entre l'Association Nationale des Communes Italiennes Sect. Reg. Toscane (ANCI Toscana) et le Département des Sciences de la Terre de l'Université des Études de Florence (DST-UNIFI), naît dans le cadre du Programme Interreg Italie-France Maritime 2014-2020, Projet Stratégique PROTERINA-3Évolution, dont l'objectif est d'améliorer la capacité des institutions de prévenir et gérer, conjointement, le risque inondation en renforçant la capacité de réponse du territoire à travers la sensibilisation des institutions et des communautés.

En particulier, les activités du projet relevant de la convention entre ANCI Toscane et DST-UNIFI concernent:

- L'analyse des outils courants et des actions de communication en temps de paix et en temps d'alerte présents sur les territoires des partenaires du projet au niveau local, régional et national;
- L'analyse GAP des outils et des actions avec identification des bonnes pratiques même en dehors des territoires du partenaire;
- Sur la base de l'analyse préliminaire, la rédaction de lignes directrices relevant de la protection civile à dimension transfrontalière pour une bonne communication aux citoyens, tant en phase d'alerte que de paix, et pour la diffusion des contenus des Plans Communal de Sauvegarde, selon la méthode suivante:
 - Création et coordination d'un groupe technique pour l'identification des modalités de communication et la sélection de l'objet de la communication afin de la rendre plus efficace;
 - Rédaction d'un document technique contenant les modalités de communication et sélection de l'objet de la communication;
 - Identification d'actions et instruments communs pour les administrateurs pour la préparation de plans de communication et pour la diffusion des contenus des Plans Communal de Sauvegarde;
- Validation et intégration des lignes directrices identifiées suite à des rencontres sur les territoires des partenaires (au moins 1 par région) avec la participation active de tous les acteurs du système de sauvegarde visant à la création de Tables permanentes régionales de vigilance, y compris l'identification des parties prenantes à impliquer et les méthodes des rencontres;
- Contribution à la définition d'une stratégie transfrontalière pour la communication du risque, fournissant aux administrateurs les outils pour comprendre le risque sur leur territoire et diffuser cette connaissance tant en temps de paix qu'en prévision d'un évènement.

Les lignes directrices constituant ce rapport et comprenant aussi des fiches, des graphiques et des tableaux synoptiques pour en favoriser la lecture, sont afférentes au risque inondation et comprennent deux parties: la première partie est relative à la communication à réaliser en temps de paix, la deuxième en prévision et durant l'évènement (phase d'alerte). Le contenu des lignes directrices est adapté aux contextes italiens et français ; les ressemblances législatives, culturelles, d'implantation, climatiques et d'urbanisme entre les deux Pays permettent de rédiger un document adapté aux deux contextes nationaux.

Plus particulièrement, en étudiant les activités illustrées au niveau communal, dès lors que, d'après la loi, il revient au Maire, en tant qu'autorité de vigilance, d'informer les citoyens de sa propre Commune, le contenu de ce document est en grande partie applicable même à des niveaux administratifs plus larges.

Les contenus illustrés ci-dessous sont aussi le résultat d'intégrations et commentaires faits à l'occasion des trois tables rondes, qui se sont tenues à Montelupo (FI) le 20 octobre 2017, à Calci (PI) le 22 novembre 2017 et à Pise le 16 novembre 2018, et des trois conférences qui se sont tenues à Pise le 15 février 2018, à Ghilarza (OR) le 11 décembre 2018 et à Nice le 13 et 14 février 2019. Ces

évènements ont vu la participation des partenaires du projet, du personnel technique des Communes, des Provinces, des Villes Métropolitaines, des Régions, des fonctionnaires de la protection civile, des maires, des experts de la communication et du personnel des Centres Fonctionnels Décentralisés.

2 L'IMPORTANCE DE LA COMMUNICATION

Les inondations représentent un risque naturel pouvant causer des dégâts importants; l'European Environment Agency a calculé qu'en Europe, dans la décennie 1998-2009, elles ont provoqué plus de 1000 morts et plus de 50 milliards d'€ de pertes économiques, avec des estimations négatives du fait de l'urbanisation croissante et du réchauffement climatique qui entraîne une augmentation des inondations à l'échelle mondiale.

Tout cela souligne l'importance de la mise en œuvre de mesures de mitigation efficaces. La prévention des risques naturels tels que les inondations ne se réalise pas seulement par des activités technico-législatives, des interventions structurelles et une bonne gestion du territoire, mais en grande partie elle est basée sur une campagne d'information locale constante de la population. Tant en Italie qu'en France, le Maire, en qualité d'autorité de la Protection Civile, a le devoir d'entreprendre des actions spécifiques liées à la prévention (cfr. D. Lgs. n. 1/2018, art. 12, 5° alinéa en Italie et Code de la sécurité intérieure - Article L731-3 en France). La connaissance du Plan Communal de Sauvegarde de la part de la population, représente une condition préalable indispensable pour l'efficacité et l'efficacé du Plan lui-même et transforme le Plan, de simple démarche administrative en pacte social opérationnel entre l'Administration Communale et les citoyens; en effet, dans le flux d'informations et communications qui part des niveaux administratifs les plus élevés et se termine avec la population, l'étape la plus critique est représentée par l'étape finale, concernant la communication de la part de l'Administration Communale aux citoyens. En effet même le plan le plus sophistiqué perd son efficacité si les vigilances ne sont pas comprises par les personnes confrontées au risque ou si le citoyen ne collabore pas, par exemple en mettant en œuvre des comportements vertueux d'autoprotection. Donc le transfert à la population des contenus principaux du Plan Communal de Sauvegarde et des connaissances utiles à accroître la sensibilisation et à acquérir une prise de conscience par rapport aux risques présents sur le territoire, contribue à tous les égards à assurer une réponse opérationnelle meilleure de la part de la communauté et par conséquent à en augmenter la résilience.

La communication a essentiellement deux rôles: être une méthode efficace et efficiente de gestion, résolution et prise en charge des situations d'urgence et, de l'autre côté, être un outil de formation pour diffuser la culture de la prévention. Son objectif est celui de réduire la vulnérabilité du système et veiller à ce que la population soit informée sur les risques possibles et les comportements à adopter en cas de situations d'urgence, de manière à limiter les pertes humaines et économiques éventuelles. Tant en temps de paix qu'en temps de vigilance, l'objectif de la communication est d'engendrer des comportements spécifiques chez les destinataires, parce qu'elle accroît non seulement la connaissance et la prise de conscience mais surtout parce qu'elle demande une "réponse".

Pour ce qui est des informations à la population, il s'agit d'une activité de prévention non structurelle relevant du système de sauvegarde. Elle ne remplace pas, mais plutôt elle s'intègre aux activités structurelles et en augmente l'efficacité, par exemple parce qu'elle peut souligner l'importance de certains travaux ou interventions pouvant être exécutés même par des citoyens (entretien des plaques d'égouts, bouches d'égouts, tuyaux d'écoulement etc.).

En ce qui concerne les messages de vigilance que les Communes reçoivent et qui, étant adressés au personnel interne, ont un contenu technique, le Maire et les bureaux préposés ont à tâche de transformer l'information technique provenant des Centres Fonctionnels Décentralisés en communication efficace, à savoir, ils doivent rendre le message compréhensible pour la population et pertinent au territoire. Cette localisation et adaptation du message original entraîne une prise de responsabilité de laquelle le Maire ne peut pas se dispenser. En effet, si le message est exact dans ses contenus mais qu'il n'est pas bien compris par la population dans ses implications, il y aura un déficit de communication duquel le Maire sera responsable.

Pour ce qui est des coûts, la communication représente une des mesures de prévention les plus efficaces pour la réduction du risque; toutefois, le Maire et le personnel des bureaux chargés de la vigilance peuvent ne pas avoir la conscience ou la formation nécessaires pour répondre à leurs obligations en matière de protection civile et de la communication relative, et cela rend la gestion de la communication encore plus difficile, surtout dans les petites Communes où le personnel technique est en nombre restreint.

Pour surmonter cette difficulté il serait souhaitable de réaliser une collaboration et synergie parmi des acteurs différents: des techniciens, des professionnels de la communication, des journalistes, les cellules de presse, les porte-paroles qui, sur la base de connaissances et compétences diverses, devraient opérer ensemble. Dans le cas des petites Communes ceci peut se réaliser grâce à une association ou à des projets de zone vaste.

Les problèmes représentés par le partage d'une terminologie commune existent même dans les Communes où des plans de communication efficaces, tant en temps de paix qu'en prévision d'un évènement ou en cours d'évènement, sont en vigueur; en effet, même si deux Communes utiliseraient des moyens de communication différents, l'utilisation de messages structurés de manière similaire et qui suivraient une terminologie homologuée, permettrait d'avoir une communication plus efficace, au bénéfice de la population non résidente.

En plus des problèmes suscités, pouvant être identifiés dans la filière institutionnelle de la communication, il existe d'autres problèmes liés à la capacité de prévision (Figure 1), spécialement dans le cadre d'un changement climatique général qui accroît l'incertitude dans la localisation et prévision des phénomènes, surtout des phénomènes à plus forte intensité. De plus, il y a une limite relative à la résolution spatiale des zones d'alerte qui sont plus grandes que les zones de chaque Commune.

Ces aspects soulignent l'importance et l'utilité du développement de lignes directrices partagées qui, après avoir pris acte des problèmes mentionnés ci-dessus, peuvent contribuer à rendre la communication concernant la sauvegarde plus efficace. Comme il est évident, il n'existe pas un programme de communication ni encore moins un message individuel qui puisse être valable pour chaque situation, chaque Commune, ou niveau administratif. Il suffit de penser qu'en cas d'alerte, les messages sont diffusés selon un détail spatial qui ne peut pas prendre en compte toutes les spécificités et criticités du territoire et qui donc doivent être replacés dans leur contexte; même en temps de paix, le choix des méthodes et des moyens de communications adoptés par une Commune dépend des outils et du personnel disponible et de ses caractéristiques, même d'âge de la population. Par conséquent, ces lignes directrices, tout en étant polyvalentes et fournissant des références tant générales que spécifiques pour des nombreux contextes, ne prétendent pas à l'exhaustivité pour un sujet si vaste et en constante évolution, comme le sujet de la communication concernant la protection civile, mais elles pourront constituer une base avancée à partir de laquelle les opérateurs du secteur pourront développer et améliorer leur programme.

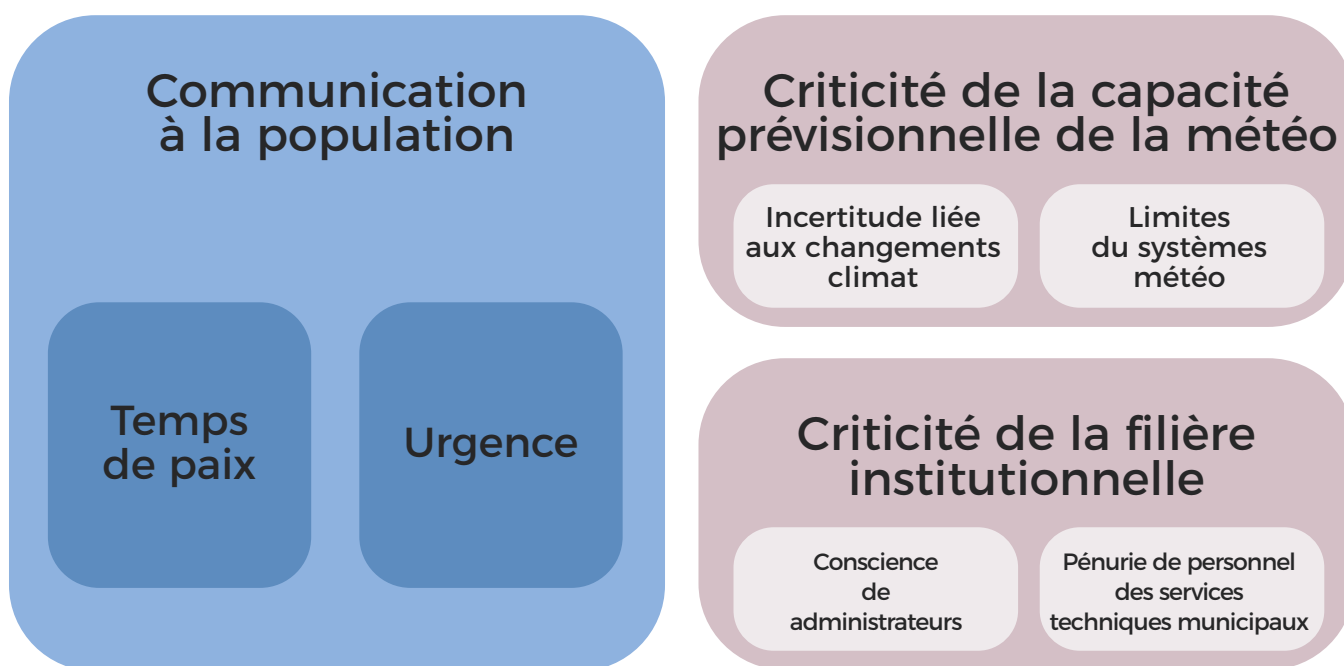


Figure 1 - Schéma des points critiques principaux pour la communication aux citoyens en temps de paix et en situation d'urgence.

3 COMMUNICATION EN TEMPS DE PAIX

Par communication en temps de paix, l'on entend l'ensemble des activités structurées et périodiques visant à diffuser chez la population certains contenus du Plan de Sauvegarde, qui doit se faire en temps de paix et non en situations d'urgence ou en cours d'évènement (pour la communication durant ces phases, veuillez-vous reporter au chapitre (Communication en prévision d'un évènement)). En temps de paix, le citoyen reçoit une formation sur les procédures le concernant et développe une sensibilisation aux risques avec lesquels il doit vivre chaque jour, avec le résultat d'accroître sa perception du risque et mettre en œuvre des comportements vertueux.

Malgré l'efficacité incontestable d'une bonne communication en temps de paix, celle-ci est rarement intégrée dans les Plans de Sauvegarde et encore plus rarement elle est mise en œuvre périodiquement.

Le Plan Communal de sauvegarde doit en effet prévoir un programme périodique (de préférence annuel) d'information de la population sur des sujets tels que par ex., les types de risques affectant le territoire communal, la localisation des points de rassemblement, les normes d'autodéfense à adopter en cas de calamité, les canaux de communication à la population utilisés par la Commune (voir le paragraphe 3.1 pour les détails sur les temps et le paragraphe 3.3 pour la description des contenus à communiquer).

Cette phase préliminaire représente le moment où on met en œuvre un pacte entre Institution, préposée au secours, et population, qui prend conscience de vivre dans une zone où le risque n'est jamais tout à fait éliminable. Le concept de risque acceptable qui en découle entraîne donc un engagement réciproque: l'Institution a le devoir de former et informer le citoyen (en plus de fournir les moyens, les ressources et les travaux) et le citoyen a le devoir conséquent de mettre en œuvre des règles d'autodéfense et de fournir son support aux administrations, en signalant le besoin d'entretien (par exemple des berges et des lits des fleuves), des situations de danger, etc. C'est dans cette optique que le citoyen n'est plus considéré comme un destinataire passif de notions, mais il devient un participant actif et il doit être considéré à tous les égards comme faisant partie du système de sauvegarde. La même International Strategy for Disaster Reduction des Nations Unies (UNISDR) a confirmé plusieurs fois l'importance des systèmes d'alerte axés sur la population (people-centred), en faisant référence aussi au fait que la communication doit être immédiate et compréhensible pour les personnes et qu'elle doit inclure un guide sur les comportements à adopter en cas d'alerte, durant un évènement et après un évènement. Un système axé sur les gens visant à mettre les individus et la communauté en mesure d'agir en temps utile et de manière appropriée afin de réduire les risques pour eux-mêmes et pour les autres, et de réduire au minimum les préjudices aux moyens de subsistance, à la propriété et à l'environnement.

Des études menées dans le passé ont démontré l'importance de la transparence vis-à-vis du public. Dans certains cas, on choisit de ne pas diffuser des informations afin d'éviter de créer des alarmes ou mécontentement; au contraire, les bénéfices sont majeurs dans une optique de collaboration et transparence. Cet échange peut et doit être à double sens.

La communication en temps de paix peut avoir des formes différentes, telles que les assemblées des citoyens, la distribution de brochures, les rencontres dans les écoles, les spots sur les médias locaux, les exercices, les conférences, les exhibitions, les foires, la distribution de gadget, les spectacles, les jeux etc. Il est donc impossible d'inclure dans une liste exhaustive toutes les activités pouvant faire partie d'un programme de communication, puisque celles-ci devront s'adapter aux caractéristiques de la population et de son territoire, c.a.d. elles devront obligatoirement être replacées dans leur contexte. Par exemple, les petites Communes peuvent tirer plus de bénéfices des rencontres avec la population qui peuvent avoir une bonne résonance et participation, en termes relatifs, par rapport aux Communes les plus peuplées qui, de l'autre côté pourraient se servir d'espaces tels que les grands centres commerciaux afin d'arriver à un nombre élevé de personne. La manque de fonds ou de personnel ne peut pas être une justification; il ne peut pas dispenser de l'obligation prévue par la loi d'informer la population et n'empêche pas la mise en œuvre d'activités peu coûteuses.

Une approche efficace, en même temps qu'une activité de communication transversale adressées à tous, doit prévoir également une série d'activités visant des groupes spécifiques de personnes, en particulier, les étudiants, les enseignants, les professionnels du secteur, les journalistes, les commerçants, les résidents et les personnes fréquentant des zones à risques.

Dans le cas particulier, les étudiants des écoles primaires et secondaires outre à représenter l'avenir de la population sur lesquels il faut investir, peuvent traiter efficacement ce sujet grâce à une grande variété d'outils d'enseignement. De plus, les enfants et les jeunes, sont souvent des "ambassadeurs" de la culture de la sauvegarde chez leurs foyers, surtout lorsque ces dernières sont impliquées directement, par exemple, pour des recherches, des enquêtes, des exhibitions, ou des spectacles scolaires. De même, des lieux tels que les centres d'agrégation des jeunes, des centres de sport et de l'art peuvent représenter des lieux où s'adresser pour ces tranches d'âge. Tout en s'agissant d'un type différent d'étudiants, nous signalons aussi les universités du troisième âge, dans lesquelles on enregistre normalement une bonne participation et intérêt pour ces thèmes.

Les enseignants et les chefs d'établissement peuvent être destinataires de toutes les activités de communication visant à accroître la connaissance et la perception des risques de sorte que le sujet du risque inondation (mais le même raisonnement peut être appliqué à d'autres types de risque d'origine naturelle ou anthropique) puisse être inclus dans le programme de l'offre de formation et avoir donc une régularité et une périodicité. Au contraire, la communication avec les enseignants peut aussi viser à la réalisation de projets spécifiques plus structurés qui, en impliquant, le cas échéant, l'administration communale au moyen d'excursions et rencontres avec des techniciens, aient l'objectif de diffuser la culture de la sauvegarde et de transmettre ces connaissances aux étudiants.

Les rencontres avec des professionnels (organisés dans le cadre de la formation professionnelle obligatoire prévue par les Ordres respectifs), en particulier avec des géologues, des urbanistes, des géomètres, des ingénieurs et des architectes viseraient non seulement à la transmission des connaissances du risque inondation (qui sont supposées être connues) quant à la diffusion des contenus spécifiques du Plan de Sauvegarde. Il est en effet nécessaire que celui qui opère sur le territoire ait une notion détaillée et surtout actualisée de la situation communale (surtout en ce qui concerne les zones à risque et les points de rassemblement) de manière à programmer chaque projet urbanistique sur la base de ce qui est prévu dans le Plan Commune de Sauvegarde. Cela est important aussi pour lancer un échange bilatéral avec les professionnels chargés de la rédaction et de la mise à jour des Plans de Sauvegarde. Un développement urbanistique cohérent avec le Plan de Sauvegarde permettrait en effet de réduire la vulnérabilité et l'exposition au risque; toutefois, ce développement, nécessite non seulement d'un contrôle de la part de l'administration publique mais aussi d'une adhésion au Plan de la part des professionnels.

Les journalistes s'occupent fréquemment d'événements tels que les inondations, les fortes pluies et les anniversaires liés à des désastres du passé, mais parfois les informations fournies ne sont pas bonnes ou sont insuffisamment détaillées. L'organisation de rencontres avec cette catégorie permettrait une implication active des médias locaux (la presse, la TV et les radios locales, les journaux web, blog) dans le Système de la Protection Civile, et pourrait renforcer la diffusion d'informations correctes, accroître la perception du risque, fournir un support à la transmission de messages d'alerte et assurer la publicité des événements organisés par l'administration publique dans le cadre du programme de communication général. Encore plus il faudra former ces journalistes qui opèrent chez les cellules de presse des Communes et qui normalement sont préposés à l'information de la population sur les activités communales de sauvegarde.

Les commerçants et les résidents des zones à risque représentent un groupe de personnes hétérogène mais unies dans une exposition particulière au risque. En particulier, les commerçants occupent le rez-de-chaussée des bâtiments et par conséquent sont plus vulnérables en cas d'inondation; de plus, ils ont normalement des relations multiples avec le reste de la population et peuvent donc servir de caisse de résonance pour les connaissances acquises. S'adresser aux personnes qui vivent et travaillent dans les zones à risque est non seulement une stratégie efficace parce qu'elle permet d'intervenir là où les pertes prévues en cas d'inondation sont plus graves, mais c'est aussi une occasion pour regrouper les questions, les craintes et les suggestions de la part de la population

la plus exposée. Même dans ce cas-là, une communication bidirectionnelle visant à impliquer les citoyens, semble être la plus efficace.

Ci-de-suite vous trouverez les indications sur la fréquence avec laquelle il faut faire des campagnes de communication (3.1), sur les promoteurs de ces campagnes (3.2), sur les contenus à insérer (3.3) et sur les formes qu'on peut utiliser (3.4).

3.1 QUAND

Les activités de communication en temps de paix devront avoir une fréquence régulière, de préférence annuelle même si, chaque année, elles peuvent varier dans leur forme de réalisation. Elles peuvent être distribuées le long de l'année mais on recommande de les concentrer peu avant ou durant les saisons les plus pluvieuses, lorsque le risque d'inondation est (et est perçu comme) plus élevé et que la population est plus réceptive, aussi grâce à la résonance donnée par les médias qui souvent reportent des nouvelles d'alertes et de désastres liées aux conditions météo. Même des anniversaires d'inondations passées peuvent représenter des bonnes occasions, vu que la population est plus réceptive à la communication.

À l'achèvement de chaque programme de communication, il est toujours utile d'effectuer une distribution périodique de tests (normalement des simples questionnaires à réponse fermée) pour évaluer le degré de connaissance de la population des sujets traités. Ces tests sont faits avant le début de la campagne de communication pour constater le niveau de connaissance de base et sont ensuite répétés chaque année. Leur but est de vérifier le niveau de perception du risque, d'identifier quels sont les sujets les moins connus ou transposés, de comprendre l'efficacité du programme de communication, afin de le modifier et adapter en fonction du bassin d'usagers. En règle générale la perception du risque augmente en relation à des événements très intenses qui se sont vérifiés récemment, tant au niveau local que national. Par contre, une année durant laquelle il y a moins d'événements, ou bien une diminution des activités de formation et mise à jours peut diminuer la sensibilisation de la population. Si les personnes ne perçoivent pas le risque, leur exposition augmente. Pour cette raison il est essentiel de réaliser un effort de formation constante, même à travers des exercices pratiques réguliers.

