

ville agile

**RAPPORT ETAPE 1**  
**Plan Communal de**  
**Sauvegarde**

**Juillet 2018**

# Présentation générale

L'antic, agence de développement des usages numériques du Pays Basque, organise chaque année son événement annuel sur une thématique de la ville innovante: Les Rencontres Numériques.

En 2016, l'antic aborde la notion de Smart City, la "Ville Intelligente" sous l'angle des infrastructures et technologies avec comme thématique de la journée: « La Ville communicante, lot et objets connectés ». En 2017, Les Rencontres Numériques ont traité de la Ville Intelligente sous l'angle du Smart Citizen, le citoyen "intelligent" et acteur de son territoire.

Suite aux échanges avec différents partenaires et intervenants, et aux actualités fortes du territoire, l'antic a proposé d'élargir son champ d'actions par la mise en place d'un projet pilote abordant la thématique du:

## « Territoire Intelligent ET Citoyens acteurs du territoire » Le PROJET VILLE AGILE

En tant que ville partenaire, l'antic a alors sollicité la ville de Saint-Jean-de-Luz pour être l'une des villes hôtes pour une expérimentation visant à tester et à évaluer l'impact de la participation citoyenne dans un mécanisme de ville intelligente.

La ville a alors proposé la thématique du Plan Communal de Sauvegarde (PCS) comme terrain d'application de cette expérimentation.

Il est important de noter que le projet VILLE AGILE n'a pas vocation à se substituer aux politiques publiques de la ville de Saint-Jean-De-Luz en matière de PCS. Le projet présente l'intérêt de l'aborder sous un format original et complémentaire en sollicitant les usagers pour expérimenter une solution qui pourra (ou non) être adoptée par la ville par la suite.

## Objectifs et enjeux généraux du projet Ville Agile

Le projet Ville Agile a pour but de faire en sorte que la Ville :

- Innove,
- S'adapte dans un monde qui bouge vite,
- Associe l'ensemble des parties prenantes dans les réflexions,
- Collabore en utilisant le numérique comme outil,
- Et agisse !

Il s'agit avant tout, de travailler avec les villes qui le souhaitent pour répondre à un enjeu, une problématique existante de la ville et en associant leurs citoyens dans la démarche.

Les enjeux de ce dispositif sont multiples et doivent être communs et partagés entre les différents partenaires associés :

- Faciliter la compréhension, l'intégration et l'appropriation des usages numériques ;
- Mettre en avant des solutions TIC pratiques qui donnent rapidement des résultats et les tester ;
- Faire monter en compétence les cibles prioritaires ;
- Faciliter l'intégration des nouvelles pratiques et en donner une visibilité.

## Rôle de l'antic dans le projet

Dotée d'un savoir-faire dans l'ingénierie et le montage de projet d'expérimentation, nous proposons de mettre nos compétences à disposition en travaillant conjointement avec la ville de Saint-Jean pour répondre à la problématique proposée.

Pour ce faire, il s'agira de :

- Mobiliser, animer et mettre en synergie des groupes de travail pluriels ;
- Assurer une veille et une recherche approfondie des outils numériques répondant à la problématique posée;
- Coordonner, mettre en oeuvre et analyser l'ensemble des phases de l'expérimentation;
- D'apporter une vision complémentaire et une assistance aux services de la ville de Saint-Jean mobilisés sur le sujet.

# Introduction du rapport

Les villes agiles développent des formes actives de participation et de coopération à travers l'expérimentation de solutions responsables. Dans ce cadre général, la ville de Saint-Jean-de-Luz propose d'améliorer la coordination du Plan Communal de Sauvegarde (PCS) à la fois au niveau institutionnel et au niveau de la citoyenneté.

Ce rapport est le fruit d'un travail collaboratif mêlant la ville de Saint-Jean-de-Luz, les services publics et les citoyens.

La vocation de ces ateliers est l'évaluer la pertinence des outils numériques pour optimiser le processus mis en place par la ville.

Ces explorations sont organisées selon la logique des 3 temps -avant, pendant et après (la catastrophe) - et sont rythmés par 3 moments :

- Identification des usages numériques : type d'outil et intensité d'usage.
- Exploration du cycle d'expérience : émotions et information (dans un cas concret : les inondations).
- Préconisations : outils et mécanismes de communication entre citoyennes et services publics.