Pour maintenir un haut niveau de formation chez toute la population et à l'égard des nouveaux citoyens, il est possible de prévoir l'envoi d'un "kit de bienvenue" aux personnes qui obtiennent ou changent de résidence dans la Commune; ce kit peut contenir toutes les informations importantes (voir le paragraphe 3.3), faisant référence en particulier aux aspects liés à la localisation de l'agglomération (position à l'intérieur des zones à risques, localisation des points de rassemblement les plus proches), avec une demande de souscription à des mailing lists éventuelles ou à des services d'alerte par téléphone.

3.2 QUI

Le Maire est responsable de la réalisation, par les soins de l'Administration Communale, de l'activité d'information de la population. L'organisation pratique peut donc être confiée au Centre de Protection Civile (s'il existe), à la cellule de presse, au secrétariat du Maire, avec la contribution des techniciens communaux compétents en la matière, et de tous les systèmes relevant de la protection civile (par exemple le bénévolat ou les structures opérationnelles telles que les sapeurs-pompiers).

3.3 QUOI

Les contenus fondamentaux d'un programme de communication annuelle en temps de paix sont résumés au tableau 1. Dans le cadre des activités annuelles prévues, il est possible que certaines de celles-ci se concentrent seulement sur certains contenus; par exemple un cycle de rencontres sur les risques urbains pourrait s'occuper seulement d'augmenter la perception du risque et d'informer sur les normes d'autoprotection. Toutefois, il est important que dans le contexte global de toutes

les activités réalisées annuellement, chacun des contenus suggérés au Tableau 1 soit suffisamment diffusé. Des informations et suggestions plus spécifiques sur les contenus à communiquer (par exemple quelles sont les normes d'autoprotection, que faut-il prévoir dans un kit de secours, quels sont les canaux de communication, quel et le glossaire partagé) sont fournis sous les paragraphes 3.5, 4.6, 4.7 e 4.8.

Le déroulement de ces activités de communication périodique véhicule aussi un autre message sous-entendu, à savoir que les institutions agissent de manière concrète et continue pour la sauvegarde des citoyens en les tenant au courant des activités et des interventions entreprises. Ceci contribue à renforcer le rapport de confiance entre la population et les institutions qui est fondamentale pour augmenter l'autorité des messages d'alerte et pour ne pas nuire à leur crédibilité en cas d'alarme fausses ou de non-alarme.

Quoi communiquer en temps de paix			
Connaissance du risque Accroître la connaissance et la perception du risque pour évaluer les situations de danger et leur évolution. Concept de risque acceptable et impossibilité de réduire le risque à zéro.	Normes d'autoprotection Bons et mauvais comportements, prévoir un <i>kit</i> de secours.	Canaux de communication Quels sont les moyens de communication utilisés durant les différentes phases d'alerte?	Messages d'alerte Comment comprendre les messages d'alerte et les termes employés (glossaire partagé). Signification des codes-couleurs. Impossibilité d'éliminer le caractère incertain des la météo. Comment s'enregistrer afin de recevoir les alertes.
Plan de Sauvegarde Qu'est-ce que c'est et où trouver le Plan de Sauvegarde.	Zones à risques Localisation des zones à risque sur le territoire.	Points de rassemblement Localisation des points de rassemblement de la population.	Numéros utiles Numéros utiles à appeler en cas d'urgence et pour signaler et informer.

Tableau 1 - Schéma illustrant les contenus principaux d'un programme de communication annuelle en temps de paix.

3.4 COMMENT

Comme nous avons déjà spécifié, il est impossible d'inclure dans une liste toutes les activités de communication pouvant être exécutées en temps de paix. Toutefois, il existe de nombreux exemples vertueux pouvant constituer des bonnes pratiques, à savoir des références à utiliser pour rédiger un programme de communication sur mesure pour le territoire concerné.

Ces bonnes pratiques sont exposées ci-dessous sous forme de fiches synthétiques, de manière à en faciliter la consultation. Où possible, les liens aux sites respectifs et aux matériels utilisés sont indiqués. Les fiches sont regroupées par niveau territorial (Communes, Communes chefs-de-lieu, Régions, expériences et projets nationaux et internationaux) et par ordre alphabétique à l'intérieur de chaque catégorie, de manière à diriger l'utilisateur vers le contexte qui lui ressemble le plus, mais il faut souligner que beaucoup des activités et des matériels conçus pour un niveau peuvent être efficaces même pour d'autres niveaux.

3.4.1 COMMUNES

GAIOLE IN CHIANTI

<http://www.comune.gaiole.si.it>

CLASSEMENT

Gaiole in Chianti est une Commune de la Province de Sienne d'environ 2.700 habitants (distribués dans le village de Gaiole et dans beaucoup d'autres hameaux) et s'étend sur des collines sur une superficie d'environ 129 km². Pour répondre aux engagements de la loi liés à l'information de la population au sujet de la sauvegarde et aux ressources disponibles, la Commune a préparé une brochure où sont concentrées toutes les informations essentielles et qui peut être distribuée aux résidents et affichée dans les bâtiments publics, locaux mais aussi dans les structures touristiques présentes sur le territoire.

ACTIVITÉS ENTREPRISES

1. La brochure préparée par la Commune de Gaiole in Chianti est axée sur 4 pages, chacune dédiée à un sujet bien précis de la sauvegarde, et informe les citoyens sur:
 - a. L'emplacement des points de rassemblement, les numéros de secours à utiliser en cas d'urgence et les instructions pour créer un kit de secours à garder à la maison, en cas de situation critique;
 - b. Les alertes météo, selon la signification des 4 couleurs utilisées (vert, jaune, orange, rouge), sur comment la Commune informe la population, les numéros de secours, et un encadré concis sur les fonctions du Centre Fonctionnel Décentralisé émettant les alertes météo;
 - c. Les risques présents sur le territoire communal et les phénomènes pouvant se vérifier sur le territoire en cas d'alerte jaune, orange ou rouge;
 - d. Les comportements d'autoprotection à adopter en cas d'inondation et tremblement de terre.
2. En plus de la brochure, qui est un exemple très efficace de bonne communication offline, la commune de Gaiole a investi dans la communication numérique et dans les nouvelles technologies. Les infos sur la protection civile et les alertes météo sont en effet publiées en temps réel sur:
 - e. le site web institutionnel de la collectivité locale: <http://www.comune.gaiole.si.it>;
 - f. la page Facebook de la Commune: <https://www.facebook.com/gaioleinchianti/>;
 - g. l'app pour smartphone "Citoyen informé";
 - h. Alert System : envoi de messages vocaux aux numéros de téléphones des citoyens inscrits au service ou présents sur les Pages Blanches (annuaire téléphonique);
 - i. "Gaiole SMS": envoi de communications de service liées par exemple à la viabilité et aux urgences mais non seulement à cela, par SMS aux citoyens qui se sont inscrits.

SYNTHÈSE

La Commune de Gaiole a su exploiter au mieux les ressources disponibles en réalisant une brochure où chaque page est unique, les contenus sont clairs, immédiats, et grâce à la répartition en encadrés, facile à lire. Ici vous trouverez toutes les informations relatives à la prévention et aux situations d'urgence pouvant se vérifier.

Cette brochure peut être utilisée en tant que modèle à reproduire dans d'autres réalités, tant de petite que de grande taille, parce qu'elle peut être adaptée et personnalisée facilement aux besoins de chaque commune.

De plus, grâce au format, elle peut être distribuée aux citoyens mais être aussi affichée dans les bâtiments publics, les magasins, les pharmacies et dans les lieux d'hébergement touristique (tels que les hôtels, les fermes touristiques, le b&b) présents sur le territoire, de manière à informer non seulement les résidents mais aussi les nombreux touristes qui visitent cette Commune.

SESTO FIORENTINO

<http://www.comune.sesto-fiorentino.fi.it/tag/protezione-civile>

CLASSEMENT

La Commune de Sesto Fiorentino (FI) est exposée à des risques divers, parmi lesquels le risque hydrogéologique et hydraulique, le vent, la neige et la glace, les orages, le risque sismique. Même si aucun de ces risques est particulièrement élevé, les mesures opérationnelles mises en place pour former la population en temps de paix sont nombreuses et à canaux multiples.

ACTIVITÉS ENTREPRISES

1. Des plans de communication diversifiés selon les publics, surtout online, en utilisant les outils les plus diffusés parmi les citoyens et en particulier, en exploitant les portails disponibles à n'importe quel moment.
2. D'autres activités de diffusion sont adressées à des groupes de personnes spécifiques de manière à créer un message selon les caractéristiques de chaque groupe:
 - a. Étudiants: le thème des risques présents sur le territoire a été introduit dans les programmes scolaires de toutes les écoles communales à tous les niveaux; des exhibitions et des conférences sont organisées périodiquement dans les écoles (surtout secondaires); les enseignants confient des travaux et des recherches à faire à la maison qui nécessitent de l'aide et de l'implication des familles.
 - b. Enfants: ils organisent des journées et des initiatives qui se déroulent dans les places, pour les enfants et leurs parents, telles que "Saluti sotto l'albero" qui s'est tenue en collaboration avec le Centre de la Protection Civile communale et la Misericordia, et qui comprenait des activités ludiques éducatives liées à Noël.
 - c. Passants: des journées de la Protection Civile dédiées à l'information avec distribution de matériel et démonstrations pratiques des calamités naturelles et des meilleures pratiques à mettre en place pour réduire les risques au minimum.
3. Collaboration avec la Croix Rouge et avec des associations écologistes et de bénévolat pour promouvoir des campagnes de communication et pour rejoindre et fournir assistance aux résidents des zones les plus éloignées.
4. Collaboration avec l'Association des Architectes pour mettre en œuvre le Plan de Secours Communal avec les nouveaux scénarios et prévisions de pointe.
5. Organisation de manifestations dans des centres commerciaux, durant les fêtes locales et dans différentes places de la ville pour traiter des sujets spécifiques et impliquer les citoyens dans des actions pratiques, telles que le montage des chaînes à neige.
6. Collaboration avec des entreprises et organisations publiques et privées pour la diffusion en temps réel des alertes météo, tels que les schémas dans les pharmacies communales et les cabinets médicaux, l'édition des alertes dans les écoles et les entreprises les plus importantes du territoire.
7. Collaboration avec la grande distribution pour l'intégration des actions sur le territoire avec les moyens de communication, les espaces physiques et les lieux les plus fréquentés de la ville.
8. Création d'un guichet d'information virtuelle, sur les réseaux sociaux principaux et diffusion des alertes météo et des nouvelles les plus importantes de la Sauvegarde sur le canal dédié Telegram.
9. Installation, près des zones utilisées en tant que zones sûres, d'affiches contenant les informations utiles telles que des comportements sûrs et un numéro de téléphone actif 24h.
10. Partage transparent des informations sur le site web de la ville, de toutes les informations sur les événements passés, les comportements sûrs à tenir, les travaux exécutés par les
11. Réalisation de matériel d'information destiné à un public général (brochures, feuilles et kit d'information, vidéos, etc.).

12. Formation de techniciens et d'organes professionnels.
13. Création d'une unité dédiée aux rapports avec les médias au sujet du risque, sa gestion, les comportements sûrs, les développements et le travail exécuté.
14. Collaboration avec plus de 15 organisations institutionnelles et de bénévolat, pour assurer un réseau indispensable tant en temps de paix qu'en situation d'urgence.
15. Stipulation de conventions avec des associations du territoire capable d'intervenir activement en cas de situations critiques et de supporter le personnel dans les actions de formation / information ciblées.

SYNTHÈSE

La campagne d'information du Service Communal de Sauvegarde de Sesto Fiorentino présente des nombreux avantages. Premièrement, il ne compte pas sur un ou peu d'instruments, mais traite le problème selon des approches multiples pour arriver au plus grand nombre de personnes. En complément de cela, elle concentre ses efforts principaux sur la prévention du risque et à l'égard de groupes spécifiques de manière à augmenter la résilience de la communauté et accroître l'efficacité du message transmis. Beaucoup des initiatives permettent d'impliquer de manière active la population sans que ceci demande des coûts élevés, mais en obtenant des résultats durables dans le temps. Les techniciens sont impliqués en premiers dans la diffusion et dans l'assistance à la population.

Dans certains cas, les coûts peuvent être moyens hauts pour un service communal. Pour accroître l'efficacité de la stratégie il faudrait investir en ressources humaines et financières difficile à trouver pour une collectivité locale.

UNION DES MUNICIPALITÉS VALLI DEL RENO LAVINO SAMOGGIA

<http://protezionecivile.unionerenolavinosamoggia.bo.it/>

CLASSEMENT

Valsamoggia (BO) est une Commune de plus de 31.000 habitants créés en 2014 suite à la fusion entre les Communes de Bazzano, Castello di Serravalle, Crespellano, Monteveglio et Savigno qui font déjà partie de l'Union des Municipalités Valle del Samoggia. Pour faire face aux situations d'urgence et améliorer l'efficacité du Service de Sauvegarde de ce territoire, l'administration, avec les Municipalités de Casalecchio di Reno, Monte San Pietro, Sasso Marconi et Zola Predosa, a associé au niveau supramunicipal le Système de Sauvegarde à travers l'Union des Vallées du Reno, Lavino et Samoggia. La gestion associée a identifié le besoin de revoir les Plans Communal de Sauvegarde déjà existant et de les remplacer par un Plan supramunicipal (entrée en vigueur le 1° janvier 2018) opérationnel dans tous ces territoires qui compte au total plus de cent dix mille habitants.

ACTIVITÉS ENTREPRISES

1. Vous pouvez consulter et télécharger intégralement le Plan de Sauvegarde online sur le site web: <http://protezionecivile.unionerenolavinosamoggia.bo.it/index.php/piano-di-protezione-civile>. La section 5 du plan est dédiée à la formation et information et prévoit:

- a. Des stages de formation de base, techniques et pratiques et pour les responsables de l'organisation, adressés aux citoyens volontaires de la protection civile ou qui souhaitent le devenir;
- b. Des stages de formation pour les employés;
- c. Une activité d'information, préventive, d'urgence et post urgence adressée à la population de ces territoires en utilisant une pluralité d'outils online, offline et des événements;
- d. Information de la population via le site web dédié à la vigilance météo préparé par la Région Emilia Romagna (voir fiche dédiée).
- e. Information de la population via le social network du Service de Sauvegarde de l'Union des Vallées Reno, Lavino et Samoggia.

Facebook: <https://www.facebook.com/Protezione-Civile-Unione-Valli-RenoLavino-e-Samoggia-137531140298218>, Telegram: <https://t.me/ProtCivURLS>, Twitter: <https://twitter.com/ProtCivURLS>

- f. Des rencontres pédagogiques dans les écoles à tous les niveaux (préscolaire, primaire, secondaire inférieure et supérieure);
- g. Des champs de protection civile organisés par les associations de bénévoles, à la fin de chaque année scolaire qui, dans un milieu protégé et sûr, proposent, de manière ludique, d'explorer les activités de sauvegarde qui se sont déroulées lors des rencontres avec les écoles;
- h. Exercices de sauvegarde;
- i. Le Plan de Sauvegarde prévoit des procédures et le choix de moyens d'information pour la population, distincts selon la phase de l'évènement et l'étendue de la zone à risque (exposée à des risques ponctuels connus, exposée à des risques dans la zone d'origine, exposée à un risque généralisé).

2. Un portail cartographique où il est possible de consulter les zones d'entassement d'attente, d'assistance couvertes ou découvertes, en plus des fiches du niveau de danger et de risque au format PDF, relatives à des zones du territoire contenant une illustration synthétique des dangers, des risques et d'autres informations utiles. En cliquant sur la carte à l'intérieur du territoire des Municipalités, le système interroge les zones et permet de faire le download. A partir de la carte, il est possible de rechercher un lieu sur la base d'une adresse, en utilisant un service de géolocalisation ouvert basé sur un openstreetmap ou en naviguant librement. Les infos sont relatives à l'Union des Municipalités des Vallées du Reno, Lavino et Samoggia: <http://geoprotezionecivile.unionerenolavinosamoggia.bo.it/ords/casa/f?p=322:1:4505599695541::NO:1::>

3. Une section dédiée à la protection civile sur le site institutionnel de la collectivité où sont indiqués tous les canaux d'information et les modalités pour être tenus au courant en cas de vigilance météo, où la zone de l'alerte où se situe la municipalité de Valsamoggia est bien indiquée. Site web: <https://www.comune.valsamoggia.bo.it/index.php/aree-tematiche/protezione-civile>.

SYNTHÈSE

Les Municipalités constituant l'Union ont su exploiter tous les outils administratifs rendus disponibles pour avoir un système de sauvegarde encore plus performant. Chaque Municipalité a obtenu le maximum du service de sauvegarde grâce à l'Union et sous forme associée, en créant un ensemble de procédures et stratégies de communication et information de la population qui varient et s'adaptent au type d'alerte en cours dans la zone concernée.

Les social networks de la Protection Civile Union Vallée du Reno, Lavino et Samoggia sont mis à jour automatiquement. Lors de la mise à jour de Twitter même le canal Telegram et la page Facebook sont actualisés. Il en découle que les messages sont construits pour Twitter et ne sont pas adaptés aux différents langages des autres social networks sélectionnés et que les liens renvoient ponctuellement au site web dédié à la vigilance météo de la Région Emilia Romagna. Une conséquence de ce mécanisme est représentée par la difficulté d'atteindre les utilisateurs qui interagissent rarement avec les communications envoyées.

3.4.2 COMUNI CAPOLUOGO

AJACCIO

<http://www.ajaccio.fr/>

CLASSEMENT

La ville d'Ajaccio, chef lieu de la Corse compte plus de 66.000 habitants exposés à des risques divers, tant naturels (tels qu'inondations, glissements de terrain et tremblements de terre) qu'anthropiques (risques industriels et liés au transport de matières dangereuses). Pour cette raison, l'administration communale d'Ajaccio a mis en place une série de mesures pour la prévention et la gestion des risques.

ACTIVITÉS ENTREPRISES

1. Site web actualisé avec les activités entreprises par la Municipalité d'Ajaccio en matière de prévention et gestion des risques, en plus de la publication de news et avertissements, en cas de vigilance météo: <http://www.ajaccio.fr/>.
2. Présence sur les social networks où les avertissements relatifs à la vigilance météorologique et les communications d'urgence sont relancés: Facebook <https://www.facebook.com/ville.ajaccio.corsica/>, Twitter <https://twitter.com/VilledAjaccio>, YouTube https://www.youtube.com/channel/UCwm_dfxOOoXBozitrB1fDQ, Instagram <https://www.instagram.com/citadaiacciu/>.
3. Partenaire au cours des années et encore aujourd'hui de projets Européens dans le cadre de INTERREG dédiés à la prévention, gestions des risques, vulnérabilité des territoires.
4. Mise en place de " Système d'Alerte et d'Information des Populations " (SAIP), dispositif pour diffuser les alertes vers la population en cas de crise ou d'événements graves. Les messages d'alerte sont transmis par des sirènes installées en ville, par radio et via social networks institutionnels (Facebook et Twitter).
5. Développement d'infographies et affiches dans des lieux spécifiques du territoire illustrant les risques, les comportements à adopter et les contacts principaux. Par exemple: <http://www.ajaccio.fr/attachment/924263/>.
6. Rédaction du " Document d'Information Communal sur les Risques Majeurs " (DICRIM), un document facile à consulter regroupant tous les risques auxquels la Municipalité d'Ajaccio est exposée. Chaque risque est suivi d'une explication synthétique et des comportements d'autoprotection à adopter. Source: <http://www.ajaccio.fr/attachment/828361/>.
7. Pour favoriser la prévention chez les ménages afin qu'ils soient préparés en cas d'urgence, la Municipalité a réalisé un plan de sécurité familiale que chaque famille peut remplir en suivant les lignes directrices contenues dans le document. Cet outil a le but d'aider les familles à se préparer et à adopter des mesures adaptées en cas d'urgence. Fonte: <http://www.ajaccio.fr/attachment/737238/>.
8. Déroulement d'exercices de sauvegarde.
9. Activités de formation et séminaires dans les écoles sur les risques. Pour le risque inondation, le séminaire s'est tenu dans une piscine où les enfants ont pu prendre conscience des comportements à adopter lorsqu'on se trouve dans un milieu inondé.

SYNTHÈSE

La Municipalité d'Ajaccio a mis en place des stratégies et des ressources diverses pour atteindre le plus grand nombre de personnes appartenant à des cibles différentes. Il faut signaler la production d'infographies et d'affiches installées dans des points stratégiques de la ville pour informer les citoyens mais aussi les touristes.

Une stratégie si vaste a besoin de ressources et de personnel ad hoc, pour cette raison elle ne peut pas être reproduite dans d'autres contextes.

FLORENCE

<http://protezionecivile.comune.fi.it>

CLASSEMENT

La cause principale des crues et inondations qui se sont produites au cours des siècles dans la zone urbaine de Florence, doit être attribuée à l'inadaptation des ouvrages hydrauliques, à l'insuffisance des ouvrages de régulation des débits et de rétention des crues. Cette situation nous amène à considérer le risque hydraulique comme le risque le plus grave pour la ville. Nous rappelons deux événements importants: l'inondation du 3 novembre 1844 qui frappa Florence et ses alentours et l'inondation du 4 novembre 1966 qui fût causée par des intempéries exceptionnelles.

ACTIVITÉS ENTREPRISES

1. Activité de diffusion de brochures, traduits dans les langues principales, concernant les codes de conduite en cas d'évènement catastrophique.
2. Organisation de stands d'information dans les centres commerciaux ou durant des événements sportifs ou sociaux.
3. Organisation d'exercices annuels en collaboration avec toutes les parties concernées par la chaîne de secours.
4. Partage des informations sur le site web de la ville, pour ce qui est des événements passés, les comportements sans risque à tenir, les travaux réalisés par les autorités et les alertes. Site web: <http://protezionecivile.comune.fi.it>. Ce site web est accessible même aux aveugles et malvoyants et il contient des fichiers audio, que l'on peut télécharger, sur comment se préparer et sur les comportements à adopter face aux différents risques.
5. Formation de personnel technique et des organismes professionnels.
6. Partage de toutes les informations sur les social networks principaux. Facebook: <https://www.facebook.com/ProtCivComuneFi>, Twitter <https://twitter.com/ProtCivComuneFi>, YouTube: <https://www.youtube.com/channel/UCgpjp9RFdZfEY6yq04UN3Ew>.
7. Utilisation de canaux de messagerie instantanée et en particulier: création d'un bot (https://telegram.me/protcivcomunefi_bot) permettant d'obtenir des réponses à des questions pré-établies sur les conditions météorologiques et de risque. Utilisation d'un canal Telegram (<https://t.me/protcivcomunefi>) à travers lequel le citoyen peut recevoir des alertes. Utilisation de Whatsapp Business (<https://api.whatsapp.com/send?phone=390557890>) qui offre la possibilité d'interroger directement les opérateurs.
8. FIRENZE ALERT SYSTEM: service rapide et gratuit pour les citoyens pour les alerter au moment où on prévoit des événements qui pourraient mettre la population en danger. Il consiste dans l'envoi de messages vocaux à des numéros fixes de l'annuaire téléphoniques et aux portables de ceux qui ont donné leur consentement, contenant des informations sur les événements météorologiques en cours et donnant des conseils sur les comportements à adopter.
9. Publication des alertes sur des Panneau à Message Variable (PMV) et sur les poteaux indicateurs du système de transport local de la ville.

SYNTHÈSE

La campagne d'information de Florence présente beaucoup d'avantages. Premièrement, elle ne confie pas sur un seul ou sur peu d'instruments, mais traite le problème selon des approches différentes pour atteindre le plus grand nombre de personnes. Beaucoup des initiatives entreprises permettent d'impliquer activement la population sans des coûts élevés (points 4, 6 et 7)). Même les techniciens sont impliqués dans la diffusion et dans l'assistance à la population (spécialement sous les points 1,2 et 8)

Certaines des mesures utilisées demandent le soutien d'une structure supramunicipale. Dans certains cas (points 3 et 8) les coûts peuvent être moyens élevés.

GÊNES

<http://www.comune.genova.it/servizi/protezionecivile>

CLASSEMENT

Gênes est une ville à risque hydrogéologique élevé, du fait des caractéristiques géomorphologiques, climatiques et urbanistiques du territoire, tel que témoigné par les catastrophes récentes. L'administration communale a mis en place toute une série d'initiatives et de solutions technologiques pour accroître l'information à la population et l'activité d'alerte.

ATTIVITÀ SVOLTE

1. Canal et Bot Telegra m : le Système de Sauvegarde de la Municipalité de Gênes a mis en place un service de messagerie instantané sur Telegram (@ProtCivComuneGe) permettant à tous les citoyens qui le souhaitent, par ordinateur , tablette ou smartphone , de recevoir en temps réel t ous les avertissements liés aux situations d'urgence (messages d'alerte) et les news éventuelles concernant les activités de sauvegarde. En plus du canal ils ont développé un Bot (@ ProtCivComuneGe_BOT) que chaque citoyen inscrit à Telegram peut interroger, en utilisant des demandes préétablies, pour obtenir des informations sur les sujets suivants: " News en alerte", connaître le Numéro Vert actif seulement en cas d'urgence, avoir une première indication sur les normes d'autoprotection.
2. Numéro vert actif 24 heures sur 24 seulement en cas d'urgence. Les citoyens peuvent appeler ce numéro pour obtenir des infos ou pour signaler des problèmes éventuels. Numéro Vert: 800 177 797.
3. Application pour smartphone (iOS et Android) IoNonRischio. Cett e application fournit des services et informations en temps réel sur:
 - a. Différents niveaux d'état d'alerte.
 - b. Les informations des poteaux indicateurs à message variables.
 - c. Les données des postes de surveillance météorologique.
 - d. Les données relatives aux précipitations atmosphériques de la dernière heure.
 - e. Les images des webcam Mobility point de la Municipalité de Gênes.
 - f. Par la fonctionnalité GPS, ou en tapant une adresse, il est possible d'afficher sur la carte s'il s'agit d'une zone potentiellement soumis e à inondation
4. Projet de bénévolat spontané adressé aux citoyens majeurs pour la surveillance des bassins des fleuves Valpolcevera Bisagno Cerusa. Pour participer il faut être résidant ou avoir son domicile à un numéro ayant une bonne visibilité sur un e des zones concernées. Les citoyens, une fois formés, pourront envoyer des screenshot et les signalisations des sites sous leur observation.
5. Site web de la Municipalité de Gênes: une section vaste contenant les normes de référence, le plan d'urgence, les risques et le comportements d'autoprotection pour les différents phénomènes, les mesures de prévention en cas d'alerte et les informations sur la fermeture ou non des écoles et des bâtiments publics:<http://www.comune.genova.it/servizi/protezionecivile>
6. Publication "Sécurité sans limites". Ce projet est né au printemps 2015 sur proposition des parents des élèves de l'Istituto Comprensivo de Tegli a une fois qu'ils avaient participé à des ren contres au sujet des bons comportements à tenir en cas de situation d'urgence environnementale, et qui avaient été illustrés par les opérateurs du Service de Sauvegarde de la Municipalité de Gênes. D'où l'idée de collecter des informations sur l'autoprotec tion, les alertes météo et sur les codes couleur dans une publication récapitulative facile à lire. Les textes ont été traduits aussi en Anglais, Français, Espagnol, Albanais, Roumain, Dari et Gênois et peuvent être téléchargés à partir et ce lien: http://www.icteglia.gov.it/pvw/app/GEME0033/pvw_sito.php?sede_codice=GEME0033&page=2032_623
7. Réalisation de dépliants d'information sur les risques d'alerte et les comportements à tenir ainsi que les contacts.

8. Réalisation de campagnes d'information annuelles et d'adhésion à la campagne nationale "Io non Rischio" (Je ne risque pas) (voir la fiche relative, aux pages suivantes).
9. Pour la diffusion des bons comportements d'autoprotection, des nombreux événements de formation ont été organisés dans les écoles (avec une attention spéciale aux écoles situées dans des zones à risque inondation) par le personnel du Service de Sauvegarde de la Municipalité de Gênes, des bénévoles du "Gruppo Genova" et des Associations agréées. En plus du matériel de formation, ils ont développé un DVD interactif "Le Scatole di Zoe" dédié au système de sauvegarde et aux risques du territoire génois.
10. Des ateliers thématiques dédiés à la protection civile et à la connaissance des risques durant le Festival des Sciences, un événement qui se déroule entre la fin du mois d'octobre et le début de novembre à Gênes. En 2016 ils ont réalisé l'atelier "Acchiappa il Segno!" qui permettait de recréer, en utilisant des représentations cartographiques et selon un parcours bien réfléchi, les caractéristiques du territoire et des dangers auxquels il est soumis, pour arriver à connaître les risques et les logiques sociales motivant les actions pour leur mitigation.
11. Projets "Résilience 141" et "Ouvrez la Porte à la Protection Civile Résilience chez toi " dédié aux jeunes du Service Civil National. Le Service de Sauvegarde de la Municipalité de Gênes grâce à des jeunes bénévoles du Service Civil s'est rendu chez les habitations des génois situées dans des zones à haut risque inondation, en demandant de remplir un questionnaire sur la vulnérabilité pour collecter des données et des informations à utiliser pour organiser des actions de communication et information du citoyen et aussi pour définir les mesures de mitigation du risque.
12. Des exercices périodiques de sauvegarde pour vérifier les procédures et les flux d'information.
13. Le Projet "Spazio ai Giovani": naît de la collaboration entre la Protection Civile de la Municipalité de Gênes et les étudiants stagiaires du cycle d'études de trois ans en Sciences de la Communication du Campus universitaire de Savone . Ce projet est concentré sur un site web qui est mis à jour pour diffuser la culture de la vigilance, utilisant un langage plus approprié et destiné aux jeunes.
<https://spazioaigiovaniweb.wordpress.com/>
14. Social Network: page Facebook (<https://www.facebook.com/protezionecivilecomunegenova/>) et profil Twitter (<https://twitter.com/ProtCivileGE>)) dédiés à la Protection Civile de la Municipalité de Gênes, où sont publiées toutes les nouvelles sur les situations critiques en cours, sur les alertes météo en plus de représenter un espace officiel et fiable où accéder aux informations en cas d'urgence.
15. A services SMS pour les informations en cas d'urgence et les alertes météo.

SYNTHÈSE

La Municipalité de Gênes au cours des années a mis en place des campagnes d'information et a développé des outils de communication très dynamiques et variés de manière à atteindre le plus grand nombre de personnes. Elle ne s'est pas concentrée seulement sur les nouvelles technologies online mais a maintenu une activité offline comprenant la distribution de dépliants et d'activités dans les écoles, mais il faut souligner surtout que beaucoup d'activités sont le résultat d'une collaboration entre la collectivité locale et d'autres organismes et associations de bénévoles et de citoyens (points 4, 6, 8, 9, 10, 11 et 13).

Pour développer ces projets il faut être dotés de moyens économiques et humains dédiés. Une phase d'étude est nécessaire, ainsi qu'une définition stratégique et d'intégration de toutes ces activités qui doivent être mises en relation et ne pas avoir une nature indépendante ou isolée.

LA SPEZIA

<http://www.comune.laspezia.it>

CLASSEMENT

La ville de La Spezia est exposée à un risque hydrogéologique dû tant aux caractéristiques de son territoire qu'aux caractéristiques climatiques. Compte tenu des dimensions de la Commune de La Spezia, qui compte 93.000 habitants (auxquelles il faut ajouter les travailleurs non résidents, les usagers du secteur commercial, les touristes et en règle générale tous ceux qui séjournent et transitent sur le territoire) on a préféré des formes de communication massive ("one to many") pour une plus grande efficacité.

ACTIVITÉS ENTREPRISES

1. Le Plan Communal de sauvegarde de la Municipalité de La Spezia contient une section dédiée à l'information de la population définie comme une activité essentielle de vigilance pour obtenir une participation responsable de la collectivité. Par conséquent l'information doit être de deux types:

- a. Préventive: elle vise à faire connaître l'organisation de la protection civile et les bons comportements à adopter dans les différentes situations d'urgence possibles et elle a comme objectif la connaissance des risques spécifiques menaçant le territoire communal et les mesures de sauvegarde et d'autoprotection à adopter en cas de situations d'urgence spécifiques.
- b. En situation d'urgence: elle porte à la connaissance de la population la situation, les interventions de secours en cours et rappelle les mesures d'autoprotection à adopter.

2. Voilà les canaux de communication pouvant être utilisés et qui sont indiqués dans le Plan de Sauvegarde:

- a. Site internet Spezianet - <http://www.comune.laspezia.it>;
- b. Facebook <https://www.facebook.com/comune.dellaspezia/>;
- c. Twitter <https://twitter.com/comunespezia>;
- d. Panneau rotatif sur l'antenne du Palasport;
- e. Signaux routiers à message variable (n. 6 grands, 4 petits);
- f. Panneaux à message variable aux arrêts de bus (n. 13);
- g. Domaine thématique du site web institutionnel dédié entièrement à la vigilance: http://www.comune.laspezia.it/Aree_tematiche/Protezione_Civile/, Civile/, où il est possible de consulter:
 - i. Les dernières nouvelles avec les communiqués de presse les plus récents relatifs à la sauvegarde et aux alertes météo;
 - ii. Les mesures d'autoprotection spécifiques pour les deux risques principaux présents sur le territoire: inondation et tremblement de terre;
 - iii. Les documents utiles tels que: carte des risques, problèmes hydrogéologiques, organigramme du Centre Opérationnel Municipal (COC), le Plan de Sauvegarde;
 - iv. Où est placé le COC et comment l'atteindre;
 - v. La page dédiée aux alertes météo mise à jour avec les informations du site Allerta Liguria (Vigilance Ligurie) (voir la fiche Région Ligurie);
 - vi. Les liens utiles avec toutes les informations pour s'inscrire au service "Alert System" qui permet aux Institutions d'envoyer des messages vocaux aux citoyens.
- h. Système d'alerte massif par téléphone Alert System
- i. App Alert System
- j. En cas de black out des systèmes numériques, des formes de communication directe (telles que par ex. des hauts parleurs ou porte à porte) peuvent être activées.

SYNTHÈSE

La municipalité de La Spezia a mis en place plusieurs canaux d'information de la population, offline et online , de manière à atteindre le plus grand nombre de citoyens, visiteurs et toursites.

Cette variété de canaux de communication permet de réaliser une couverture du territoire à grande échelle en cas de situation d'urgence, mais la partie prévention est réduite à une section sur le site web de la Municipalité où il est possible de consulter les normes d'autoprotection.

NICE

<http://www.nice.fr>

CLASSEMENT

Conformément au droit Français, la Municipalité de Nice a produit une série de documents (tel que le Plan Communal de Sauvegarde assimilable au plan d'urgence prévu par le règlement Italien) dont le but était d'identifier les risques, définir les activités de prévention et établir les procédures pour la gestion de la crise. Nice a plus de 340.000 habitants; c'est une ville à très forte vocation touristique et est exposée à différents risques naturels et industriels.

ACTIVITÉS ENTREPRISES

1. Site web (<http://www.nice.fr>) mis à jour contenant une vaste section dédiée à la gestion des risques. La section est divisée en trois parties:
 - a. Les risques majeurs: ici vous trouverez la liste des risques auxquels sont exposés le territoire et les habitants de la Municipalité de Nice. Chaque risque est décrit et les comportements d'autoprotection qu'il faut connaître sont également illustrés.
 - b. La prévention et la gestion de la crise: contenant l'illustration des stratégies et les solutions même technologiques identifiées par l'administration locale pour la prévention et la gestion des urgences.
 - c. Les réserves communales de sécurité civile: contenant l'explication des tâches du bénévolat et de comment en faire partie.
2. Présence sur les social networks où les avertissements relatifs aux alertes météo et les communications d'urgence sont relancés: Facebook <https://www.facebook.com/Villedenice/>, Twitter <https://twitter.com/Villedenice>, YouTube <https://www.youtube.com/user/Villedenice>, Instagram <https://www.instagram.com/villedenice/>.
3. Partenaire de projets Européens dans le cadre d'INTERREG dédiés à la prévention, la gestion des risques, à la vulnérabilité des territoires.
4. Développement d'infographies et d'affiches récapitulatives contenant des instructions de sécurité pour chaque risque, distribuées aux citoyens et apposées dans les bâtiments publics. Par exemple: <http://www.nice.fr/uploads/media/default/0001/15/PFMS.pdf>.
5. Rédaction du "Document d'Information Communal sur les Risques Majeurs" (DICRIM), un document facile à consulter regroupant tous les risques auxquels le territoire de Nice est exposé; chaque risque est suivi d'une courte explication et des comportements d'autoprotection à adopter. Source: <http://www.nice.fr/uploads/media/default/0001/15/DICRIM.pdf>.
En plus de la version étendue, ils ont réalisé une version simplifiée destinée aux jeunes: <http://www.nice.fr/uploads/media/default/0001/15/DICRIM%20Jeunes.pdf>.
6. Pour inviter les familles à s'occuper de la prévention et à être prêtes en cas d'urgence, ils ont préparé un plan de sécurité familiale que chaque famille peut remplir selon les lignes directrices contenues dans le document. Cet outil a le but d'aider les ménages à se préparer pour adopter des mesures opportunes en cas de situations d'urgence. Source: <http://www.nice.fr/uploads/media/default/0001/15/PFMS.pdf>.
7. Rédaction du "Plan d'Organisation de Mise en Sécurité d'un Etablissement" (POMSE), un plan de sécurité destiné aux entreprises et aux établissements pour assurer la sécurité des personnes et des marchandises. Ce document permet d'identifier les risques auxquels l'établissement est exposé, non seulement en ce qui concerne les risques industriels ou les marchandises dangereuses étant traitées, mais aussi pour ce qui est des risques naturels; définitions des modalités sur comment alerter les travailleurs et les comportements d'autoprotection à adopter. Source: <http://www.nice.fr/uploads/media/default/0001/15/POMSE.pdf>.
8. Exercices de sécurité civile.
9. Télé Alerte: envoi de communications officielles par SMS, message vocal, notifications push sur le smartphone ou e mail par l'organisme en cas d'alerte météo, inondation, vent fort, accidents

lors du transport de marchandises dangereuses etc. Source: <http://www.nice.fr/uploads/media/default/0001/15/S'inscrire%20%C3%A0%20la%20T%C3%A9l%C3%A9-Alerte.pdf>

10. Risques Nice: application pour smartphone pour recevoir des informations et des avertissements en cas d'alerte mais aussi pour consulter les matériels tels que le DICRIM et connaître les risques auxquels la population est exposée.

11. "Les réserves communales de sécurité civile": des personnes qui volontairement se mettent à disposition pour être utilisées en cas d'urgence. Ces personnes suivent un parcours de formation et reçoivent des remboursements en cas d'intervention. Les volontaires sont divisés en deux catégories: l'unité opérationnelle composée de volontaires ayant des caractéristiques physiques appropriées qui sont chargés de l'assistance à la population en cas d'urgence et d'intervention sur le territoire (par exemple en cas d'incendie ou d'inondation) et l'unité de prévention qui s'occupe de l'activité dans les écoles destinée à sensibiliser et informer la population sur les risques majeurs tant par des réunions publiques qu'en utilisant les médias sociaux.

SYNTHÈSE

La Municipalité de Nice a développé un système complexe dédié à la prévention, information de la population (jeunes, adultes, familles, touristes, utilisant la technologie numérique et non) et à la réponse en cas d'urgence, qui s'appuie sur le recours aux acteurs sociaux.

D'importantes ressources tant économiques que humaines sont nécessaires pour développer cette activité et pour l'information de la population.

OLBIA

<https://www.comune.olbia.ot.it/it>

CLASSEMENT

Le territoire de la Municipalité de Olbia est exposé à des risques hydrauliques, hydrogéologiques et à des phénomènes météorologiques défavorables. En 2013 le territoire fût touché par les pluies exceptionnelles du cyclone Cléopâtre, qui provoqua des victimes et des dégâts économiques énormes.

ACTIVITÉS ENTREPRISES

1. La Municipalité de Olbia a réalisé un manuel de sécurité civile pour le risque inondation destiné à la population. Grâce à ce manuel, les citoyens peuvent comprendre qu'est ce que c'est qu'un Plan Communal de Sauvegarde, quelles sont les points de rassemblement, d'accueil et de regroupement et où sont situées dans leur quartier. Pour cette raison, la ville a été divisé en 123 bassins d'usagers contenant les zones de sécurité relatives. Ce manuel contient aussi les normes d'autoprotection à suivre avant, durant et après la catastrophe. Vous pouvez le consulter sur ce lien: https://www.comune.olbia.ot.it/uploads/ckeditor/attachments/28610/2014-11-07_ProntuarioProtezioneCivile.pdf
2. En plus du manuel, sur le site de la municipalité de Olbia vous trouverez le Plan de Sauvegarde (<https://www.comune.olbia.ot.it/it/page/protezione-civile-8ebbeda1-22be-4bf1-b153-5ad0186ef7d3>) où sont indiqués tous les outils de communication que l'administration municipale utilise pour informer la population en cas d'alerte ou d'urgence.
3. Une section du site web est dédiée entièrement aux communiqués de presse de la Sécurité Civile, où vous pouvez consulter les avertissements relatifs aux alertes météorologiques.
4. La municipalité de Olbia a participé à une partie du chemin pour la réalisation du Plan Régional de Sauvegarde pour le risque hydraulique, hydrogéologique et pour les phénomènes météo défavorables (voir fiche Sardaigne).
5. Les alertes météo, sont aussi relancées sur la page Facebook de la Sécurité Civile de la Municipalité (https://www.facebook.com/ProtezioneCivile.ComuneOlbia/?ref=br_rs) et sur le profil Twitter <https://twitter.com/protcivileolbia>.
6. Elle a adhéré à la campagne de communication "Io non rischio" (moi je ne risque pas!) en se concentrant surtout sur le risque inondation.
7. En été 2018 elle a accueilli le champ d'entraînement "Anch' io sono la Protezione Civile" (moi aussi j'appartient à la Sécurité Civile), destiné aux jeunes entre 10 et 13 ans avec les objectifs de formation suivants: promouvoir la protection des forêts et de la nature; contribuer à la prévention des risques naturels; favoriser la connaissance des tâches du Service National de la Sécurité Civile; sensibiliser même les jeunes sur l'importance du Plan Communal de Sauvegarde.
8. Activité de formation et prévention des écoles communales.
9. Adoption de la app pour smartphone Flagmii pour envoyer des notifications et des alertes à la population.
10. Utilisation de panneaux à message variable pour communiquer les alertes météo.

SYNTHÈSE

A l'occasion de l'inondation 2013 l'activité de communication vers la population a démontré être défectueuse. Pour cette raison la Municipalité de Olbia a réalisé des investissements importants dans les outils de communication et dans la prévention et diffusion des informations relatives aux risques et aux comportements à adopter.

L'activité de communication est à chaînes multiples et prévoit l'utilisation d'outils online et offline, il faut toutefois plus d'attention au langage utilisé sur les social networks Facebook et Twitter) et à l'adoption d'un langage plus synthétique, convivial (user friendly) et cohérent avec ces moyens de communication.

3.4.3 REGIONI

EMILIA-ROMAGNA

<https://protezionecivile.regione.emilia-romagna.it/>

CLASSEMENT

L'Emilia Romagna, selon le rapport 2018 de l'Institut Supérieur pour la Protection et la Recherche Environnementale (ISPRA) sur la dégradation hydrogéologiques en Italie, est parmi les régions à plus haut risque pour ce qui est des glissements de terrain et des inondations, tant pour le nombre de personnes que de bâtiments impliqués. Pour cette raison, en plus des interventions directes sur le territoire, l'Agence régionale pour la prévention, l'environnement et l'énergie Emilia Romagna Service Hydro Météo Climat, l'Agence pour la sécurité du territoire et la protection civile Emilia Romagna et la Région Emilia Romagna sont en train d'investir sur l'information de la population et ont développé le projet AllertaMeteoER pour renforcer la rapidité, l'efficacité et l'efficience du système d'alerte météorologique.

ATTIVITÀ SVOLTE

1. Révision des procédures d'alerte régionales sur la base des nouvelles technologies et des moyens de communication disponibles, mais aussi des utilisateurs finals, des citoyens et des nécessités d'uniformité sur le territoire national.
2. Promotion d'une "culture du risque", à travers l'implication des organismes locaux (Maires et autorités de la Sécurité Civile) et la formation des citoyens sur la prévention du risque météo hydrogéologique hydraulique et la gestion des situations d'urgence.
3. Construction du site web <https://allertameteo.regione.emilia-romagna.it> "Allerta meteo Emilia Romagna, dédié aux alertes régionales, pour regrouper toutes les informations relatives aux alertes et faire en sorte que le mécanisme d'alerte soit plus efficace, rapide et facile à utiliser en ce qui concerne les informations.
 - a. Il est opérationnel et mis à jour 24 sur 24 et 365 jours par an;
 - b. Il regroupe dans un seul espace online toutes les informations sur le risque météo hydrogéologique hydraulique et du mécanisme d'alerte;
 - c. Il représente la source officielle des informations en cas d'alerte météo, reconnaissable et reconnu tant par les citoyens que par les mass media
 - d. Il permet de communiquer de manière rapide et directe avec les maires et les citoyens;
 - e. Il met à jour les normes d'autoprotection et les conditions de risque locales (au niveau de chaque Commune);
 - f. Navigation dans le site web par Commune individuelle pour permettre de vérifier l'exposition au risque, la situation d'alerte en cours, consulter le Plan Communal de Sauvegarde, être au courant sur les nouvelles que chaque Maire peut publier directement dans cet espace pour informer les citoyens;
 - g. Chaque citoyen peut s'enregistrer sur le site, indiquer la Commune concernée ou les lieux préférés (où il travaille ou habite) et recevoir des notifications personnalisées sur les alertes en cours;
 - h. Un large espace est donné aux événements en cours où des mises à jour constantes sur les situations critiques sont publiées.
4. Social network : canal Twitter où toutes les communications et les alertes météo en cours sont dirigées pour informer les utilisateurs et les mass media. <https://twitter.com/AllertaMeteoER>

SYNTHÈSE

Ce projet combine dans un seul espace web toutes les informations de prévention, alerte et secours et regroupe toutes les informations et les Plans de Sauvegarde relatifs aux communes de l'Emilia Romagna. Il se définit comme la source officielle pour les mass media et, surtout pour les citoyens. Avant le lancement du projet et dans la phase expérimentale, les administrateurs locaux et les fonctionnaires ont suivi des stages de formation tant sur le fonctionnement du portail que sur le système de sauvegarde et d'alerte.

S'agissant d'un site web il atteint toutes les personnes qui s'informent online , mais il n'implique pas les personnes âgées et les enfants qui n'utilisent pas les ordinateurs et les social networks.