Le document est organisé en 4 sections. Dans la première section, nous présentons les principes de la Ville Agile. La deuxième section annonce les objectifs et la méthodologie de travail. La troisième section fait état des conclusions des ateliers. La quatrième section fait quelques préconisations.

## Ville Agile : La gouvernance expérimentale

La Ville Agile offre une perspective de développement urbain basée sur deux principes fondamentaux : la gouvernance et l'expérimentation.

La gouvernance fait référence à la gestion d'accords basés sur différents mécanismes de participation collective et organisationnelle pour promouvoir ou développer des solutions de différents types (technologiques, sociales, institutionnelles), considérant les exigences de durabilité et de responsabilité sociales.

L'expérimentation est une procédure itérative qui permet de tester de nouvelles solutions à différents types de problèmes. Les essais et les erreurs, ainsi que l'observation et le consensus, sont les éléments clés d'un processus d'expérimentation. La création de prototypes (modèles) apparaît comme le moyen le plus pratique de tester des solutions.

La Ville Agile configure un écosystème de participation (citoyen), de coopération (organisationnelle) et d'expérimentation qui gèrent le développement inclusif et la durabilité négociée des villes (figure 1).

Quatre dynamiques de gouvernance expérimentales peuvent être identifiées dans la Ville Agile :

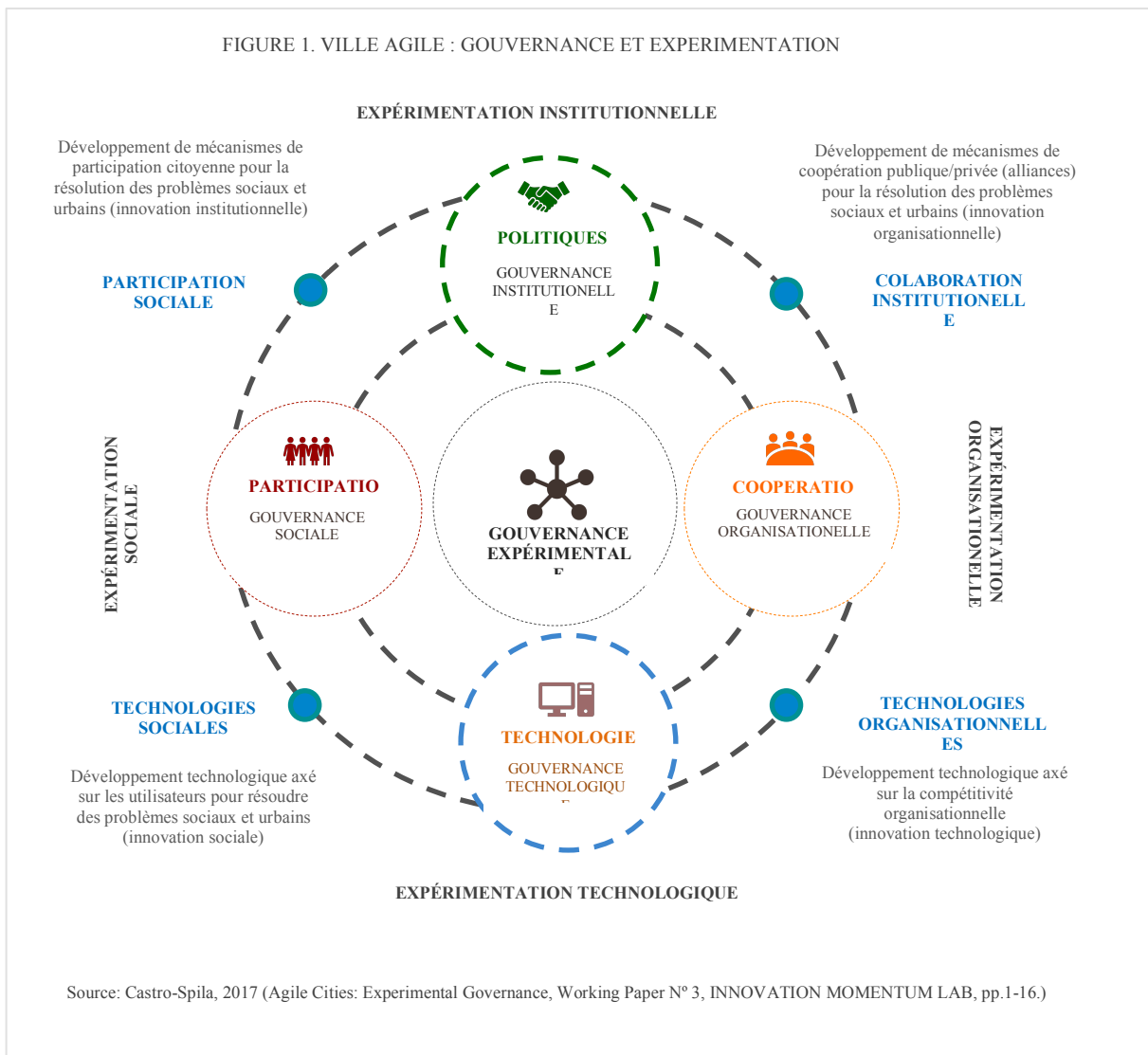
1. Gouvernance institutionnelle : elle fait référence à la structure relationnelle des institutions publiques urbaines. Elle développe des politiques publiques selon trois principes fondamentaux : inclusivité (mécanismes de participation citoyenne), collaboration (mécanismes de coopération avec des organisations urbaines) et expérimentation responsable (codesign et test de programmes et projets urbains).
2. Gouvernance organisationnelle : elle fait référence à l'intensité de la coopération (clusterisation / alliances) entre différents types d'organisations. Elle permet d'inclure une hétérogénéité de perspectives et d'intérêts organisationnels dans les projets de développement urbain.