FRIULI-VENEZIA GIULIA

<http://www.protezionecivile.fvg.it>

CLASSEMENT

Pour traiter le sujet du mécanisme d'alerte et de la nécessité d'informer la population en cas d'alerte météo, la Région Autonome Friuli Venezia Giulia a tracé une voie visant à une amélioration progressive de la technologie et des procédures au sujet du mécanisme des alertes.

ACTIVITÉS ENTREPRISES

1. Développement d'un logiciel pour l'automatisation des procédures d'alerte. Ce logiciel a été conçu et développé par des techniciens de la Sécurité Civile de la Région, de manière à pouvoir l'actualiser, mettre en place et adapter constamment aux nouveaux besoins.
2. Pour cette Région l'alerte météo est lancée par le Centre Fonctionnel Décentralisé; une fois que la communication arrive dans le local de commandement, elle est distribuée à tous les contacts, à savoir les institutions communales, les organismes régionaux, et d'autres organismes publics et privés et aux organes d'information. Cette communication est envoyée au moyen de systèmes divers (Courriel Certifié, SMS, e mail) de manière à assurer la redondance du
3. L'alerte lancée est publiée sur le site web de la protection civile de la Région (<http://www.protezionecivile.fvg.it>), où on peut consulter les normes d'autoprotection et les risques auxquels le territoire est exposé, et sur les sites web institutionnels des Municipalités qui l'on demandé.
4. Développement d'un portail web pour la publication des Plans Communaux de Sauvegarde contenant aussi les bulletins de vigilance et les alertes du CFD. De cette manière, tant les responsables de la vigilance que les citoyens peuvent accéder à des informations spécifiques sur les plans communaux, sur les risques, les actions d'autoprotection et les mesures pour atténuer les effets. Ces mêmes informations peuvent être visualisées en mode "cartes thématiques" pour accroître la connaissance et la conscience de son propre territoire. Site web: <http://pianiemergenza.protezionecivile.fvg.it/>.
5. MoPIC: application pour smartphone permettant d'être informés sur l'état d'alerte en cours et sur les procédures mises en place, en plus elle offre des informations ultérieures sur les plans communaux et sur les risques du territoire.
6. Social Network : les communications en cas d'alerte météo et d'urgence sont diffusées via les canaux officiels de la protection civile de la Région Friuli Venezia Giulia ; de plus les social networks sont utilisés dans le but d'informer, impliquer et former les citoyens grâce à la promotion de la culture de la prévention des risques et d'autoprotection, en poussant les utilisateurs à suivre les comptes officiels. Facebook: <https://www.facebook.com/protezionecivile.fvg/>; Twitter: https://twitter.com/ProtCivReg_FVG; YouTube: <https://www.youtube.com/channel/UCoxWJzBn698OFAYIM2hheQA>.
7. Réalisation graphique coordonnée et partagée pour les alertes météo dans les trois couleurs (jaune, orange, rouge). Esempio: <https://www.facebook.com/protezionecivile.fvg/posts/1182827121864714>.
8. Construction d'une social media community de vigilance, qui à présent regroupe plus de 100 canaux sociaux d'acteurs sociaux, de groupes communaux de sauvegarde (définis #volontaridivalore) auxquels il faut ajouter les comptes des associations de vigilance. Ce réseau social peut être reconnu immédiatement grâce à une utilisation de l'image coordonnée garantissant la diffusion capillaire des alertes.
9. Exercices de sécurité civile visant à tester les procédures opérationnelles dédiées à la communication et à l'information des citoyens.

SYNTHÈSE

La Région Autonome du Friuli Venezia Giulia a développé un système complexe pour assurer une communication capillaire en cas d'alerte météo, elle comprend des moyens de communication et des organismes institutionnels divers. Ce système donne la priorité aux nouveaux médias et à la communication numérique.

Il faut signaler la volonté de recréer online le système de vigilance en réalisant un réseau coordonné de communication avec les associations d'acteurs sociaux et les réserve communales de sécurité civile.

Bien évidemment ce système doit être accompagné des moyens de communication traditionnels et offline pour informer et communiquer les thèmes de la vigilance et des alertes météo aux "citoyens ne possédant pas une culture numérique".

LIGURIE

<https://www.regione.liguria.it/homepage/protezione-civile-ambiente/protezione-civile.html>

CLASSEMENT

La Ligurie est une des régions italiennes les plus touchées par les inondations et les glissements de terrain et qui a payé très cher cette fragilité tel que démontré par des cas récents qui ont entraîné la perte de vies humaines. Pour cette raison, en plus des interventions directes sur le territoire, la Région Ligurie et l'Agence Régionale pour la Protection de l'Environnement de la Ligurie (ARPA L) ont développé un projet dédié à l'information des alertes météo, pour atteindre le plus grand nombre de personnes tant en cas d'alerte que de diffusion des mesures d'autoprotection.

ACTIVITÉS ENTREPRISES

1. Construction du site web "Allerta Liguria" (<http://www.allertaliguria.gov.it>) dédié aux alertes régionales, pour regrouper toute les informations relatives aux alertes et assurer un mécanisme d'alerte plus efficace en termes de diffusion, rapidité et utilisation des informations.
 - a. Il est opérationnel et mis à jours 24 heures sur 24 et 365 jours par an.
 - b. Il regroupe dans un seul espace online toutes les informations sur le risque météo hydrogéologique hydraulique et sur le mécanisme d'alerte.
 - c. Il est la source officielle des informations en cas d'alerte météo.
 - d. Il permet de réaliser une communication rapide destinée aux utilisateurs.
 - e. Il regroupe et diffuse les normes d'autoprotection.
 - f. Il accorde une large place à la surveillance des événements en cours où des mises à jours constantes sur l'évolution de la situation sont publiées.
 - g. Il contient une section qui explique comment lire le bulletin de vigilance, les messages d'alerte et les notifications de situations critiques.
2. Social network: canal Twitter où toutes les communications sur les alertes météo en cours sont acheminées pour informer les utilisateurs et les mass media (https://twitter.com/ARPAL_rischiome).

SYNTHÈSE

Ce projet combine dans un seul espace web toutes les informations de prévention, alerte et urgence relatives à la Ligurie. Il se qualifie en tant que source officielle tant pour les mass media que, et surtout, pour les citoyens.

S'agissant d'un site web il atteint toutes les personnes qui se renseignent en ligne, n'impliquant pas les personnes âgées ou les enfants qui n'utilisent pas les ordinateurs et les social networks. Suite à la création de ce type de portail web il faut informer les citoyens et les administrations locales de l'existence de cette ressource et de son utilisation active.

PACA

<https://www.mareregionsud.fr/>

CLASSEMENT

La Région du PACA (Provence Alpes Côte d'Azur) est particulièrement vulnérable aux risques naturels, tels qu'inondations, glissements de terrain, incendies de forêts, avalanches, qui augmentent aussi à cause de la croissance rapide de la population et de l'urbanisation. Au cours des années, la Région a mis en place toute une série de mécanismes pour agir en faveur de la prévention et pour protéger les zones les plus vulnérables.

ACTIVITÉS ENTREPRISES

1. La Région du PACA, du fait de son exposition élevée aux risques, a développé des politiques de prévention basées sur:

- a. La réduction de la vulnérabilité et le développement de la culture du risque;
- b. L'aide aux territoires frappés par des désastres naturels;
- c. L'accompagnement des institutions locales, en développant le profil du risk manager
- d. Comment faire face au risque inondation.

Pour traduire ces objectifs en actions concrètes, les priorités établies par la Région sont soumises à un système de bonus financier pour les opérations contribuant à:

- a. Développer et diffuser une véritable culture du risque (en gardant même des événements, des exercices, des campagnes de sensibilisation, des informations sur les risques, la collecte de témoignages);
- b. Un aménagement urbain et une organisation de l'espace intégrant des mesures concrètes pour la réduction de la vulnérabilité et de l'exposition aux risques;
- c. L'exploration de solutions innovantes et/ou alternatives (par exemple, utilisant des approches urbanistiques et de génie de l'environnement);
- d. La promotion des actions intercommunales et/ou coordonnées sur le territoire.

2. En 2012, la Région a approuvé une nouvelle intervention pour réduire la vulnérabilité, afin de renforcer la prise en considération des risques dans la planification de l'aménagement du territoire et contribuer au développement de la culture du risque en Provence Alpes Côte d'Azur. Il s'agit d'une approche intégrée qui combine la prévention avec l'aménagement du territoire.

3. Site web institutionnel mis à jour avec les informations sur les risques et les activités entreprises (<https://www.mareregionsud.fr/>).

4. Présence dans les social networks principaux: Facebook <https://www.facebook.com/mareregionsud>, Twitter <https://twitter.com/mareregionsud>, YouTube <https://www.youtube.com/channel/UCkbYM6Y9heBMtJanycBF3Fw>, Instagram <https://www.instagram.com/mareregionsud/>.

5. Participation aux projets Européens dans le cadre d'INTERREG dédiés à la prévention, à la gestion des risques, à la vulnérabilité des territoires (RISKNAT, GERIA, RIVES, FRAMEA, PROTERINA).

6. Observatoire régional sur les grands risques (<http://observatoire-regional-risques-paca.fr/>). Cet observatoire a vu la collaboration de plusieurs organismes pour améliorer la connaissance et diffuser les informations sur les risques principaux présents sur le territoire régional avec les objectifs suivants: creare una rete di attori per migliorare la prevenzione;

- a. Créer un réseau d'acteurs pour améliorer la prévention;
- b. Partager, mettre en valeur et développer les connaissances;
- c. Adapter les champs d'observation au service de l'action en tenant compte des évolutions et des besoins des territoires.

SYNTHÈSE

Approche intégrée entre politiques visant à la prévention et à l'aménagement du territoire. Dialogue et support aux institutions locales. Les destinataires finals de la Région du PACA sont les institutions locales (telles que les Communes) et non pas les citoyens, donc toutes les activités entreprises sont réalisées à ce niveau.

SARDAIGNE

<http://www.regione.sardegna.it/j/v/2568?s=331210&v=2&c=148&t=1>

CLASSEMENT

Suite à l'inondation de 2013, la Sardaigne a démontré être une région vulnérable du point de vue hydrogéologique. Ceci a permis une prise de conscience de la nécessité d'investir sur l'information de la population.

ACTIVITÉS ENTREPRISES

1. "Pronti, protezione nell a tua Isola" est le projet conçu par la Direction Générale de la Sécurité Civile de la Région Sardaigne pour diffuser une culture de la sécurité dans les écoles sardes à tous les niveaux. Elle vise à favoriser la diffusion de ces informations, même chez les foyers grâce au «bouche à oreille» et au partage, à partir des étudiants.
2. Les étudiants grâce à ce parcours de formation en classe, ont l'opportunité de connaître le système de sauvegarde et ses composantes et, dans le cas spécifique, les tâches de l'Agence Régionale pour la protection de l'Environnement de la Sardaigne, l'Organisme chargé de la Surveillance des Forêts, de Forestas et du bénévolat.
3. Les thèmes concernant les risques présents sur le territoire, la sauvegarde des personnes, les biens et l'environnement en général, sont explorés. De plus, on stimule le contact direct avec la réalité des associations de bénévoles pour la sécurité civile, les instruments et les moyens mis à la disposition pour lutter contre les risques et intervenir en cas de situations d'urgence.
4. Diffusion des mesures d'autoprotection et des comportements à adopter en cas d'urgence.
5. Grâce à ce processus les étudiants entrent en contact avec les associations de bénévoles et le rôle qu'elles jouent et ils sont poussés à en faire partie.
6. En vertu de la L.R. n. 13/2018 la procédure d'approbation de l'aménagement du territoire en matière de sécurité civile a été mise à jour afin de promouvoir la croissance de la résilience de la collectivité, à travers la diffusion de la connaissance et de la culture de sécurité civile, et en vertu des principes énoncés par la réglementation nationale. A cette fin, grâce à un processus de participation, ils ont produit le "Plan Régional de Vigilance pour le risque hydraulique, hydrogéologique et les phénomènes météorologiques défavorables" (<http://www.sardegnaambiente.it/index.php?xsl=2282&s=372112&v=2&c=12454&idsito=20>).

SYNTHÈSE

Action de formation qui à partir des étudiants vise à atteindre toute la population. Elle montre que la sécurité civile est un système composé d'organismes différents, chacun avec un rôle spécifique. Elle met en contact les étudiants avec les associations de bénévoles pour la sécurité civile du territoire. Ce projet préconise la prévention non structurale et la résilience. Interaction entre étudiants et système de sécurité civile.

Projet faisant partie des actions à poursuivre en phase de préparation, un effort important de couverture de toutes les écoles du territoire. Il est difficile de vérifier le «bouche à oreille» réel et la diffusion des mesures d'autoprotection au delà du milieu scolaire. Ce projet doit être accompagné d'autres actions d'information et communication à la population on offline et d'activités de communication lors des alertes et des situations d'urgence.

VAR

<https://www.var.fr>

CLASSEMENT

Suite aux inondations du mois de Juin 2010 et novembre 2011, le Conseil Départemental du Var a décidé de démarrer la première phase du Programme d'Actions de Prévention Du Risque Inondation (PAPI) sur le territoire du fleuve Argens et de ses affluents.

ACTIVITÉS ENTREPRISES

Le PAPI a été réalisé grâce à la collaboration de plusieurs acteurs et institutions du territoire; il comprend une surface de 2700 km² et 74 municipalités et son objectif est de réduire la vulnérabilité du territoire aux inondations et aux phénomènes naturels récurrents. Pour atteindre cet objectif, ils ont opéré d'un côté sur les informations à la population (même à travers les écoles) de l'autre côté sur l'aménagement du territoire.

Le Département du Var a réalisé des nombreux matériels d'information et communication à la population sur le risque inondations:

1. vidéo: <https://www.dailymotion.com/video/x21ww0h>;
2. brochure destinée à la population dédiée aux inondations du passé, les marques des inondations précédentes, la vulnérabilité des habitations, la stratégie adoptée pour le fleuve: https://www.var.fr/documents/20142/110788/PAPI+Plaquette-DIAGNOSTIC-VULNERABILITE_WEB.pdf/0e9bbc21-4b39-6696-43b9-90f15900e42b;
3. guide pour les administrateurs municipaux et les cabinets de conseil: <https://www.var.fr/documents/20142/110788/R%C3%B4le+des+documents+d%27urbanisme.pdf/4b8d8630-8caf-6238-7c01-9e0715d2da56>;
4. documents d'information pour les agriculteurs: https://www.var.fr/documents/20142/110788/PAPI+Plaquette_Ruissellement-erosion-agricole.pdf/fbe6f9c9-8f00-07fb-6b27-00779168245d;
5. newsletter dédié;
6. site web avec une section sur ce sujet: <https://www.var.fr>;
7. un quiz sur les comportements à adopter: <https://www.var.fr/documents/20142/110788/Alerte+inondation+savoir+r%C3%A9agir+efficacement.pdf/d357c28f-c7bf-15dd-bad6-b311e4023af1>;
8. un guide expliquant le PAPI ses objectifs avec un glossaire des termes techniques utilisés: <https://www.var.fr/documents/20142/110788/Guide-expo-PAPI.pdf/48b3dd63-91e2-480d-253e-61adcc17df96>.

SYNTHÈSE

Il s'agit d'une action verticale dédiée à la prévention du risque inondation suite à deux événements critiques qui ont survenus dans ce territoire. Large éventail de types de brochure et matériels imprimables adaptés aux différentes cibles. On signale le recours à (point 7) un quiz sur les comportements à adopter: <https://www.var.fr/documents/20142/110788/Alerte+inondation+savoir+r%C3%A9agir+efficacement.pdf/d357c28f-c7bf-15dd-bad6-b311e4023af1>), utile pour évaluer l'efficacité de la communication et pour surveiller la prise de conscience de la population dans le temps.

Projet vertical. L'activité online d'information et communication de la population est limitée et elle est réalisée seulement via le site web.

3.4.4 EXPÉRIENCES ET PROJETS NATIONAUX ET INTERNATIONAUX

AMERICAN RED CROSS

<https://www.redcross.org>

CLASSEMENT

La Croix Rouge Américaine ou American Red Cross, est une organisation humanitaire bénévole qui fournit son assistance en cas d'urgence et de désastres naturels et aux États Unis exerce une activité pédagogique. Les activités qui sont entreprises pour la prévention relative au risque inondation et intervention d'urgence représentent seulement une petite partie des engagements que cette association poursuit.

ACTIVITÉS ENTREPRISES

1. La Croix Rouge intervient en cas d'inondation tant pour porter du secours à la population victime du désastre que pour informer la population des risques et comportements d'autoprotection à adopter
2. Le site web contient une section dédiée entièrement aux comportements à tenir avant, durant et après une inondation et sur comment nettoyer une maison envahie par l'eau. Source: <https://www.redcross.org/get-help/how-to-prepare-for-emergencies/types-of-emergencies/flood.html>
3. Sur le site web est également disponible une section avec les dernières nouvelles où sont répétées les mesures d'autoprotection en cas de prévision de mauvais temps: <https://www.redcross.org/about-us/news-and-events/latest-news.html>
4. En plus des informations écrites contenues sur le site, la Croix Rouge a réalisé des courtes vidéo online sur le canal YouTube de l'organisation) contenant des informations pratiques pour faire face à une situation d'urgence: <https://youtu.be/MzaGbHkndts>
5. Activité de storytelling sur les social networks Facebook , Twitter , YouTube , Instagram , Flickr) dédiée à la prévention et aux activités entreprises par la Croix Rouge Américaine dans les situations d'urgence.
6. Monster Guard App: pour les enfants entre 7 et 11 ans. Cette app apprend comment se préparer chez soi aux situations d'urgence de la vie réelle grâce à l'aide de Maya, Chad, Olivia et d'autres monstres.
7. Emergency App : app all inclusive qui permet de surveiller plus de 35 avis de mauvais temps et de situations d'urgence.
8. Elle réalise des activités de formation et information par le biais de comités locaux.

SINTÈSE

Activité capillaire sur tout le territoire américain grâce à des bénévoles et aux opérateurs tant pour ce qui est de la prévention que, surtout, pour les interventions en cas d'urgence.

Compte tenu des importantes ressources financières et humaines nécessaires, l'expérience de la Croix Rouge Américaine est difficilement entièrement répliquable.

HONG KONG

<http://hkss.cedd.gov.hk/hkss/eng/index.aspx#3>

CLASSEMENT

Hong Kong est exposée à un risque hydrogéologique élevé. Même si ce risque est représenté surtout par des glissements de terrain (environ 300 par an sur un territoire de 1.000 km²), les contremesures mises en place par Geotechnical Engineering Office (GEO) du Civil Engineering and Development Department pour éduquer la population en temps de paix sont en grande partie exportables au risque inondation.

ACTIVITÉS ENTREPRISES

1. Service de radiodiffusion télévisuelle par des spots publicitaires professionnels (pubblicità progresso) de 30 secondes. Un nouveau spot tous les deux ans. Cet outil a démontré être beaucoup plus efficace que des transmissions radio ou des messages transmis par les médias imprimés.
2. D'autres activités de diffusion sont destinées à des groupes spécifiques de personnes telles à construire un message selon les caractéristiques spécifiques de chaque groupe:
 - a. Étudiants: le thème du risque hydrogéologique a été inséré dans le programme scolaire de géographie; des exhibitions et des conférences sont organisées périodiquement dans les écoles (surtout primaires et secondaires); des devoirs après les cours et des recherches sont confiés aux élèves et ceux ci demandent l'aide et l'implication des familles.
 - b. Enfants: un merchandising de type différent destiné aux enfants, tels que des livres pour enfants, des dessins animés, des cartes collectionnables, des parapluies pour enfants, des jouets divers et des fournitures de bureau est organisé.
 - c. Passants: distribution d'affiches, dépliants, éventails, mouchoirs contenant des messages imprimés concernant la protection contre le risque.
3. Collaboration avec la Croix Rouge et les groupes de défense de l'environnement et des bénévoles locaux pour promouvoir des campagnes de communication afin d'atteindre et apporter assistance aux résidents des zones les plus éloignées.
4. Organisation de concours publics concernant l'atténuation du risque (prix pour le meilleur slogan, prix pour le meilleur design de marque pages de diffusion, pour la meilleur photo/illustration/animation d'événements passés etc.).
5. Organisation de stands itinérants dans les centres commerciaux ou durant les festivals avec des quiz concernant les questions sur la sécurité et un souvenir thématique comme prix.
6. Organisation d'importantes exhibitions biennuelles sur des thèmes spécifiques pour chaque édition (le rôle de la science dans la gestion du risque, la reconstruction historique des événements ayant frappé le territoire dans le passé) dans des lieux divers (musée de la science, centres commerciaux), comprenant des exhibitions temporaires, des exposés oraux, des démonstrations pratiques des opérations de sauvetage.
7. Réalisation de livres /collections photos sur l'histoire des événements ayant frappé la ville (le contenu de ces textes découle directement des exhibitions mentionnées ci dessus).
8. Création d'un guichet d'information, assistance technique et financière vis à vis des particuliers ayant des propriétés pour lesquelles des activités d'entretien ou des interventions structurelles puissent contribuer à atténuer le risque.
9. Installation près des lieux et habitations à risque plus élevé de panneaux de signalisation contenant des informations utiles : les comportements sans risque, les interdictions de passage (pour piétons ou non) en cas d'alerte en cours, les issues d'évacuation.
10. Partage transparent des informations sur le site web de la ville, où toutes les informations sur les événements passés, les comportements sans risque à adopter, les travaux exécutés par les autorités sont partagés.

11. Réalisation de matériel d'information destiné à un public général (dépliants, feuilles et kit d'information, DVD).
12. Formation de techniciens et organismes professionnels.
13. Mise en place d'une unité dédiée aux relations avec les médias concernant le risque, sa gestion, les comportements sans risque, les développements et le travail exécuté dans ce domaine.
14. Réalisation de questionnaire pour vérifier le niveaux de sensibilisation de la population et ses variations d'année en année.

SINTHESE

La campagne d'information de Hong Kong présente de nombreux avantages. Premièrement elle ne compte pas seulement sur un ou peu d'instruments, mais traite le problème selon des approches différentes pour atteindre le plus grand nombre de personnes. En complément de cela, elle concentre ses efforts où le risque est plus élevé (point 9) ou à l'égard de groupes spécifiques (point 2) de manière à augmenter l'efficacité du message transmis. Beaucoup des initiatives menées permettent d'impliquer activement la population sans que ceci demande des coûts élevés (points 4, 5). Même les techniciens sont impliqués dans la diffusion et assistance de la population (spécialement aux points 8 et 12).

Certaines mesures adoptées demandent le support d'une structure supramunicipale. Dans certains cas (point 1) les coûts peuvent être moyens élevés.

IO NON RISCHIO

<http://iononrischio.protezionecivile.it/>

CLASSEMENT

Io non rischio (moi je ne risque pas) est une campagne de communication nationale Italienne sur les bonnes pratiques de sécurité civile dont l'objectif est de faire connaître les risques auxquels la population est exposée et les comportements d'autoprotection à adopter. Io non rischio se concentre sur trois types de risques: inondation, tremblement de terre, raz de marée. Io non rischio se tient dans les places d'Italie dans le weekend dédié à l'évènement national et dans d'autres places préparées durant l'année dans le cadre d'initiatives locales, ateliers internationaux, conférences ou évènements culturels. Des kiosques sont installés sur les places pour distribuer du matériel d'information et sont présidés par des volontaires des associations de sécurité civile qui, après une formation soignée, à leur tour diffusent les informations qu'ils ont apprises, aux citoyens et aux touristes qu'il rencontrent à l'occasion de cet évènement.

ACTIVITÉS ENTREPRISES

1. Site internet mis à jour avec du matériel d'information, des cartes interactives et des informations sur quoi faire en cas d'inondation, tremblement de terre et raz de marée. En plus de toutes les informations sur où, quand et comment la campagne nationale se déroule.
2. Social Networks de la campagne (Facebook , Twitter e Instagram) qui sont utilisés pour diffuser les informations sur les comportements d'autoprotection et pour la narration des évènements en cours à l'occasion de la campagne. Des informations sont diffusées via ces canaux en cas de situations de grande urgence frappant le territoire national.
3. Réalisation de matériels et brochures papier distribués sur les places, contenant les informations sur quoi faire avant, durant et après une inondation, un tremblement de terre ou un raz de marée.
4. Avant la fin de la semaine où se tient la campagne des spots sont diffusés à la radio et sur les chaînes télévisées sur tout le territoire national.
5. Tweetstorm : véritable tempête de tweet que chaque année est lancée dans les deux heures après la conférence de presse de présentation de la campagne nationale dans le but de maximiser l'attention des utilisateurs de Twitter sur les thèmes de la prévention et les bonnes pratiques de la sécurité civile et pour inviter les citoyens à manifester sur les places.
6. Préparation de matériels et du site web en Italien et en Anglais.

SINTÈSE

La seule campagne partagée et univoque au niveau national en Italie sur les questions de la sécurité civile. Diffusion aux médias au niveau national.

La campagne se concentre sur trois risques et se déroule dans un seul fin de semaine par an (sauf en cas d'évènements locaux ou d'ateliers) et en nombre limité, même si diffusé sur les places de tout le territoire national.

I-REACT

<http://project.i-react.eu/>

CLASSEMENT

I-REACT est un projet d'innovation financé par la Commission Européenne. Grâce à l'utilisation de médias sociaux, smartphone et dispositifs portables (wearable) son objectif est d'améliorer la gestion des catastrophes. I-REACT vise à développer des solutions à travers l'intégration et la modélisation des données provenant de sources différentes. Les informations provenant de systèmes de surveillance Européens, des observations sur terre, des informations historiques et des prévisions météorologiques seront combinées avec les données collectées grâce aux nouveaux développements technologiques créés par I-REACT. Ceux-ci comprennent une app mobile et un outil d'analyse des médias sociaux pour tenir compte des informations obtenues par crowdsourcing en temps réel, des drones pour améliorer la cartographie, des wearables pour améliorer le positionnement et des lunettes à réalité augmentée pour faciliter la signalisation et la visualisation des informations par les premiers secouristes. Grâce à cette app, I-REACT sera en mesure de responsabiliser les parties concernées par la prévention et la gestion des catastrophes. Les citoyens seront impliqués dans la signalisation des informations de première main, les responsables des politiques seront supportés dans leur processus décisionnel et les premiers secouristes seront équipés d'instruments utiles pour un avertissement précoce et la réponse. Dans l'ensemble, I-REACT souhaite être une contribution au niveau Européen pour construire des sociétés plus sûres et résilientes en cas de catastrophes.

I-REACT sera la première plateforme Européenne qui intégrera les données de gestion des situations d'urgence provenant de sources multiples, y compris les données fournies par les citoyens via media et crowdsourcing. De cette manière, elle sera en mesure de produire des informations plus rapidement et de permettre aux citoyens, aux services de surveillance et aux policiers de faire de la prévention et de réagir de manière efficace contre les catastrophes.

ACTIVITÉS ENTREPRISES

1. Collecte d'informations de plusieurs sources: I-REACT fournit des informations à l'avance sur les situations d'urgence grâce à des prévisions météorologiques soignées qui, combinées avec des connaissances historiques, des cartes satellitaires du risque, au rapport de crowdsourcing et aux informations sur les médias sociaux permettent de prévoir des événements météorologiques extrêmes.
2. Intégration de Big data avec les informations pour les services de prévision du danger, les informations de crowdsourcing, les drones, les portables (wearable), les données satellitaires et les documents historiques, afin d'améliorer la gestion des situations d'urgence.
3. Responsabilisation des parties prenantes grâce aux nouvelles technologies pour lutter contre les catastrophes: I-REACT fournit plusieurs outils aux parties prenantes plus importantes dans la lutte contre les catastrophes, parmi lesquels une application mobile pour les citoyens et les professionnels, des lunettes intelligentes et des dispositifs portables pour les premiers secouristes ainsi qu'un système de triage pour les politiciens responsables.
4. I-REACT regroupe une équipe multidisciplinaire de partenaires internationaux: des chercheurs aux sociétés technologiques du secteur, des fonctionnaires des Nations Unies, des conseils, des communicateurs.
5. Réalisation d'une publication sur le projet et participation à des ateliers internationaux pour présenter I-REACT.

SINTESI

Projet au niveau Européen visant non seulement à renforcer la prévention mais surtout à accélérer la diffusion des informations en cas de situations d'urgence, en mettant les citoyens au centre du trajet.

Ce projet est encore en cours et l'application est utilisée en voie expérimentale dans certaines réalités Européennes parmi lesquelles Turin. Ce projet se base sur l'utilisation des nouvelles technologies et des médias sociaux; le fait de faire confiance presque exclusivement aux systèmes en ligne peut être contreproductif du fait de l'écart numérique (digital divide) encore bien présent dans beaucoup de Pays.

3.5 MATÉRIEL D'APPUI

Les bonnes pratiques illustrées sous le paragraphe 3.4 représentent des suggestions pour des programmes de communication complets, à savoir pour le cadre général nécessaire pour organiser la communication en temps réel. Ce cadre doit ensuite être peuplé de contenus éducatifs et d'informations qui parfois ne sont pas mises à disposition. Dans ce paragraphe on fournit donc des matériels tels que chansons, vidéos, brochures, infographiques et affiches, pouvant être utilisés pour être insérés dans n'importe quel programme de communication pour entreprendre des activités telles que la transmission de normes d'autoprotection.

Le site du service de renseignement sur le risque inondation des principaux fleuves français (www.vigicrues.gouv.fr) fournit des renseignements concernant l'état d'alerte des cours d'eau principaux et, pour chaque station, les débits des 30 derniers jours. De plus, le site contient des informations au sujet de la signification des codes-couleurs, des prévisions, du bulletin de vigilance et des liens utiles pour examiner dans le détail le cycle de l'eau et le phénomène des inondations passées telle que la grande inondation qui frappa Paris en 1910.

Une section dédiée aux risques est disponible sur le site du Gouvernement Français (<https://www.gouvernement.fr/risques>), en particulier, cette section comprend plusieurs pages et fournit des outils utiles (guides, infographiques) aux citoyens pour faire face aux situations d'urgence (comme par exemple, quel est le contenu du kit d'urgence, quels sont les numéros utiles à appeler en cas d'urgence, comment diffuser les informations durant une situation d'urgence); comment agir avant, durant (Figure 2) et après une inondation; comment l'État gère les situations d'urgence; comment les citoyens peuvent aider.

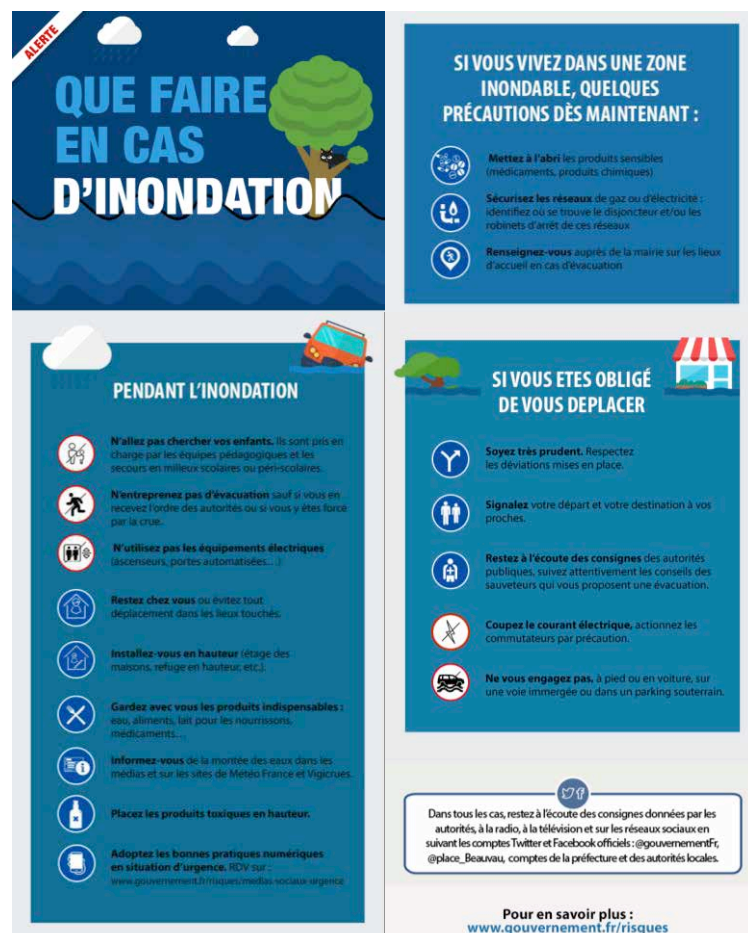


Figure 2 – Fiche sur quoi faire en cas d'inondation disponible sur le site <https://www.gouvernement.fr/risques>.

Au niveau régional, le site du Département des Alpes de Haute Provence dans la Région de Provence-Alpes- Côte d'Azur ou PACA (<http://www.alpes-de-haute-provence.gouv.fr>) contient des informations utiles sur les normes d'autoprotection et sur les comportements à tenir avant, durant et après une inondation. Les panneaux de signalisation de la Figure 3 indiquent les comportements à adopter en cas d'inondation.



Figure 3 – Panneau de signalisation indiquant quel est le comportement à adopter en cas d'inondation, disponible sur le site <http://www.alpes-de-haute-provence.gouv.fr>.

Même le Département des Bouches-du-Rhône de la Région PACA a son propre site (www.bouches-du-rhone.gouv.fr) d'affiches et infographies visant à la diffusion des comportements à adopter en cas de pluie inondation et des contenus du kit d'urgence. La Figure 4 montre l'affiche contenant les huit bonnes pratiques à mettre en place en cas de précipitations intenses pour risque pluie inondation, en plus il y a indication de la signification des codes couleurs, du contenu d'un kit d'urgence et les numéros utiles à contacter en cas de situation d'urgence. L'affiche fait partie d'une campagne visant à la sensibilisation des personnes sur les risques découlant des précipitations intenses et sur les comportements à adopter; en effet, les départements riverains de la Mer Méditerranée sont concernés, surtout en automne, par des événements caractérisés par des pluies intenses d'une durée de quelques heures.



Figure 4 - Affiche contenant les huit comportements à adopter en cas de risque pluie-inondation et d'autres informations utiles, disponible sur le site www.bouches-du-rhone.gouv.fr ou <https://www.ecologie-solidaire.gouv.fr/politiques/risques-inondations>.

Enfin, le site du network radio France Bleu (www.francebleu.fr) contient une vidéo et des infographies utiles sur le comportement à adopter en cas d'alerte orange pour risque orages, pluie et inondation.

En s'inspirant du modèle produit par la Municipalité de Gaiole in Chianti (voir paragraphe 3.4.1), on a préparé, à titre d'exemple, un dépliant pouvant être utilisé par n'importe quelle Municipalité dans le cadre de sa campagne de communication. Ce dépliant fournit au citoyen les informations principales contenues dans le Plan Communal de Sauvegarde, tel que: liste et emplacement des points de rassemblement; indication des zones à risque sur le territoire communal; numéros utiles pour appeler en cas d'urgence; quelques consignes pour la création d'un kit d'urgence à conserver à la maison et à utiliser lorsque une situation critique se vérifie; informations sur les alertes météo et sur les codes couleurs (vert, jaune, orange, et rouge) utilisés pour diffuser l'alerte avec l'indication pour chaque couleur, des canaux de communication que la Municipalité utilise pour avertir la population; des informations sur les risque hydrogéologique et hydraulique et sur les phénomènes pouvant se vérifier sur le territoire communal en cas d'alerte jaune, orange et rouge; comportements d'autoprotection à adopter avant, durant et après l'inondation extrapolés du site de la campagne de communication nationale Italienne Io Non Rischio.

Le dépliant est disponible sous format .ppt éditable en annexe à ces lignes directrices (Annexe2) et un aperçu est représenté à Figure 5.

Emblème et Nom de la Commune

Logo de la Sécurité Civile de la Commune

PLAN COMMUNAL DE SAUVEGARDE

DE LA COMMUNE DE [NOM DE LA COMMUNE]

Points de rassemblement

Il s'agit de lieux de premier accueil pour la population, pouvant être atteints en toute sécurité. Ils sont identifiés dans des zones où les personnes peuvent se rassembler et être assistées immédiatement par les structures de sauvegarde. Chaque citoyen devrait savoir quelle est la zone sûre la plus proche de son lieu de résidence.

Liste des zones

A01.

A02.

A03.

...

...

...

Carte indiquant les Points de rassemblement et les zones à risque sur le territoire communal

PROTEZIONE CIVILE

AREA DI EMERGENZA

A

AREA DI ATTESA SICURA

Punto di informazione e di assistenza

Kit d'urgence

Votre habitation, en cas d'urgence, peut rester isolée et sans services essentiels tels qu'eau, éclairage et gaz. Un kit avec peu d'objets utiles vous permettra de faire face à des situations critiques en toute tranquillité et d'être bien informé. Tenez un petit sac à dos dans un lieu accessible et connu par tout le monde. Dans ce sac à dos vous devrez mettre :

- une torche;
- une radio portable à batterie;
- un couteau multifonction;
- un conteneur hermétique en plastique;
- une trousse sanitaire de premier secours.

En cas de situation d'urgence complète un kit avec:

- une bouteille d'eau potable scellée;
- des denrées non périssables;
- des vêtements épais.

Mettez une photocopie de vos documents d'identité, dans le conteneur plastique, avec les autres documents importants ainsi que des médicaments spécifiques et des espèces.

Numéros utiles

Numéro unique d'urgence: 112

Secours Sanitaire: 118

Commune de:

Police municipale:

Associations bénévoles:

.....

.....

Emblème et Nom de la Commune

Logo de la Sécurité Civile de la Commune

PLAN COMMUNAL DE SAUVEGARDE

DE LA COMMUNE DE [NOM DE LA COMMUNE]

Vigilance météo

Le système de **vigilance** météo signale au préalable la possibilité que des événements météorologiques potentiellement dangereux se produisent. L'échelle de danger de l'alerte est exprimée par des CODES-COULEURS allant du vert (aucune criticité) au jaune, orange et enfin rouge.

En cas de VIGILANCE MÉTÉO la Commune informe la population selon les moyens de communication spécifiés ci-dessous pour chaque code-couleur.

VIGILANCE VERTE: absence de phénomènes significatifs prévisibles.

Bien que très fiables, les alertes météo sont entourées d'un certain degré d'incertitude.

Il est utile de connaître les risques potentiels pour adopter les comportements les meilleurs et prévenir des accidents et des dégâts.

VIGILANCE JAUNE: des phénomènes intenses, localement dangereux ou dangereux pour le déroulement d'activités particulières ont été prévus.

VIGILANCE ORANGE: des phénomènes plus intenses que ceux normalement prévus pourraient se produire, et être dangereux pour les personnes et les biens.

VIGILANCE ROUGE: des phénomènes extrêmes, très dangereux pour les personnes et les biens ont été prévus.

Site web de la Commune

Coup-de fil /SMS

E-mail

Facebook

PMV (Panneaux à message variable)

App

WhatsApp

Twitter

Emblème et Nom de la Commune

Logo de la Sécurité Civile de la Commune

PLAN COMMUNAL DE SAUVEGARDE

DE LA COMMUNE DE [NOM DE LA COMMUNE]

Risque pluie-inondation - inondation

VIGILANCE JAUNE

Les événements suivants peuvent se produire:

- Envahissements localisés des routes, des passages souterrains et des zones déprimées dus aux problèmes du système d'égouts et des cours d'eau mineurs.

VIGILANCE ORANGE

Les événements suivants peuvent se produire:

- Envahissements répandus dans les zones déprimées, les routes et dans les zones à risque d'inondation.

VIGILANCE ROUGE

Les événements suivants peuvent se produire:

- Envahissements répandus des zones déprimées, des routes et des zones à risque inondation élevé. Débordements importants des cours d'eau principaux et probable endommagement des berges, des ponts et passerelles surmontés et envahissement des zones avoisinantes.

Emblème et Nom de la Commune

Logo de la Sécurité Civile de la Commune

PLAN COMMUNAL DE SAUVEGARDE

DE LA COMMUNE DE [NOM DE LA COMMUNE]

Inondation

AVANT

Dans cette phase, lorsqu'une alerte est délivrée, il est possible de mener des actions préventives pour diminuer le risque.

- Tenez-vous au courant sur les situations de danger prévues sur le territoire et sur les mesures à adopter par la Commune.
- Ne dormez pas dans les sous-sols et évitez d'y séjourner.
- Protégez les locaux situés au niveau de la route et fermez les portes des caves, des sous-sols ou des garages mais sans prendre de risques.
- Si vous devez vous déplacer, vérifiez d'abord le trajet et évitez les zones inondables.
- Évaluez bien la situation avant de sécuriser votre voiture ou d'autres biens: il pourrait être dangereux. Partagez vos informations sur les alertes et sur les bons comportements.
- Assurez-vous que l'école de votre enfant soit informée de l'alerte en cours et qu'elle soit prête à déclencher le plan d'intervention.

DURANT

Si vous êtes dans un endroit fermé

- Ne descendez pas à la cave, au sous-sol ou au garage pour sécuriser vos biens: vous risquez votre vie.
- Ne sortez pas pour sécuriser votre voiture
- Si vous êtes dans un local au sous-sol ou au rez-de-chaussée, montez aux étages supérieurs.
- Évitez de prendre l'ascenseur: il pourrait se bloquer.
- Aidez les personnes âgées et les personnes handicapées qui sont dans votre bâtiment.
- Fermez le gaz et désactivez l'installation électrique.
- Ne touchez pas aux installations et appareils électriques avec vos mains ou pieds s'ils sont mouillés.
- Ne buvez pas l'eau du robinet: elle pourrait être contaminée.
- Limitez l'utilisation du mobile: il est important que les lignes ne soient pas engagées pour faciliter les secours. Tenez vous au courant sur l'évolution de la situation et suivez les indications fournies par les autorités.

Si vous êtes en plein air

- Éloignez vous de la zone inondée: l'eau s'écoule rapidement et même peu de centimètres pourraient provoquer des chutes.
- Rejoignez rapidement la zone élevée la plus proche, ou bien montez aux étages supérieurs du bâtiment.
- Évitez de vous diriger vers des pentes ou talus artificiels qui pourraient s'écrouler.
- Faites attention où vous mettez les pieds: il pourrait y avoir des gouffres, des trous, des plaques d'égout ouvertes, etc.
- Évitez d'utiliser votre voiture. Même peu de centimètres d'eau pourrait provoquer la perte du contrôle de votre véhicule ou son arrêt: vous risquez de rester piégé.
- Évitez les passages souterrains, les berges, les ponts: il est très dangereux de s'arrêter ou de transiter dans ces lieux.
- Limitez l'utilisation du mobile: les lignes ne doivent pas être engagées afin de faciliter les secours.
- Tenez vous au courant sur l'évolution de la situation et suivez les indications des autorités.

APRÈS

- Suivez les indications des autorités avant d'entreprendre toute action, telle que rentrer chez vous, débarrasser la boue, vider l'eau des caves etc.
- Ne pas transiter le long des routes: il pourrait y avoir des gouffres, des trous, des plaques d'égout ouvertes ou des câbles électriques coupés. De plus, l'eau pourrait avoir été contaminée par du carburant ou d'autres substances toxiques.
- Faites attention aux zones où l'eau s'est retirée: la chaussée pourrait être endommagée et s'affaisser.
- Vérifiez si vous pouvez réactiver le gaz et l'installation électrique. Si nécessaire, demandez l'avis d'un technicien.
- Avant d'utiliser le système de décharge assurez-vous que les égouts, les fosses septiques ou les puits ne soient pas endommagés.
- Tenez vous au courant sur les criticités prévues sur le territoire et sur les mesures adoptées par votre Commune.
- Ne dormez pas au sous-sol et évitez d'y séjourner.
- Avant de boire l'eau du robinet, assurez-vous qu'il n'y ait pas d'ordonnances municipales l'interdisant; ne mangez pas d'aliments pouvant avoir été en contact avec l'eau d'inondation: ils pourraient avoir été contaminés.

Figure 5 – Aperçu du dépliant pour la diffusion de certains contenus de base à transmettre en temps de paix. La version intégrale est en annexe sous format .ppt.

43

4 COMMUNICATION EN PRÉVISION D'UN ÉVÈNEMENT D'URGENCE

Par communication en prévision d'un événement d'urgence l'on entend l'ensemble des activités d'information de la population entreprises par le Maire avec la contribution de l'Administration Communale, lors de l'émission de la Carte de vigilance météorologique et durant la situation d'urgence.

Premièrement, pour qu'une communication en prévision d'un événement et en situation d'urgence soit efficace, il faut avoir une communication et une formation solide réalisée en temps de paix, de sorte que le citoyen soit conscient des risques pouvant l'affecter chaque jour, qu'il sache comment agir en cas de danger et qu'il sache comprendre les contenus et les termes utilisés dans les messages d'alerte. En effet, la communication d'urgence peut représenter elle-même une occasion d'éducation de la population sur les normes d'autodéfense et sur les moyens de communication utilisés par la Municipalité pour transmettre les vigilances.

L'échelle des alertes, partagée au niveau national et Européen, est exprimée par des codes couleurs, qui vont du vert (aucune criticité) au jaune (criticité ordinaire), orange (criticité modeste) et enfin au rouge (criticité élevée). Ces codes couleurs correspondent à une définition du scénario d'un événement (phénomène) et des effets et dommages attendus, qu'un événement météorologique pourrait provoquer dans chaque département du territoire national.

Des scénarios correspondant à chaque niveau de criticité sont identifiés par rapport aux différents types de risque météorologiques attendus à savoir : vent violent, pluie inondation, orages, grand froid, neige verges, inondation, vagues submersion, avalanches.

Le risque découlant des inondations, qui fait l'objet de cette étude, est associé tant à un risque pluie inondation qu'au risque inondation.

Le Carte de vigilance météorologique contenant en effet des informations telles que le code couleur et le type de risque, sont structurées pour être comprises par des professionnels il faut donc que le Maire et les Services préposés réélaborent les informations contenues dans cette Carte pour les transmettre aux citoyens dans un langage moins technique et plus compréhensible. Ils doivent aussi tenir compte du fait que le Bulletin reçu par la Municipalité se réfère au département où elle est située qui peut correspondre à un territoire vaste et beaucoup plus variable par rapport aux criticités spécifiques du territoire municipal.

Dans les années, des pratiques de communication répandues ont été établies et elles sont utilisées par les Maires sans un véritable contrôle de leur efficacité; un exemple est représenté par l'utilisation des social networks, qui souvent risquent de pas être efficaces parce qu'ils contiennent des messages sans informations utiles (tels que, par exemple quels sont les comportements à adopter) ou bien des informations insuffisamment claires (par exemple, des infos techniques plus adaptées aux professionnels) et des hashtags peu illustratifs et peu utilisés. On constate donc le besoin de satisfaire aux exigences d'efficacité de la communication à la population en prévision d'un événement et en situation d'urgence et d'identifier des actions et outils communs pour les administrateurs afin de préparer des plans de communication.; parmi ces derniers, la codification et la structuration d'un message d'alerte que l'administration municipale peut envoyer au citoyen, facile à adapter aux différents canaux de communication et modifiable à la discrétion de la Municipalité.