- Gouvernance sociale : elle fait référence à l'intensité de la participation des utilisateurs/citoyens (réels et potentiels). Elle permet d'inclure différentes perspectives et intérêts de la population cible dans les projets urbains.
- Gouvernance technologique : elle fait référence au contrôle de la part de la population et des institutions publiques par la technologie et l'utilisation de données qu'elle génère lorsqu'elle est mise en œuvre dans des projets urbains.

La Ville Agile développe des structures d'expérimentation (laboratoires) qui relient ces types de gouvernance pour codesigner, tester et exploiter des solutions durables et responsables aux problèmes urbains.

De ce point de vue, les villes agiles développent des formes actives de participation et de coopération à travers l'expérimentation de solutions responsables. Dans la Ville Agile, la mise en œuvre des technologies est sous le contrôle du secteur public et de la citoyenneté, contrairement à certaines perspectives des Smart Cities dans lesquelles les politiques publiques se transforment en programmes technologiques favorisant une participation passive (utilisateur) et non active (expérimentateur) des citoyens.



# Objectifs et méthodologie

## Contexte

Le projet PCS Saint-Jean-de-Luz Ville Agile est une initiative qui a émergé suite aux rencontres numériques organisées par ANTIC (2017). Cette initiative propose un cadre de collaboration avec la ville de Saint-Jean-de-Luz autour de trois axes :

- Favoriser les collaborations et les échanges entre les acteurs de la Ville de Saint-Jean-de-Luz (citoyens, organisations et secteur public)
- Travailler sur l'implication citoyenne dans les projets stratégiques pour la Ville
- Faciliter et intégrer les usages numériques dans les politiques publiques et la citoyenneté

Dans ce cadre général, la ville de Saint-Jean-de-Luz propose d'améliorer la coordination du Plan Communal de Sauvegarde (PCS) à la fois au niveau institutionnel et au niveau de la citoyenneté. Chaque ville doit concevoir, dans un cadre réglementaire strict établi par l'État, un programme de sauvegarde face aux risques naturels et technologiques.

La commune de Saint-Jean-de-Luz est concernée par les risques majeurs suivants : inondation, transport de marchandises dangereuses, mouvement de terrain, tempête et forte houle.

Afin de réduire l'impact d'un phénomène naturel ou technologique, la commune de Saint Jean de Luz a mis en place une politique de prévention des risques majeurs qui se décline selon plusieurs axes :

- Identification des risques et des dangers potentiels
- Information des Luziens par le biais du DICRIM et de l'affichage réglementaire
- Réalisation d'aménagements préventifs : bassins de rétention....
- Organisation : la commune s'est organisée pour faire face aux crises éventuelles et a, pour cela, élaboré un Plan Communal de Sauvegarde (PCS).