Suite aux ateliers effectués en partenariat avec certains des acteurs principaux de la vigilance, des criticités dans la communication du risque inondation en prévision d'un événement ont été relevées; elles concernent essentiellement:

- une fréquence excessive des alertes jaunes, qui pourrait causer de l'incertitude et donc compromettre la confiance dans le système d'alerte lui-même, de la part de la population;
- une bonne utilisation par les médias sociaux pour la communication des vigilances;
- le manque de personnel technique, en particulier dans les petites Communes, en mesure de

gérer la communication à la population.

Ci de suite nous allons examiner ces criticités et fournir des indications sur le moment où le message d'alerte doit être transmis à la population (4.4), qui doit être le promoteur 4.5), quels sont les contenus à inclure (4.6) et sous quelle forme 4.7). Vous trouverez aussi un glossaire des hashtags à utiliser pour la composition des messages d'alerte et les messages standard pouvant être utilisés par le personnel de la Commune, chargé de la communication à la population , distincts par code couleur et moyens de communication.

4.1 FRÉQUENCE DES VIGILANCES JAUNES

En cas de vigilance jaune, des phénomènes et des effets localisés ou localement dangereux sont prévus mais il est difficile de prévoir à l'avance où et quand ces phénomènes pourront se manifester. Ces prévisions sont assez fréquentes durant l'année. En raison de la nature locale de ces phénomènes et le caractère prévisionnel, à l'intérieur du même département , ces événements peuvent se vérifier seulement dans certaines Communes où dans aucune Commune, ou même seulement dans certaines zones de la même Commune. Lorsque ceci se vérifie avec une fréquence élevée, le citoyen pourrait percevoir les alertes jaunes comme des fausses alertes et ceci produirait un manque de confiance dans l'institution municipale et dans le mécanisme d'alerte par la population.

Dans le cadre des ateliers, ils ont discuté s'il fallait communiquer ou non toutes les alertes jaunes, et en dernière analyse ils ont décidé de les communiquer sans hésiter, en raison d'une communication en temps de paix visant à la diffusion de la signification des codes couleurs et des incertitudes intrinsèques des prévisions. Les directives contenues dans ce rapport souhaitent répondre à ces criticités tant par la création d'une hiérarchie des canaux de communication utilisés en fonction des codes couleurs, de manière à activer certains canaux seulement pour les communications à plus forte criticité , que par une communication massive en temps de paix de manière à expliquer à la population le scénario d'un événement et les effets et les dommages attendus d'une alerte jaune.

4.2 BONNE UTILISATION DES MÉDIAS SOCIAUX

Dans ce mécanisme complexe, les social networks , ont assumé un rôle important; il s'agit d'un outil additionnel pour contrôler, mettre à jour et écouter et, surtout il s sont en évolution constante. Les social networks permettent de véhiculer des informations plus rapidement par rapport aux médias traditionnels et aux institutions et d'impliquer les communautés; un des risques de ces moyens réside dans le besoin constant de valider la source de provenance des informations. Si d'un côté internet permet de diffuser des nouvelles de tout type via des modalités différentes, de l'autre côté, ces dernières doivent être vérifiées, parce que les infos une fois qu'elles sont sur le réseau, même si fausses, peuvent être reprises et reproduites avec des résultats souvent incontrôlables et dangereux; par conséquent, surtout en cas de situation d'urgence, il est essentiel de légitimer et valider la source, de manière à ne pas avoir ou semer des doutes sur la véracité de la nouvelle. La présence et l'utilisation d' internet et des social networks influencent et redéfinissent la circulation des infos en situations d'urgence: ce phénomène est dénommé Social Media Emergency Management (SME M). Dans ce nouveau scénario social il y a trois acteurs de la communication:

- les autorités et les institutions chargées de la communication et de la gestion du risque avec un account officiel;
- les médias chargés de diffuser et amplifier les messages et les communications officielles;
- les citoyens destinataires de ce processus.

Les citoyens, grâce aux social networks, deviennent des véritables capteurs ou rapporteurs numériques sur le territoire par la production de photos, vidéos, contenu des textes sur les événements qui se produisent et dont ils sont témoins. Le web devient une plateforme permettant la collaboration, le partage des contenus online , la participation , des nouvelles formes et relations et le passage, en ce qui concerne l'utilisateur de consumer (consommateur de produits online) à prosumer, à savoir, l'utilisateur n'est plus seulement un consommateur passif mais il devient un

producteur de contenus onli ne user generated contenus online (user generated content).

Le succès des médias sociaux réside dans leurs caractéristiques de base, surtout dans la possibilité de créer des liens entre utilisateurs et d'échanger des contenus en donnant origine à des réseaux sociaux structurés et à des espaces de discussion.

L'enquête Global Digital 2019 menée par We Are Social (<https://wearesocial.com>) en collaboration avec Hootsuite (<https://hootsuite.com>), la plateforme de social media management la plus utilisée au monde, permet de connaître les tendances principales concernant les médias sociaux, le monde numérique et leur diffusion en Italie et dans le monde.

En France 58% de la population totale utilise les médias sociaux (Figure 6) et YouTube et Facebook entrent en concurrence sur les plateformes social où les utilisateurs sont plus actifs (Figure 7). Parmi les app de messagerie, Facebook Messenger et WhatsApp sont largement les plus utilisées (Figure 7).

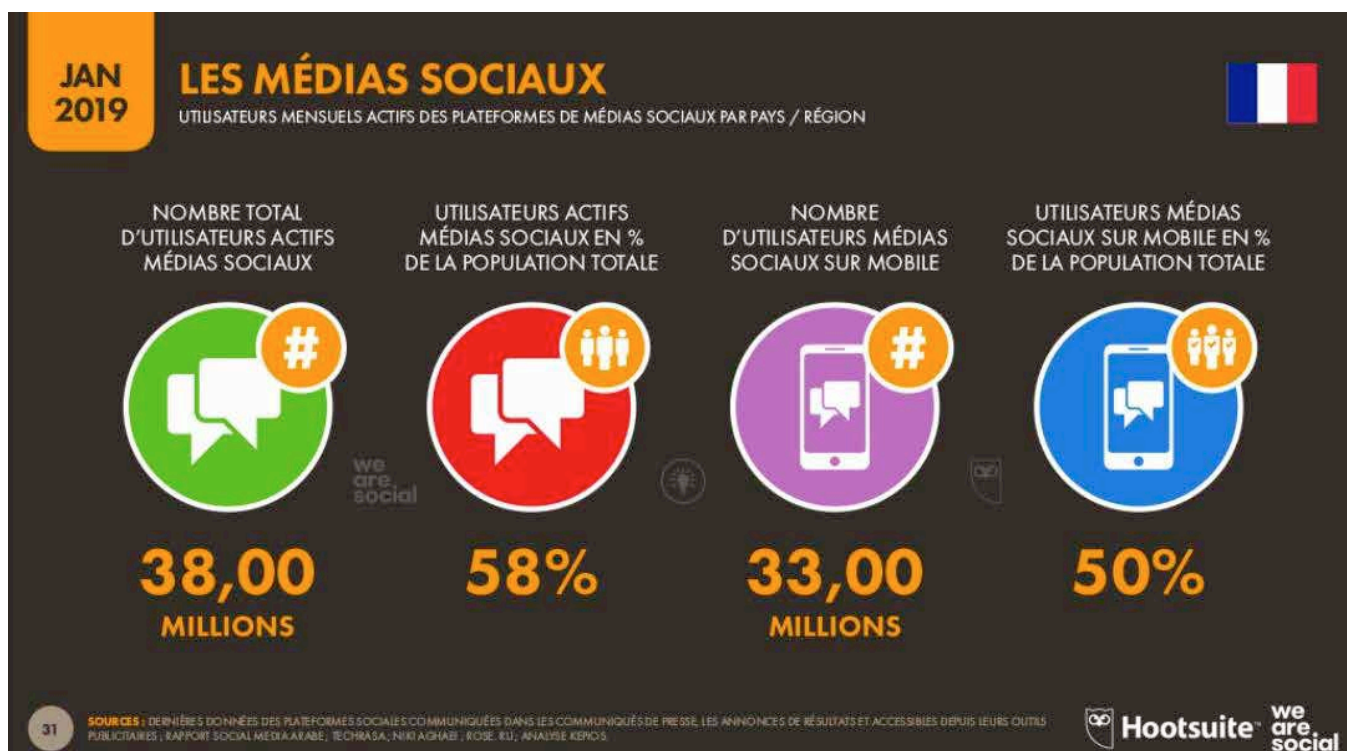


Figure 6 - Utilisation des médias sociaux en France, d'après l'enquête Global Digital 2019 menée par We Are Social (<https://wearesocial.com>) en collaboration avec Hootsuite (<https://hootsuite.com>).

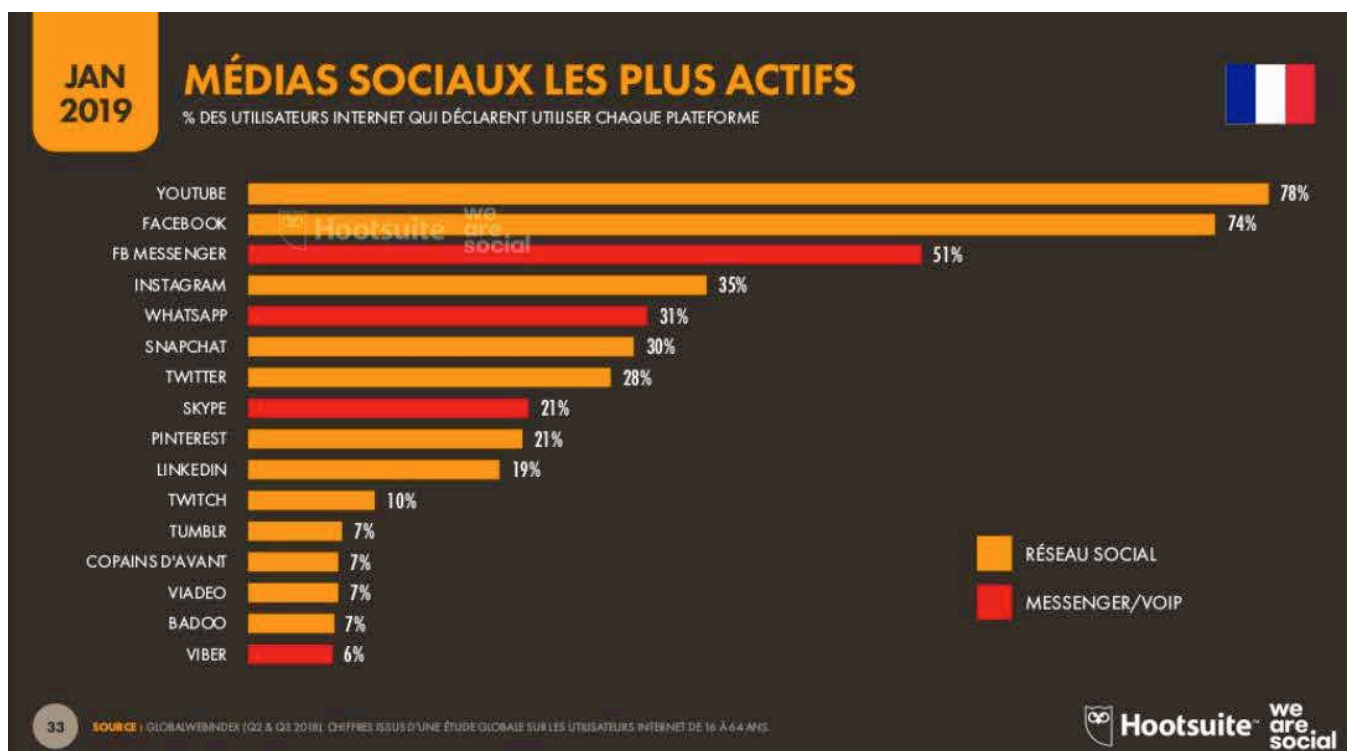


Figure 7 - Plateformes social les plus actives en France, d'après l'enquête Global Digital 2019 menée par We Are So-cial (<https://wearesocial.com>) en collaboration avec Hootsuite (<https://hootsuite.com>). Le pourcentage ne fait pas référence à toute la population mais seulement aux utilisateurs actifs (voir Figure 6).

Parmi les social networks les plus utilisés et utilisés pour une communication efficace en prévision d'un événement et en situation d'urgence, Facebook et Twitter, sont désormais devenus des moyens de communication de masse en mesure d'atteindre une tranche assez large de population. Au contraire, YouTube, Instagram, LinkedIn ou Pinterest, ne sont pas utilisés à cette fin puisqu'ils ne sont pas adaptés à la diffusion de messages de type institutionnel en prévision d'un événement ou en situation d'urgence. En effet le premier est une plateforme web permettant de partager et visualiser des vidéos sur le réseau, Instagram et Pinterest sont des social networks photographiques, alors que LinkedIn est lié au développement de contacts professionnels et à la diffusion de contenus relatifs au marché du travail. Toutefois, ces social networks sont de plus en plus utilisés par les institutions (des expériences sont en cours sur l'utilisation d'Instagram pour informer les utilisateurs les plus jeunes, moins de 18 ans, sur les alertes météo, comme dans le cas du Service de Sécurité Civile de la Municipalité de Sesto Fiorentino) et ils peuvent représenter un moyen de communication excellent en temps de paix.

Facebook est le social network le plus peuplé au monde, c'est un réseau généraliste tant pour ce qui est des contenus pouvant être partagés, que pour le format (textes, photos, vidéos, gif) et les utilisateurs, qui représentent une tranche transversale de toute la population. Pour les entreprises, les organismes publics, les organisations, etc., Facebook a prédisposé des pages dont les contenus sont toujours visibles à tous (même aux non inscrits). Dans ce cas là, l'utilisateur ayant un profil sur Facebook reste à jour en cliquant sur "Mi Place" ou "Segui". Parmi les outils qu'une page de Facebook offre au gestionnaire, il y a la possibilité de programmer la publication de contenus, de statistiques très détaillées (Insights), de campagnes publicitaires payantes, mais également la possibilité de créer un sondage ou de lancer un enregistrement live. Ce social network dispose d'un grand bassin d'utilisateurs et permet d'échanger des informations dans l'immédiat même si malheureusement il est devenu un terrain fertile pour la prolifération de fake news, un aspect très critique en cas d'alarme généralisée.

Twitter est le social network de microblogging pour la narration en temps réel; les contenus des

messages (tweet) doivent avoir une longueur maximale de 280 caractères, y compris les espaces. Twitter, grâce à ses caractéristiques a démontré être le social network des situations d'urgence. Les utilisateurs ont des temps de réaction très rapide et c'est ici que les contenus (infos, photos, vidéos) sont publiés en temps réel par des sources officielles (telles que les institutions, les mass media, les témoins). Il est donc nécessaire d'être présents avec un account institutionnel pour diffuser les informations officielles dans l'immédiat, surveiller les conversations, écouter et interagir avec les utilisateurs et arrêter/démentir en temps réel les canulars et les fake news qui se diffusent. Un des points forts de Twitter est représenté par les hashtags, maintenant diffusés, mais moins utilisés, même sur Facebook. Twitter est important pour créer un réseau ou une community avec les autres accounts institutionnels officiels pour l'échange et la diffusion d'informations, en plus pour renforcer les contacts directs avec les mass media, de sorte que la municipalité se positionne en tant que source officielle même sur ce canal de communication.

Contrairement au social network, les apps de messagerie instantanée, telles que par exemple WhatsApp et Telegram (utilisées encore de manière limitée), permettent de recevoir une notification sur le portable suite à la publication de messages et ils sont de plus en plus utilisés par l'Administration Publique pour fournir des informations à la population. WhatsApp a une fonction de broadcast, qui permet d'envoyer en même temps, le même message à plusieurs contacts organisés dans des listes, avec un nombre maximal de 256 contacts par liste. Pour créer ces listes broadcast il faut avoir le numéro de téléphone des utilisateurs qui souhaitent adhérer au service et l'administrateur doit ajouter les numéros de téléphone individuellement. L'utilisateur devra donc envoyer un message ou contacter le gestionnaire de la liste pour demander de s'inscrire. L'utilisation de cette fonction n'est pas exempte de points critiques: premièrement les numéros de téléphones devront être traités tant dans le respect de la General Data Protection Regulation (GDPR, règlement UE 2016/679) que des normes nationales en matière de protection des données personnelles; les listes des numéros de téléphone devront être créées à la main, le plus de personnes s'inscrivent au service des listes, le plus il y aura de listes à gérer; l'envoi de la communication devra avoir lieu individuellement pour chaque liste, donc, par exemple, s'il y a dix listes de 256 numéros de téléphone, cette opération devra être répétée en série pour dix fois. De plus, WhatsApp a besoin de temps pour traiter ces envois multiples, par conséquent le message n'arrive pas en même temps à tous les destinataires, mais avec un écart de temps dont il faut tenir compte dans le choix de cette application pour l'envoi de la communication d'alerte.

Telegram, au contraire, permet de créer des canaux: ceux-ci sont comme un chat à laquelle n'importe qui peut s'inscrire (via le lien ou en cherchant le nom du canal) et recevoir toutes les mises à jour qui seront partagées avec les "abonnés". La communication est unidirectionnelle, les inscrits ne pourront ni interagir (sauf, par exemple en cliquant sur un lien, ou en téléchargeant des photos, des vidéos, des audios contenus dans le message) ni répondre directement aux contenus postés. Au-dessous de chaque information publiée il sera possible de voir le nombre d'utilisateurs l'ayant affichée. Il n'existe pas de limites d'inscriptions. Telegram permet de créer les bots: des scripts intelligents répondant à certaines commandes. Les bots automatisent beaucoup d'opérations et peuvent être personnalisés selon les besoins.

Pour les deux applications, l'envoi des messages peut être géré tant à partir du portable que du bureau (desktop).

Dans le choix du bon moyen de communication à utiliser, il est important de se rappeler qu'à présent la syntaxe n'est pas standardisée et qu'elle change d'une Commune à l'autre; il est donc nécessaire que le contenu et le conteneur soient homogènes et codifiés de sorte que des Communes différentes adoptent la même terminologie de communication et la même méthodologie. Pour ce faire il est important de créer un glossaire des mots clés partagés avec tous les acteurs institutionnels impliqués pour obtenir une communication plus directe, compréhensible et qui ne provoque pas des perturbations. Dans les social networks tels que Facebook et Twitter, de plus, on peut retrouver grâce aux hashtags, tous les messages contenant le même mot-clé (voir le paragraphe 4.8 pour la proposition d'un glossaire codifié des hashtags et le paragraphe 4.9 pour certains exemples de messages standardisés).

4.3 MANQUE DE PERSONNEL

L'atelier sur la filière institutionnelle a souligné un point critique concernant le manque de personnel technique, en particulier dans les petites Communes, en mesure de gérer la communication aux citoyens. Cette criticité, combinée avec le manque de prise de conscience des Maires au sujet de la vigilance, se traduit dans l'impossibilité, surtout dans les petites communes, de gérer la communication de manière efficace.

Pour répondre à cette difficulté structurelle, ces lignes directrices souhaitent viser sur une information standardisée, dans toute la mesure du possible, facilement adaptable aux différents canaux de communication (site web, social network, applications de messagerie) et facilement utilisable par le personnel technique de la commune. Il faut que les petites Communes qui ne disposent pas de ressources humaines et financières suffisantes pour mettre en place la communication au citoyen, puissent se doter d'outils leur permettant, dans la mesure du possible, d'entreprendre cette activité de manière automatique, en essayant de réduire au minimum les délais et les étapes nécessaires à la réalisation et à l'envoi des messages grâce à la mise au point de modèles pré établis.

De plus, la hiérarchisation des canaux de communication en fonction des codes couleurs décrits sous le paragraphe Com offre également une échelle de priorisation des moyens sur lesquels les Communes, n'étant pas en mesure d'activer et de surveiller chaque type de canal existant, doivent miser.

4.4 QUAND

La communication en prévision d'un événement se fait une fois que la Carte de Vigilance Météorologique a été reçue et en fonction des mises à jour sur la surveillance de l'événement de la part du Météo France.

4.5 QUI

Comme il a été affirmé plusieurs fois, le Maire est responsable de l'exécution par l'Administration Communale, de l'activité d'information de la population. La communication en prévision d'un événement et en situation d'urgence peut être confiée au service de sauvegarde (s'il existe dans l'organigramme de la collectivité), à la cellule de presse, au secrétariat du Maire, avec la contribution des techniciens communaux compétents et de tout le système de sauvegarde (par exemple des bénévoles ou des structures opérationnelles telles que les sapeurs-pompiers).

4.6 QUOI

Le contenu du message d'alerte doit comprendre les informations suivantes:

- **code-couleur:** l'échelle d'alerte, partagée au niveau national et Européen, passe du vert (aucune criticité) au jaune, orange, et enfin au rouge; même s'il s'agit d'une terminologie destinée aux techniciens chargés de la Vigilance, elle est devenue courante chez les citoyens;
- **Commune:** elle doit être spécifiée en évitant les subdivisions territoriales techniques;
- **type de risque:** l'action de Météo France se réalise en fonction des risques vent violent, pluie-inondation, orages, grand froid, neige-verglas, inondation, vagues-submersion, avalanches. Le risque résultant des inondations est associé tant aux risques météorologique pluie-inondation et inondation;
- **période de validité de l'alerte:** il est opportun que cette information, même si elle arrive aux Communes sous forme de date et heure, soit communiquée aux citoyens par une description qualitative en évitant de spécifier l'heure (par exemple dans la journée du 19 novembre 2018 ou bien en spécifiant la période de la journée, c.a.d., matin, après-midi ou soir) étant donné que l'heure n'est qu'une information technique fonctionnelle à l'application des procédures opérationnelles;

- **description “simplifiée” et mise à jour du phénomène météo prévu:** elle devra être mise dans le contexte, c.a.d. se rapporter au territoire, pour des situations critiques locales et être pertinente au scénario du risque ou au phénomène spécifique (par exemple inondations, envahissements, glissements de terrain, avalanches), si celui-ci n’est pas déjà indiqué en tant que risque principal, en utilisant des termes compréhensibles pour la population;
- **code de conduite** à adopter, avant, durant et après l’évènement: dans ce cas là, l’utilisation d’infographiques, d’images, de photos ou de liens renvoyant aux pages web liées à des campagnes d’information nationales (telles que décrites sous le paragraphe 3.5) ou au niveau local (par exemple page web dédiée sur le site de la Municipalité). Dans ce but, il est possible d’utiliser un URL shortener (tel que Bitly), qui permet de réduire la longueur de l’adresse d’une page web, application très utile surtout en cas de canaux de communication avec un nombre limité de caractères (tels que, par exemple, Twitter). En particulier, Bitly (<https://bitly.com>) est un site gratuit, mais il faut s’inscrire et créer un account (toujours gratuit) pour débloquent un plus grand nombre de fonctions. De cette manière il est possible d’accéder aux statistiques avancées relatives au lien qui a été créé, tel que, par exemple, combien de personnes ont cliqué sur ce lien. L’utilisation de Bitly est utile parce qu’elle permet de dépasser une limite de beaucoup de URL shortener vu qu’elle permet de personnaliser le lien raccourci en le rendant “parlant”, grâce à la commande customize (disponible après avoir créé un account); de cette manière on diminue le risque que ce lien soit considéré un spam et donc ne soit pas cliqué.

Le contenu du message peut être ultérieurement personnalisé sur la base des exigences de la Commune, par exemple en informant sur la fermeture des écoles ou d’un pont ou d’une section de route critique. A l’intérieur du message, il est important de mentionner la source de l’information, en tenant toujours compte du besoin d’un langage simple et connu par les citoyens, en évitant d’interpeller par exemple le Météo France. Du moment où le contenu de l’alerte est formulé à nouveau et readapté au contexte local, il est licite de mentionner la Commune en tant que source du message adressé aux citoyens.

En tous cas, pour simplifier le message il est essentiel de ne pas copier/coller le texte de la Carte de Vigilance Météorologique provenant du Météo France mais il est opportun d’interpréter et de mettre le message dans le contexte.

4.7 COMMENT

La communication en prévision d’un évènement et en situation d’urgence doit être efficace et cette efficacité se concrétise par:

- la vitesse: rapidité de transmission et utilisation du message, qui à son tour doit comprendre:
 - le respect des délais: si les messages officiels arrivent en retard, les spéculations ont tendance à remplir le vide créé par le manque d’informations et ceci complique la situation, parce qu’il n’est pas suffisant de faire circuler des nouvelles correctes, mais il faut aussi s’opposer aux fausses nouvelles;
 - la clarté: le message doit pouvoir être compris immédiatement;
 - la fréquence: les informations véhiculées doivent se suivre rapidement et les mises à jour doivent être constantes;
- fiabilité: confiance par rapport à celui qui transmet le message et le contenu communiqué:
 - exactitude: les informations doivent être complètes et correctes;
 - il faut établir un pacte de confiance entre l’émetteur et le destinataire, de sorte que ce dernier prenne acte des alertes sans devoir les vérifier;
 - autorité: importance de la validation politique ou institutionnelle de la source (la communication doit être validée par la Commune);
- canaux multiples: utilisation du plus grand nombre possible de canaux et de médias pour

véhiculer une communication de situation d'urgence (en effet il n'existe pas de moyens de communication valables pour toutes les circonstances, compte tenu du fait que la population d'une Commune est diverse, surtout pour ce qui est de son âge):

- communiquer avec tous les citoyens grâce à tous les canaux qu'on peut contrôler, de manière à atteindre la presque totalité de la population ou de toute manière les personnes concernées;
- adapter le message aux caractéristiques des différents médias;
- se tenir au courant sur la diffusion de nouveaux canaux de communication.

Il est essentiel que ces éléments soient bien clairs, parce que, dans une situation d'urgence il est très difficile de communiquer et surtout de faire en sorte que les personnes écoutent le message, puisqu'il peut y avoir des obstacles à la compréhension, tels que le stress provoqué par une situation de crise.

Même le message d'alerte est affecté par ces éléments et se caractérise par:

- **spécificité:** un bon message d'alarme est suffisamment spécifique sur la zone concernée, sur ce que les gens devraient faire, sur le type de risque et sur la source du message. Il n'est pas toujours possible d'atteindre le niveau souhaité pour tous les points, étant donné qu'il y a toujours des zones d'incertitude ou des éléments inconnus. Dans ces cas là, il est préférable de spécifier quels sont les points ne pouvant pas être indiqués avec précision plutôt que risquer de ne pas être précis;
- **cohérence:** un message doit être cohérent, même à l'égard des autres messages. Dans la plupart des cas, les incohérences entre les messages sont dues à un excès d'informations sur le risque, qui peut apparaître croissant ou décroissant. La cohérence est atteinte tout simplement en faisant référence à ce qui a été dit précédemment, à comment la situation a changé et aux raisons ayant causé ce changement;
- **exhaustivité:** le message doit utiliser un langage résolu. Ceci ne signifie pas qu'il faut considérer comme certains des événements qui ne le sont pas (il est plutôt indispensable de ne pas cacher le caractère aléatoire des prévisions), mais ceci sert à rassurer le citoyen;
- **clarté:** les mots utilisés pour le message doivent être simples et compréhensibles par tout le monde;
- **exactitude:** elle est essentielle afin que les personnes ne suspectent pas qu'il y ait des éléments cachés. Ce danger, qui mène à ne pas considérer comme croyable la source des informations, peut être éliminé en enrichissant le communiqué avec toutes les informations nécessaires. L'exactitude implique également l'absence de fautes banales (même linguistiques), pouvant causer des doutes sur les informations importantes véhiculées.

Enfin, dans la création et diffusion d'un message d'alerte, il faudra tenir compte des éléments suivants:

- elle devra prévoir la codification d'un glossaire partagé, de sorte que le même langage soit utilisé par toutes les Communes lors de la communication de l'alerte;
- elle devra compter, de préférence sur l'utilisation d'infographiques, en particulier en ce qui concerne le code de conduite, de compréhension immédiate et efficace surtout sur les médias sociaux;
- elle devra prévoir une hiérarchie dans le choix du canal à utiliser, selon le code-couleur.

Il y a une double raison pour cela: elle a le but d'activer certains canaux seulement pour les communications les plus critiques; en agissant de cette manière, les communications relatives aux alertes rouges auront une résonance majeure par rapport aux alertes jaunes. Ceci réduit la possibilité que les alertes jaunes puissent apparaître, aux yeux des citoyens, comme des fausses alertes. Deuxièmement, la hiérarchisation des canaux de communication offre une échelle de priorité des moyens sur lesquels il convient de miser pour les Communes n'étant pas en mesure d'activer et contrôler chaque type de canal existant (Tableau 2).

Type d'alerte			QUOI				
				Commune concernée		Description évènement	Règles de conduite
JAUNE	COMMENT	Site web de la Commune	Type de risque	✓	Période de validité	✓	✓
		PMV					
		App		✓			✓
		Facebook		✓		✓	✓
		Twitter		✓			✓
Site web de la Commune		✓		✓		✓	
PMV							
App		✓				✓	
E-mail		✓		✓		✓	
WhatsApp/Telegram		✓		✓		✓	
Facebook		✓		✓		✓	
Twitter		✓				✓	
Site web de la Commune		✓		✓		✓	
PMV							
Coup de fil/SMS		✓		✓		✓	
App		✓				✓	
E-mail		✓		✓		✓	
WhatsApp/Telegram		✓		✓		✓	
Facebook		✓		✓		✓	
Twitter		✓				✓	

Tableau 2 - Tableau du “comment-quoi”.

Pour faciliter la lecture et la compréhension de ces concepts et aussi pour en faciliter l'utilisation par les Maires et le personnel technique de la Commune, on a choisi de les indiquer sous forme de tableau (Tableau 2). Le tableau est disponible sous format A4 en annexe à ce rapport (Annexe 1). Il souhaite représenter un véritable tableau synoptique pour la composition du message d'alerte à mettre à la disposition du Maire et du personnel technique de la Commune chargé de la communication.

Pour chaque code-couleur, le tableau indique quels sont les contenus à transmettre ("quoi") dans le message d'alerte en fonction des canaux de communication respectifs utilisés ("comment"). Pour chaque type de moyen de communication, les cases correspondantes aux informations que le message doit contenir sont cochées ; la limite principale est représentée par l'espace disponible et par la possibilité d'insérer des images, comme dans le cas du PMV, et par le nombre maximum de caractères disponibles, comme dans le cas de Twitter.

Pour ce faire, les canaux de communication ont été indiqués selon un ordre hiérarchique pour chaque code-couleur, ceci permettra à l'opérateur de choisir le moyen de communication à utiliser pour informer les citoyens de l'alerte. Le choix du moyen devra être effectué une fois pour toute en temps de paix en se basant sur les conditions à plus haute criticité (vigilance rouge); ceci afin d'éviter d'activer des canaux qui peuvent être maintenus seulement lorsque la vigilance est moins grave pour être abandonnés lorsque cette vigilance devient rouge, et donc en ne répondant pas aux attentes de la population.

Les moyens de communication au top de la liste sont considérés comme les plus importants, et il est recommandé de s'en doter, si possible; dans le cas où les ressources (humaines, logistiques ou économiques) d'une Commune détermineraient l'impossibilité d'activer tous les canaux, la préférence devra tenir compte de l'ordre de priorité. L'ordre de priorité des moyens de communication a été décidé selon la logique d'utilisation de la part des citoyens et aussi selon la capacité du moyen d'atteindre des tranches différentes de population. Dans ce cas, nous avons dû répondre à la criticité ressorties des ateliers par rapport au choix des moyens de communication les plus appropriés en cas de disponibilité réduite de personnel dans les petites Communes. En cas de nouveaux systèmes de communication, le tableau pourra être facilement modifié en ce qui concerne le "comment", puisque les colonnes, c.a.d. le contenu du message, restera le même.

L'ordre "auquel" doit faire référence le message d'alerte est celui utilisé pour la composition du message. La description détaillée de ce qu'il faut mentionner dans les messages d'alerte au niveau de chaque colonne est fournie sous le paragraphe 4.9, où des messages standard pouvant être utilisés pour chaque type de vigilance et pour chaque canal de communication indiqué au Tableau 2 sont préconisés.

Bien évidemment chaque Commune devra évaluer les moyens de communication et les ressources disponibles en vue de les tenir à jour tant en cas de vigilance jaune, qu'orange, ou rouge.

Pour tous les types de vigilance, la priorité maximale est donnée au site web de la Commune puisque chaque Commune doit avoir son propre site institutionnel, qui devrait être connu par les citoyens (sa diffusion chez les citoyens doit se faire en temps de paix) et qui doit être tenu toujours à jour. A l'intérieur du site, le message d'alerte et les informations éventuelles concernant par exemple le Plan de Surveillance ou le code de conduite devront être consultables et adaptables tant sur le desktop que sur le smartphone.

Une priorité élevée a été attribuée aux Panneaux à Message Variable (PMV), présents le long des routes et des autoroutes, sur les nœuds routiers, à l'entrée des villes, le long des voies de circulation urbaines et au niveau des pharmacies, des arrêts de bus, etc.; en effet ils sont considérés comme un des rares moyens à même d'atteindre non seulement les citoyens résidents ou fréquentant la Commune concernée par la vigilance (et qui sont peut-être inscrits aux services d'alerte), mais également les touristes et les personnes non résidentes fréquentant la Commune en question pour une période limitée.

En ce qui concerne la vigilance rouge, le coup de fil représente un autre type de moyen de communication aux citoyens, il s'agit d'un service d'information par téléphone transmettant un message pré-enregistré du Maire qui devra être synthétique pour être efficace. Ce service peut être activé facilement pour les lignes téléphoniques fixes privées du territoire communal et n'importe qui

peut s'inscrire avec son numéro de téléphone. Ce canal de communication est indiqué seulement en cas de vigilance rouge puisque il peut être couteux pour une Commune n'ayant pas de ressources suffisantes et il est préférable d'utiliser ces ressources pour la communication à plus haute criticité. Dans une Commune disposant de ressources financières, ce service pourrait être utilisé aussi en cas de vigilance orange, pour transmettre un message pré-enregistré par un fonctionnaire de la Commune ou par une voix autre que celle du Maire, de manière à donner une importance différent au coup de fil selon le niveau de criticité. La messagerie traditionnelle (SMS) est traitée comme un message téléphonique traditionnel ; les deux étant liés à un numéro de téléphone et ne prévoyant pas l'installation d'applications sur le portable, ils permettent donc d'atteindre aussi la tranche de population ne disposant pas d'un smartphone.

Des outils ultérieurs de communication utilisables lors de la phase prévisionnelle et en situation d'urgence sont: les app, les e-mail, les applications de messagerie instantanée et les social network. L'utilisation d'app (telle que par exemple, "Cittadino Informato"; <https://cittadinoinformato.it>) permet au citoyen d'être informé par des notifications et des messages push sur son portable chaque fois qu'une vigilance est lancée; de plus, elle permet de rendre disponibles tous les contenus principaux (cartographie des zones dangereuses à risque hydraulique et hydrogéologique, points de rassemblement avec description relative et parcours à suivre pour y arriver, normes d'auto-défense en fonction de la typologie de risque et du code- couleur) du Plan Communal de Surveillance (si la Commune a adhéré à "Cittadino Informato"), qui sont essentiels pour les citoyens. En lieu des app on a pris en considération aussi les e-mail, pour lesquelles il faut être inscrits dans une mailing-list; les deux canaux de communication peuvent être utilisés en même temps dans la communication d'une alerte. Les applications de messagerie instantanée, telle que WhatsApp et Telegram, permettent aux citoyens d'être avertis par des notifications et des messages sur le portable à propos de l'état d'alerte, mais contrairement à l'app il faudra fournir son numéro de téléphone à la Commune pour s'enregistrer et utiliser ce service.

Le coup de fil, le SMS, les e-mail et les applications de messageries instantanées pour l'alerte de type jaune n'ont pas été prise en considération puisque jugés trop envahissants pour ce type d'alerte. De plus, es dernières étant des notifications push, attirent l'attention de l'utilisateur et, si aucun évènement ne se vérifie, sont susceptibles d'accroître la méfiance dans le système de sauvegarde. Au contraire, par exemple, l'alerte fournie par le social network, est visible seulement si l'utilisateur accède à ces plateformes et suit les mises à jour de la Commune concerné (et même dans ce cas la la visualisation du message d'alerte n'est pas garantie).

Pour ce qui est des social networks, le choix est tombé sur Facebook et Twitter, ces derniers étant plus adaptés, par rapport à Instagram, LinkedIn ou Pinterest, à une communication de type institutionnel surtout parce que ce sont les social networks les plus utilisés par la population (voir les résultats de l'enquête Global Digital 2019, suscitée). La différence principale entre les deux social networks réside dans le fait que Twitter a une limite maximale de caractères utilisables (280 caractères) et qu'il est moins répandu; on a donc choisi de donner la priorité à Facebook dans la hiérarchie des canaux social de communication.

Un point critique et typique des social networks est qu'ils représentent un moyen de communication à double sens. Contrairement à tous les autres moyens indiqués, le citoyen a la possibilité de communiquer directement avec ceux qui ont diffusé l'alerte. Ceci signifie qu'en cas d'alerte, des nombreux citoyens peuvent poser des questions à la Commune via Facebook et Twitter. Pour cette raison il est essentiel que la Commune dispose de personnel, opportunément formé, en mesure de surveiller ces canaux de communication et de répondre de manière pertinente aux questions et aux demandes posées par les citoyens. Cette disponibilité devra être calculée en tenant compte des ressources disponibles non seulement durant les alertes jaunes mais aussi durant les alertes oranges et rouges; en effet, l'activation d'un canal représente une prise de responsabilité de la part d'une Commune, puisqu'elle engendre chez le citoyen une attente afin que ce canal soit utilisé pour tout type d'alerte et qu'il soit effectivement contrôlé.

Les caractéristiques relatives aux médias sociaux cités précédemment sont examinées dans le détail sous le paragraphe 4.2.

Les moyens de communication mentionnés au tableau ne comprennent pas les médias locaux tels que la presse, la TV et les radios locales puisqu'ils sont difficile à contrôler et n'assurent ni une transmission effective de l'alerte ni des délais appropriés, étant donné que la communication n'est plus sous la responsabilité directe de la Commune mais dépend des politiques rédactionnelles, des exigences d'espace et de la grille de programmes. Par conséquent leur utilisation devrait être subordonnée à des accords et conventions spécifiques de sorte que les médias locaux reportent le communiqué de presse qui transmet le message d'alerte diffusé par la Commune.

Nous souhaitons aussi signaler l'utilité, lors d'un événement, de l'utilisation de mégaphones, haut-parleurs ou sirènes de la part du personnel de la Commune, avec le soutien des associations de bénévoles, pour alerter les citoyens vivant dans des zones à risque et les personnes âgées ou ayant des difficultés à marcher, afin d'atteindre le plus grand nombre possible de toutes les tranches d'âge et pour signaler des situations de danger. En particulier, l'utilisation de sirènes, pour qu'elle soit compréhensible, doit être codifiée et accompagnée d'une bonne campagne d'information en temps de paix (voir par exemple le système adopté à Ajaccio: https://www.ajaccio.fr/Le-Systeme-d-Alerte-et-d-Information-des-Populations-SAIP_a5779.html).

4.8 GLOSSAIRE HASHTAG

Pour faire en sorte que tous les administrateurs utilisent une terminologie commune pour la communication d'un état d'alerte lors de la prévision d'un événement ou en situation d'urgence, spécialement via social network, nous avons rédigé une proposition de glossaire de hashtags, basée sur l'analyse des hashtags les plus utilisés parmi ceux que l'on peut trouver sur les plateformes social.

Le symbol #, dénommé hashtag, est utilisé pour marquer des mots ou des sujets. Il s'agit "d'étiquettes" précédées par le symbol (#) que les utilisateurs (initialement de Twitter, et ensuite d'autres social networks) peuvent insérer dans leurs messages pour les marquer avec un mot clé et en faciliter aussi l'identification de la part des autres utilisateurs. Ils permettent d'aggréger plusieurs contenus et un plus grand nombre d'informations et de donner visibilité au message que l'on souhaite véhiculer; même s'ils peuvent favoriser la diffusion d'un message jusqu'à le faire devenir "viral" (c.a.d. très populaire suite à une diffusion exponentielle), il est essentiel de ne pas en abuser en cas de communications institutionnelles, de manière à conserver un message de base clair et sec autant que possible. De plus, les hashtags, surtout les hashtags de service, doivent "parler", avoir une signification cohérente avec le contenu du message, être mémorisables, répétés et répétables dans le temps.

Lorsqu'on parle de mener une activité de communication du risque en temps de paix ou en prévision d'un événement et en situation d'urgence sur les social networks, il est de bonne pratique d'identifier une liste de hashtags, partagée avec tous les acteurs et les accounts institutionnels sur le terrain, de manière à diffuser des informations sur un thème spécifique (par ex. les alertes météo) avec le même hashtag.

Toutefois, il est important de se souvenir que la communication sur les social networks est fluide et que, surtout en cas de situations d'urgence soudaines, lorsqu'on parle de hashtags, celui qui s'implante n'est pas toujours le hashtag provenant du canal officiel, mais peut être celui du premier utilisateur ayant diffusé la nouvelle, celui ayant une plus grande capacité de communication ou bien celui qui est choisi par la community ou par les accounts avec un grand nombre de followers (tels que les soi-disant influencer) à être adopté. Pour cette raison, dans certaines situations, il n'est pas possible de lier l'activité de communication aux hashtags définis et partagés ci-dessous, mais il est nécessaire de suivre (ou dans ce cas de poursuivre) les choix faits par les utilisateurs et de s'adapter. Bien évidemment pour minimiser ces situations, en temps de paix, il est important d'informer les utilisateurs et les citoyens de l'existence d'une liste partagée de hashtags et de comment et quand les utiliser, par exemple, en publiant sur le site web de la Collectivité des hashtags que l'on va utiliser et un mode d'emploi.

Dans ces cas là, la source d'information institutionnelle doit adapter son activité de communication

et les hashtags qu'elle utilise, aux hashtags choisis par la plupart des utilisateurs parce que, si tel n'est pas le cas, les tweets ou les informations publiées sur les social networks risquent d'être visualisées que par une petite partie d'utilisateurs et non pas par le public potentiel de ces moyens de communication.

Ci-de-suite, on mentionne quelques indications sur comment étiqueter par un ou plusieurs hashtags un post ou un tweet pour les social networks. La liste n'est pas exhaustive et souhaite être un outil pour faciliter et uniformiser l'activité de communication des collectivités sur le risque inondation et alertes météo.

En premier lieu, elle propose d'insérer les hashtags (#) à l'intérieur du message (et non pas de le grouper au début ou à la fin du message) selon le schéma suivant:

- hashtag conventionnel pour les alertes météo avec géolocalisation, par exemple: #VigilanceMétéo;
- type d'alerte: #vigilanceJAUNE #vigilanceORANGE #vigilanceROUGE;
- type de risque, par exemple: #PLUIE_INONDATION #INONDATION;
- localisation au niveau communal (par exemple commune de référence #Nice #Bastia etc...).

Bien entendu, ces hashtags devront être accompagnés et insérés dans un texte concis contenant toutes les informations sur l'alerte qui a été diffusée.

Bien que les présentes lignes directrices soient dédiée au risque inondation, il peut arriver que certains messages soient associés à d'autres exigences telles que par exemple:

- D'autres risques pouvant se vérifier:
 - #météo qui peut être identifié de façon plus précise par #inondation, #neige, #orages, #grele, #verglas, #vent, etc.;
 - #mouvementsdeterrain; o #circulation;
 - #tremblementdeterre; o #incendie;
 - #incident + indication de la route ou autoroute concernée #A1, #N7;
- D'autres lieux ou localités: ajouter toujours le hashtag indiquant le lieu ou la Commune où l'évènement se vérifie;
- évènements, rubriques ou campagne de communication nationales: des initiatives pour lesquelles on peut choisir d'associer un hashtag spécifique d'identification aux activités de communication;
- activité de prévention: #prévention #risque+typologie (#risqueneige #risquevent etc.);
- exercice: #exercice pour conférer un caractère spécifique aux messages relatifs à un exercice relevant de la sécurité civile en cours.

Au Tableau 3 ci-dessous on propose un glossaire de hashtags à utiliser pour la communication du risque inondation en cours d'évènement. Le choix des hashtags découle d'une enquête sur ceux déjà utilisés et d'une évaluation de leur efficacité (per ex. Bien que fréquemment utilisés, des hashtags tels que #rouge ou #coderouge, sont évidemment des étiquettes très ambiguës et largement utilisées même pour des messages qui n'ont rien à voir avec une alerte météo). Pour ce qui est de la définition du lieu où l'alerte est active, il est déconseillé d'utiliser (comme il arrive parfois) une subdivision territoriale de type technique, qui rarement transmet une information utile et compréhensible au citoyen.

Il faut éviter d'employer, dans les messages, des hashtags faisant référence à des termes trop techniques ou à des acronymes peu connus par les citoyens, tels que par exemple #SMEM qui l'acronyme de Social Media Emergency Management c.a.d. Utilisation des médias sociaux pour Informer les Citoyens en cas de Risque ou de Situation d'Urgence.

EN PHASE D'ALERTE				
Hashtag avec géolocalisation	Code couleur	Type de risque	Où (Commune)	Description
#VigilanceMétéo #meteo2A #meteo2B #Météo ...	#vigilanceJAUNE #vigilanceORANGE #vigilanceROUGE	#PLUIE_INONDATION #INONDATION #ORAGES #VAGUE_SUBMERSSION #NEIGE #VERGLAS #VENT	#Nice #Bastia #Corse #VAR	#inondation #envahissement

Tableau 3 - Glossaire des hashtags pour la communication du risque inondation en prévision d'un évènement.

4.9 MESSAGES

Ce paragraphe, pour chaque type d'alerte et pour chaque canal de communication spécifié au Tableau 2, mentionne des prototypes de messages standard pouvant être utilisés, en prévision d'un événement, par le personnel chargé de la communication à la population à l'intérieur de la Commune en cas de risque pluie- inondation. Ces modèles pré-établis permettent de réduire au minimum les délais et les passages nécessaires pour la réalisation et l'envoi des messages. La date et les liens contenus dans les messages ne sont fournis qu'à titre d'exemple, ainsi que le reste de la description de l'évènement. Les exemples font référence au risque pluie-inondation en cas de pluies méditerranéennes intenses mais des messages similaires peuvent être utilisés aussi pour le risque inondation et pour d'autres types de risques. Comme il est montré dans les prototypes suivants, il est conseillé d'utiliser des caractères en gras (qui dans les app de messagerie peuvent être reproduits en utilisant le symbole asterisque, *, avant et après le mot) et des icônes pour mieux souligner certaines parties du message.