## Objectifs

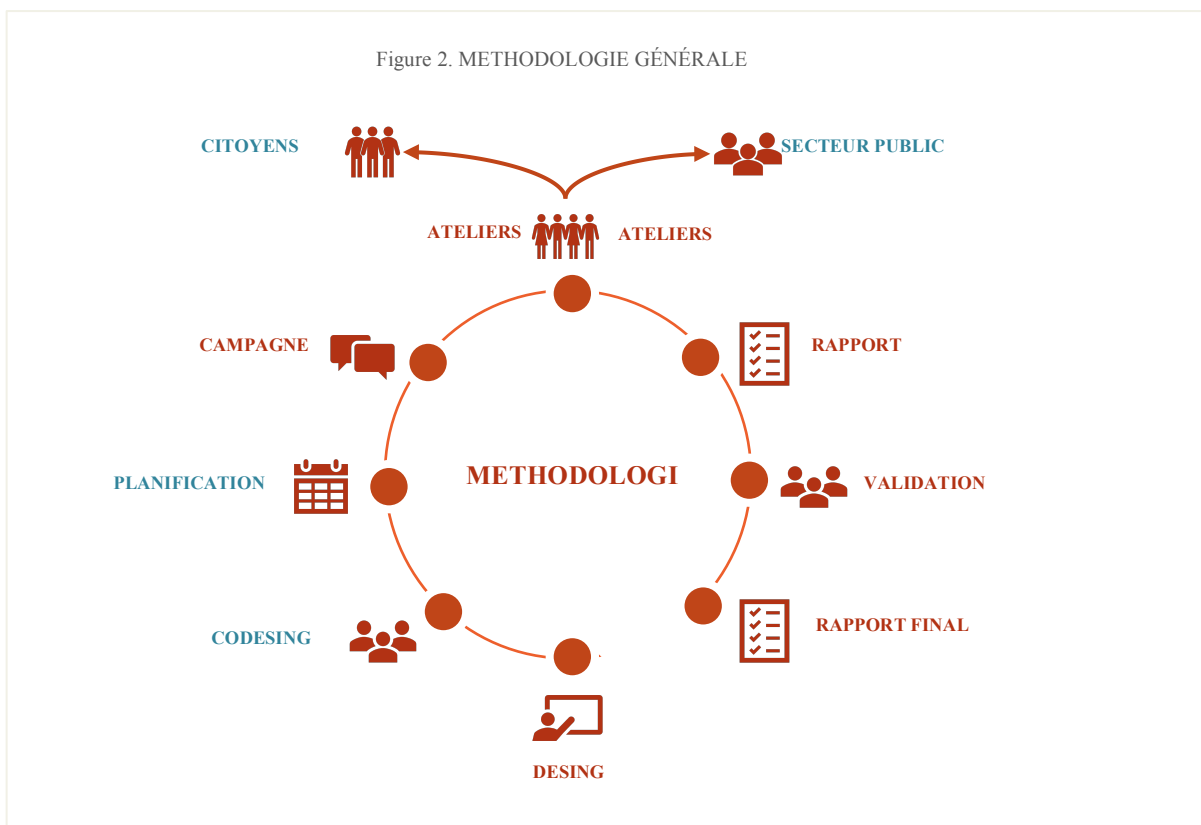
L'objectif général du projet est d'associer la citoyenneté de Saint-Jean-de-Luz dans un dispositif d'alerte et d'information en temps réel grâce à des outils numériques innovants pour bien communiquer dans un cas de catastrophe naturel ou technologique.