#VIGILANCEJAUNE

SITE INTERNET DE LA MAIRIE

VIGILANCE MÉTEO

Une **vigilance JAUNE** pour **risque PLUIE_INONDATION** concernant le territoire de la Mairie de **[NOM DE LA MAIRIE]** a été émise pour le 19 novembre.

Probabilité de pluies localisées, même à forte intensité. Ces pluies entraînent un risque d'**inondation** et **envahissement** surtout des passages inférieurs et des caves.

Renseignez-vous sur les comportements à adopter en visitant le site internet http://bit.ly/préventionPLUIE_INONDATION.

(Source: [NOM DE LA MAIRIE])

PMV (60 CARACTÈRES)

VIGILANCE JAUNE 19 NOV RISQUE PLUIE_INONDATION

PMV (88 CARACTÈRES)

VIGILANCE JAUNE 19 NOV RISQUE PLUIE_INONDATION. ATTENTION PASSAGES INFÉRIEURS ET CAVES

APP

VIGILANCE MÉTEO

Une **vigilance JAUNE** pour **risque PLUIE_INONDATION** concernant le territoire de la Mairie de **[NOM DE LA MAIRIE]** a été émise pour le 19 novembre.

Renseignez-vous sur les comportements à adopter en visitant le site internet http://bit.ly/préventionPLUIE_INONDATION.

(Source: [NOM DE LA MAIRIE])

FACEBOOK



#VigilanceMétéo

Une **vigilance JAUNE** pour risque **#PLUIE_INONDATION** concernant le territoire de la Mairie de **#[NOM DE LA MAIRIE]** a été émise pour le 19 novembre.

Probabilité de pluies localisées, même à forte intensité. Ces pluies entraînent un risque d'**#inondation** et **#envahissement** surtout des passages inférieurs et des caves.

► Renseignez-vous sur les comportements à adopter en visitant le site internet http://bit.ly/préventionPLUIE_INONDATION.

(Source: [NOM DE LA MAIRIE])

TWITTER

#VigilanceMétéo

Une **#vigilanceJAUNE** pour risque **#PLUIE_INONDATION** concernant le territoire de la Mairie de **#[NOM DE LA MAIRIE]** a été émise pour le 19 novembre.

Renseignez-vous sur les comportements à adopter en visitant le site internet http://bit.ly/préventionPLUIE_INONDATION.

L'encadré ci-dessous donne un aperçu de comment le message de vigilance jaune est visualisé sur le moniteur ou sur smartphone en cas de Facebook (Figure 8). On a choisi d'attacher au message l'image provenant de la campagne visant à la sensibilisation des personnes sur les risques découlant des pluies méditerranéennes intenses (voir paragraphe 3.5) relative au risque pluie-inondation pour avoir une visualisation immédiate des bonnes pratiques des comportements à adopter durant une vigilance pour risque pluie-inondation ou inondation.



Figure 8 - Visualisation du message de vigilance sur Facebook en version desktop (à gauche) et en version mobile (à droite) pour la vigilance jaune.

#VIGILANCEORANGE

SITE INTERNET DE LA MAIRIE

VIGILANCE MÉTEO

Une **vigilance ORANGE** pour **risque PLUIE_INONDATION** concernant le territoire de la Mairie de **[NOM DE LA MAIRIE]** a été émise pour le 19 novembre.

Probabilité de pluies diffuses, même à forte intensité. Ces pluies entraînent un risque d'**inondation** et **envahissement** surtout des passages inférieurs et des caves.

Renseignez-vous sur les comportements à adopter en visitant le site internet http://bit.ly/préventionPLUIE_INONDATION.

(Source: [NOM DE LA MAIRIE])

PMV (60 CARACTÈRES)

VIGILANCE ORANGE 19 NOV RISQUE PLUIE_INONDATION

PMV (88 CARACTÈRES)

VIGILANCE ORANGE 19 NOV RISQUE PLUIE_INONDATION. ATTENTION PASSAGES INFÉRIEURS ET CAVES

APP

VIGILANCE MÉTEO

Une **vigilance ORANGE** pour **risque PLUIE_INONDATION** concernant le territoire de la Mairie de **[NOM DE LA MAIRIE]** a été émise pour le 19 novembre.

Renseignez-vous sur les comportements à adopter en visitant le site internet http://bit.ly/préventionPLUIE_INONDATION.

(Source: [NOM DE LA MAIRIE])

E-MAIL

VIGILANCE MÉTEO

Une **vigilance ORANGE** pour **risque PLUIE_INONDATION** concernant le territoire de la Mairie de **[NOM DE LA MAIRIE]** a été émise pour le 19 novembre.

Probabilité de pluies diffuses, même à forte intensité. Ces pluies entraînent un risque d' inondation et envahissement surtout des passages inférieurs et des caves.

Renseignez-vous sur les comportements à adopter en visitant le site internet http://bit.ly/préventionPLUIE_INONDATION.

(Source: [NOM DE LA MAIRIE])

WHATSAPP/TELEGRAM

VIGILANCE MÉTEO

Une ***vigilance ORANGE*** pour ***risque PLUIE_INONDATION*** concernant le territoire de la Mairie de ***[NOM DE LA MAIRIE]*** a été émise pour le 19 novembre.

Probabilité de pluies diffuses, même à forte intensité. Ces pluies entraînent un risque d'***inondation*** et ***envahissement*** surtout des passages inférieurs et des caves.

► Renseignez-vous sur les comportements à adopter en visitant le site internet http://bit.ly/préventionPLUIE_INONDATION.

(Source: [NOM DE LA MAIRIE])

FACEBOOK

#VigilanceMétéo

Une **vigilance ORANGE** pour risque **#PLUIE_INONDATION** concernant le territoire de la Mairie de **#[NOM DE LA MAIRIE]** a été émise pour le 19 novembre.

Probabilité de pluies diffuses, même à forte intensité. Ces pluies entraînent un risque d' **#inondation** et **#envahissement** surtout des passages inférieurs et des caves.

► Renseignez-vous sur les comportements à adopter en visitant le site internet http://bit.ly/préventionPLUIE_INONDATION.

(Source: [NOM DE LA MAIRIE])

TWITTER

#VigilanceMétéo

Une **vigilance ORANGE** pour risque **#PLUIE_INONDATION** concernant le territoire de la Mairie de **#[NOM DE LA MAIRIE]** a été émise pour le 19 novembre.

Renseignez-vous sur les comportements à adopter en visitant le site internet http://bit.ly/préventionPLUIE_INONDATION.

L'encadré ci-dessous donne un aperçu de comment les messages de vigilance orange sont visualisés sur le moniteur et sur smartphone dans le cas de Facebook (Figure 9) et de WhatsApp (Figure 10). On a choisi d'attacher au message l'image provenant de la campagne visant à la sensibilisation des personnes sur les risques découlant des pluies méditerranéennes intenses (voir paragraphe 3.5) relative au risque pluie- inondation pour avoir une visualisation immédiate des bonnes pratiques des comportements à adopter durant une vigilance pour risque pluie-inondation ou inondation.



Figure 9 - Visualisation du message d'alerte sur Facebook en version desktop (à gauche) et en version mobile (à droite) pour la vigilance orange.

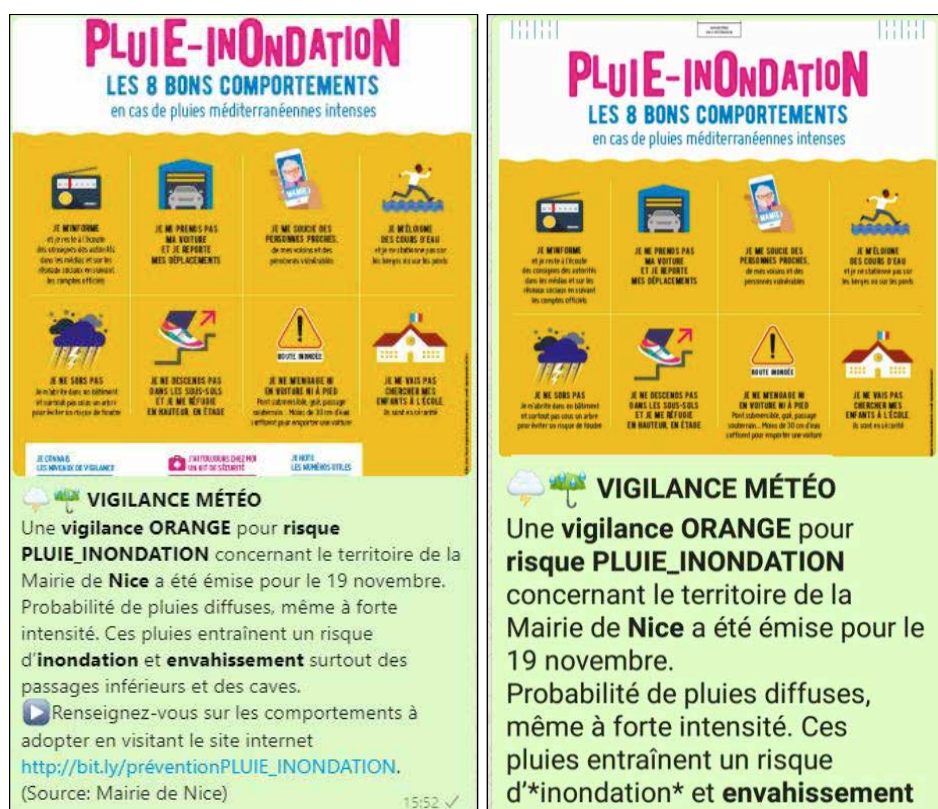


Figure 10 - Visualisation du message d'alerte sur WhatsApp en version desktop (à gauche) et en version mobile (à droite) pour la vigilance orange.

#VIGILANCEROUGE

SITE INTERNET DE LA MAIRIE

VIGILANCE MÉTÉO

Une **vigilance ROUGE** pour **risque PLUIE_INONDATION** concernant le territoire de la Mairie de [NOM DE LA MAIRIE] a été émise pour le 19 novembre.

Probabilité de pluies répandues, à forte intensité et dangereuses. Ces pluies entraînent un risque d'**inondation** et **envahissement** surtout des passages inférieurs et des caves.

Renseignez-vous sur les comportements à adopter en visitant le site internet http://bit.ly/préventionPLUIE_INONDATION.

(Source: [NOM DE LA MAIRIE])

PMV (60 CARACTÈRES)

VIGILANCE ROUGE 19 NOV RISQUE PLUIE_INONDATION

PMV (88 CARACTÈRES)

VIGILANCE ROUGE 19 NOV RISQUE PLUIE_INONDATION. ATTENTION PASSAGES INFÉRIEURS ET CAVES

COUP DE FIL

Salut, Je suis votre Maire [Prénom et NOM].

Une vigilance ROUGE pour risque hydrogéologique a été délivrée pour le 19 novembre. Il y a probabilité de pluies répandues, à forte intensité et dangereuses, risque pluie-inondation et envahissements

surtout des passages inférieurs et des caves.

Si votre maison ou le bâtiment où vous êtes situés est soumis à inondation, je vous invite à ne pas séjourner ou dormir dans le sous-sol et à protéger les locaux situés au niveau de la route. Si vous devez vous déplacer, évaluez d'abord le chemin à faire et évitez les zones inondables. Si vous êtes en plein air, faites attention si vous devez franchir des cours d'eau et des zones déprimées, en particulier faites attention aux ponts et passages routiers souterrains et ne traversez pas les zones inondées en voiture ou à pied.

Veuillez signaler toute situation de danger au Local de Commandement Communal [NUMERO DE REFERENCE] actif 24h sur 24 [REPETER LE NUMERO].

Merci de votre collaboration!

SMS

VIGILANCE MÉTÉO

Une **vigilance ROUGE** pour **risque PLUIE_INONDATION** concernant le territoire de la Mairie de **[NOM DE LA MAIRIE]** a été émise pour le 19 novembre.

Probabilité de pluies répandues, à forte intensité et dangereuses. Ces pluies d'**inondation** et **envahissement** surtout des passages inférieurs et des caves. Renseignez-vous sur les comportements à adopter en visitant http://bit.ly/préventionPLUIE_INONDATION.

(Source: [NOM DE LA MAIRIE])

WHATSAPP/TELEGRAM

VIGILANCE MÉTÉO

Une ***vigilance ROUGE*** pour ***risque PLUIE_INONDATION*** concernant le territoire de la Mairie de ***[NOM DE LA MAIRIE]*** a été émise pour le 19 novembre.

Probabilité de pluies répandues, à forte intensité et dangereuses. Ces pluies entraînent un risque d'***inondation*** et ***envahissement*** surtout des passages inférieurs et des caves.

► Renseignez-vous sur les comportements à adopter en visitant le site internet http://bit.ly/préventionPLUIE_INONDATION.

(Source: [NOM DE LA MAIRIE])

FACEBOOK

#VigilanceMétéo

Une **vigilance ROUGE** pour risque **#PLUIE_INONDATION** concernant le territoire de la Mairie de **#[NOM DE LA MAIRIE]** a été émise pour le 19 novembre.

Probabilité de pluies répandues, à forte intensité et dangereuses. Ces pluies entraînent un risque d'**#inondation** et **#envahissement** surtout des passages inférieurs et des caves.

► Renseignez-vous sur les comportements à adopter en visitant le site internet http://bit.ly/préventionPLUIE_INONDATION.

(Source: [NOM DE LA MAIRIE])

TWITTER

#VigilanceMétéo

Une **vigilance ROUGE** pour risque **#PLUIE_INONDATION** concernant le territoire de la Mairie de **#[NOM DE LA MAIRIE]** a été émise pour le 19 novembre.

Renseignez-vous sur les comportements à adopter en visitant le site internet http://bit.ly/préventionPLUIE_INONDATION.

L'encadré ci-dessous donne un aperçu de comment les messages de vigilance rouge sont visualisés sur le moniteur et sur smartphone dans le cas de Facebook (Figure 11) et de WhatsApp (Figure 12). On a choisi d'attacher au message l'image provenant de la campagne visant à la sensibilisation des

personnes sur les risques découlant des pluies méditerranéennes intenses (voir paragraphe 3.5) relative au risque pluie- inondation pour avoir une visualisation immédiate des bonnes pratiques des comportements à adopter durant une vigilance pour risque pluie-inondation ou inondation.



Figure 11 - Visualisation du message d'alerte sur Facebook en version desktop (à gauche) et en version mobile (à droite) pour la vigilance rouge.

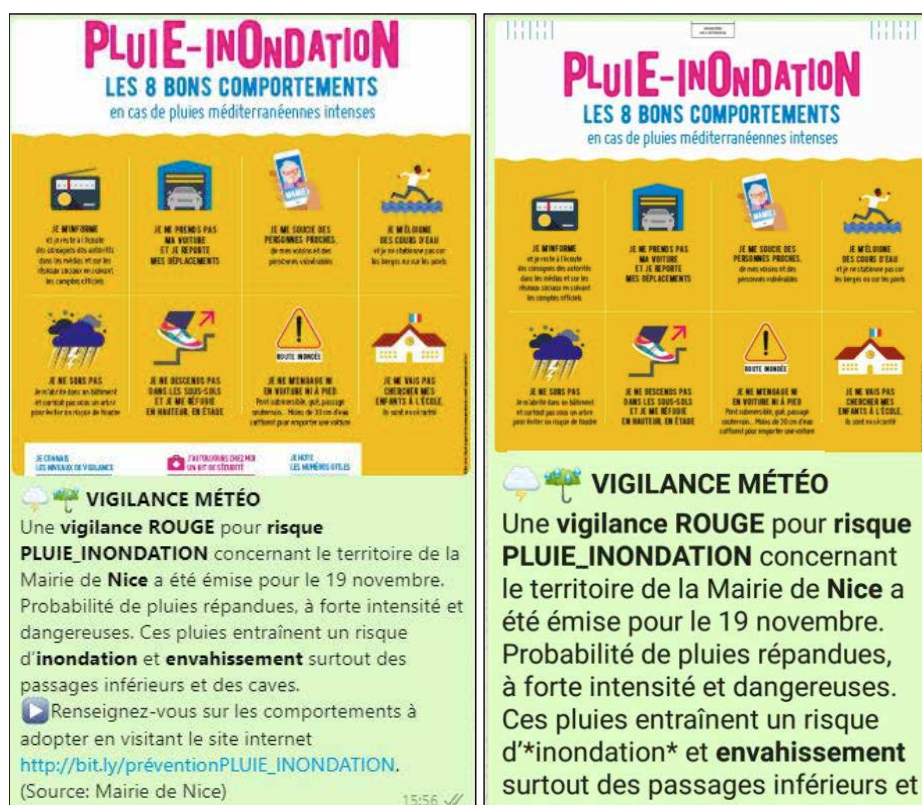


Figure 12 - Visualisation du message d'alerte sur WhatsApp en version desktop (à gauche) et en version mobile (à droite) pour la vigilance rouge.

5 CONCLUSIONS

L'information de la population et l'indication des comportements à adopter face aux risques sur un territoire donné est une activité de prévention non structurelle essentielle, relevant de la responsabilité du Maire. Tant en Italie qu'en France la loi identifie le Maire comme la personne responsable de la communication à la population des scénarios de risque, de la planification du système de sauvegarde et des situations de danger déterminées par des risques naturels ou résultant des activités de l'homme. Une bonne information de la population sur les risques présents sur le territoire communal est non seulement la méthode la plus efficace en rapport avec les coûts pour mitiger le risque, mais elle représente aussi un élément clé de tout système de vigilance.

Cette considération est valable en général mais elle est encore plus valable par rapport au risque inondation, qui fait l'objet de cette étude; en effet, dans ce cas là, les connaissances technico-scientifiques sont en mesure, même si avec quelques points critiques, de fournir des prévisions suffisamment fiables à l'avance, ce qui n'est pas toujours réalisable pour beaucoup de risques pouvant être présents dans une Commune (tremblements de terre, incendies, risque chimique etc.). De plus, il s'agit d'un risque permettant de donner un préavis de plusieurs heures (surtout pour les bassins hydrographiques étendus; dans les bassins hydrographique à la taille réduite, suite à des précipitations intenses, même si de courte durée, des phénomènes brusques plus difficiles à prévoir peuvent se manifester; ils sont souvent associés à des coulées rapide de boue, à l'érosion des berges, etc.) ces phénomènes étant bien connus sur les territoires Italien et Français, ils sont souvent traités en adoptant des contremesures structurelles et réglementées prévue par un cadre de référence solide.

Toutefois, pour une gestion efficace du risque inondation, ces présupposés demandent nécessairement la mise en place d'une communication correcte et efficace entre le Maire et les citoyens, une étape qui représente à tous les égards, le maillon le plus faible de toute la filière dans la gestion du risque et de la mise en alerte rapide.

Ces questions ainsi que d'autres ont été examinées lors de la réalisation de ces lignes directrices qui ont pu se prévaloir d'une confrontation continue avec des nombreux opérateurs de la sécurité civile impliqués à plusieurs niveaux et ayant des compétences différentes.

Ces lignes directrices découlent du besoin de fournir une trace commune à toutes les réalités où les activités de communication ne sont pas appropriées par rapport aux risques présents sur le territoire, du fait d'un manque de coordination et d'homogénéisation entre Communes voisines, un manque de personnel spécialement formé ou une sensibilité réduite aux thèmes de la sécurité civile.

Dans ce document on a souligné le besoin d'investir dans les deux types de communication (tant en temps de paix qu'en phase d'alerte et en cours d'évènement) qui sont l'un indispensable à l'autre, en indiquant pour chacun les contenus, les modes, les temps, et les acteurs de la communication.

En particulier, pour ce qui est de la communication en temps de paix et des informations sur les bonnes pratiques existantes à différents niveaux, on a fourni de nombreux liens à des pages web et à des matériels d'information pouvant être réadaptés aux contextes les plus divers. Un programme efficace de communication, doit avoir une fréquence annuelle, doit être à même de véhiculer les informations relatives aux risques présents sur le territoire, aux normes d'autoprotection, aux canaux utilisés dans les différentes phases d'alerte, à l'interprétation des messages de vigilance, à l'illustration du Plan Communal de Sauvegarde, aux zones à risque et aux points de rassemblement, aux numéros de téléphone pour des signalisations et informations. De plus on constate le besoin de transmettre ces informations non seulement horizontalement à la communauté, mais aussi au moyen d'activités adressées à des tranches spécifiques de la population.

En ce qui concerne la phase d'alerte et en cours d'évènement, on a élaboré un schéma procédural qui illustre de manière synthétique les contenus à fournir selon le type d'alerte et donc de moyen de communication utilisé, en tenant compte des points critiques, tels que le manque de personnel et la possibilité que la population perde confiance dans le système en cas d'alerte répétées sans des conséquences visibles. Pour assurer une homogénéisation et une meilleure compréhension des

messages on a rédigé un glossaire des hashtags et des fac-similés de messages d'alerte standard, différents selon le niveau de vigilance et le moyen de communication utilisé.

L'accent a été mis en particulier sur les social networks, même si on ne peut pas les considérer comme le système le meilleur pour communiquer la culture de la sauvegarde, puisqu'il n'existe pas un seul moyen pouvant détenir de ce record. Plutôt, à cause du caractère de nouveauté du phénomène social, on reconnaît l'importance d'un complément d'étude d'un outil ayant un grand potentiel mais qui risque d'être mal utilisé, ou par sous-estimation (au cas où une Commune ne reconnaîtrait l'utilité d'une présence sur les social networks même au sujet de la vigilance) ou surestimé (dans le cas où la communication sur la vigilance serait confiée aux social networks au détriment d'autres canaux traditionnels). De plus, puisqu'ils permettent une communication bi-directionnelle, les médias sociaux doivent être surveillés par du personnel de la Commune et ont donc besoin d'une prise de conscience de l'implication demandée pour leur gestion.

Ces lignes directrices souhaitent servir de soutien à la prise de décision et être aussi un manuel pratique pour la réalisation de campagnes d'information efficaces en temps de paix et pour l'émission de message de vigilance complets et compréhensibles en prévision ou en cours d'évènement. Bien évidemment, elles ne peuvent pas inclure toutes les spécificités du territoire ni les circonstances imprévisibles et demandent donc un certain degré d'adaptation, même en fonction des changements auxquels la société devra faire face dans un avenir prochain, surtout en ce qui concerne les moyens de communication et leur évolution technologique et sociale. On estime toutefois qu'une utilisation répandue de ces lignes directrices ou même seulement des principes de base qu'y sont véhiculés puisse contribuer au développement d'une société plus consciente et finalement moins exposée au risque.

ANNEXE 1

Type d'alerte			QUOI				
				Commune concernée		Description évènement	Règles de conduite
JAUNE	COMMENT	Site web de la Commune	Type de risque	✓	Période de validité	✓	✓
		PMV					
		App		✓			✓
		Facebook		✓		✓	✓
		Twitter		✓			✓
ORANGE		Site web de la Commune		✓		✓	✓
		PMV					
		App		✓			✓
		E-mail		✓		✓	✓
		WhatsApp/Telegram		✓		✓	✓
		Facebook		✓		✓	✓
		Twitter		✓			✓
ROUGE		Site web de la Commune		✓		✓	✓
		PMV					
		Coup de fil/ SMS		✓		✓	✓
	App	✓		✓			
	E-mail	✓	✓	✓			
	WhatsApp/Telegram	✓	✓	✓			
	Facebook	✓	✓	✓			
	Twitter	✓		✓			

ANNEXE 2

Annexe disponible sur le lien suivant: http://ancitoscana.it/images/progetti/proterina/Annexe_2.pptx