1. Identifier les usages numériques des citoyens et aussi du personnel de services publics de la ville
2. Explorer le cycle d'expérience des citoyens en cas de catastrophe (naturel ou technologique) en utilisant ses expériences passées.
3. Préconiser quelques stratégies de communication et de sensibilisation autour des risques et de l'implémentation du Plan Communal de Sauvegarde

# Méthodologie

La méthodologie développée a consisté en 7 étapes clés (figure 1) :

1. Design : La méthodologie a été conçue pour identifier les axes d'amélioration l'interaction du PCS avec les citoyens.
2. Codesign : Le programme de travail a été validé avec la Ville de Saint-Jean-de-Luz. Différentes contributions au plan de travail ont été introduites.
3. Planification : Les activités à développer sont planifiées (cadre conceptuel, conception des ateliers, stratégie de communication et implication des citoyens et des services publics de la Ville.
4. Campagne d'implication : Les citoyens ont été sollicités par quartier et par âge pour participer aux ateliers d'expérimentation. Les secteurs publics ont été conviés pour un autre atelier.
5. Ateliers : Dans cette phase, deux ateliers ont été mis en place. 1) Les Services Publics, 2) Les citoyens (par âge, quartier et activité). Ces ateliers ont pour projet d'examiner l'usage technologique, le cycle d'expérience (face une catastrophe naturelle) et les préconisations pour améliorer la communication avec les cibles potentielles d'une catastrophe.
6. Rapport : Dans cette phase, une première version du rapport sur les activités développées est réalisée.
7. Validation : Dans cette phase, le rapport est validé par les autorités de la ville de Saint-Jean-de-Luz qui peuvent apporter leurs contributions additionnelles.
8. Rapport final : Dans cette phase, le rapport final est amendé selon toutes les contributions reçues.





# Les ateliers

## Objectifs

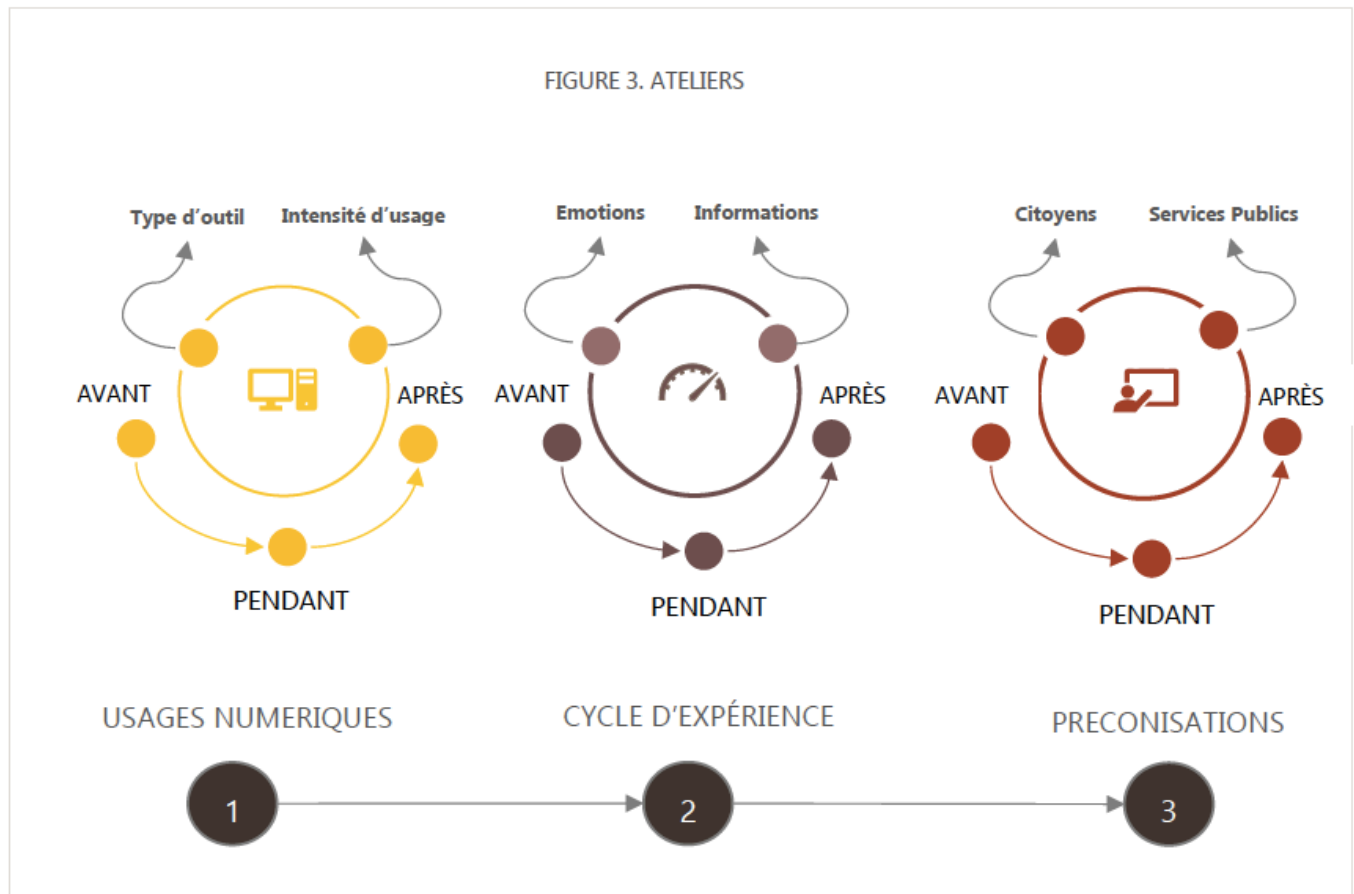
1. Estimer les usages technologiques des citoyens et du service public
2. Explorer le cycle d'expérience
3. Préconiser des actions pour améliorer la communication du PCS avec les citoyens et entre les services publics. La population cible (personnes âgées, personnes en activité économique (commerçants, etc.), services publics : pompiers, écoles, responsable d'association, police...)

## Dynamique des ateliers

Comme l'indique la figure 3, la dynamique des ateliers est rythmée par trois moments :

1. Identification des usages numériques : type d'outil, et intensité d'usage.
2. Exploration du cycle d'expérience : émotions et information (dans un cas concret : les inondations).
3. Préconisations : outils et mécanismes de communication entre citoyennes et services publics.

Ces explorations sont organisées selon la logique des 3 temps : avant, pendant et après (la catastrophe). L'idée est qu'à chaque moment les besoins, les émotions et les informations sont différents.























# Les résultats

## Services publics

### Usages numériques

L'outil privilégié pour un usage personnel est le portable. C'est l'outil « chaud » de la communication. On l'a toujours sur soi. Il sert en particulier pour téléphoner mais aussi pour trouver des infos, consulter ses mails, recevoir des sms, pour le GPS. Il est utilisé en moyenne 15 fois par jour.

Quel est mon outil numérique privilégié ? (Un seul choix possible)			Combien de fois/jour est-ce que j'utilise mon outil privilégié ?		
<b>PERSO</b>			<b>PERSO</b>		
<b>TABLETTE</b>  <input type="checkbox"/>	<b>ORDINATEUR</b>  <input type="checkbox"/>	<b>PORTABLE</b>  <input checked="" type="checkbox"/>	<b>10 FOIS</b>  <input type="checkbox"/>	<b>15 FOIS</b>  <input checked="" type="checkbox"/>	<b>20 FOIS</b>  <input type="checkbox"/>
<b>PRO</b>			<b>PRO</b>		
<b>TABLETTE</b>  <input type="checkbox"/>	<b>ORDINATEUR</b>  <input checked="" type="checkbox"/>	<b>PORTABLE</b>  <input type="checkbox"/>	<b>10 FOIS</b>  <input type="checkbox"/>	<b>15 FOIS</b>  <input type="checkbox"/>	<b>20 FOIS</b>  <input checked="" type="checkbox"/>
Qu'est-ce que je fais avec ?					
<b>PERSO</b>			<b>PRO</b>		
<b>RESEAUX SOCIAUX</b>  <input checked="" type="checkbox"/>	<b>MUSIQUE</b>  <input checked="" type="checkbox"/>	<b>INFOS</b>  <input checked="" type="checkbox"/>	<b>GPS</b>  <input type="checkbox"/>	<b>INFOS</b>  <input checked="" type="checkbox"/>	<b>ÉCHANGES PRO</b>  <input checked="" type="checkbox"/>

L'outil privilégié pour un usage professionnel est l'ordinateur. C'est l'incontournable outil professionnel pour accéder à de l'info approfondie, aux logiciels, etc. Il sert principalement aux échanges professionnels mais aussi à trouver des infos, à la bureautique, consulter ses mails... Il est utilisé en moyenne 20 fois par jour.

Le téléphone portable est principalement associé à des activités ludiques et en particulier aux réseaux sociaux. Il est également utilisé en tant que GPS.

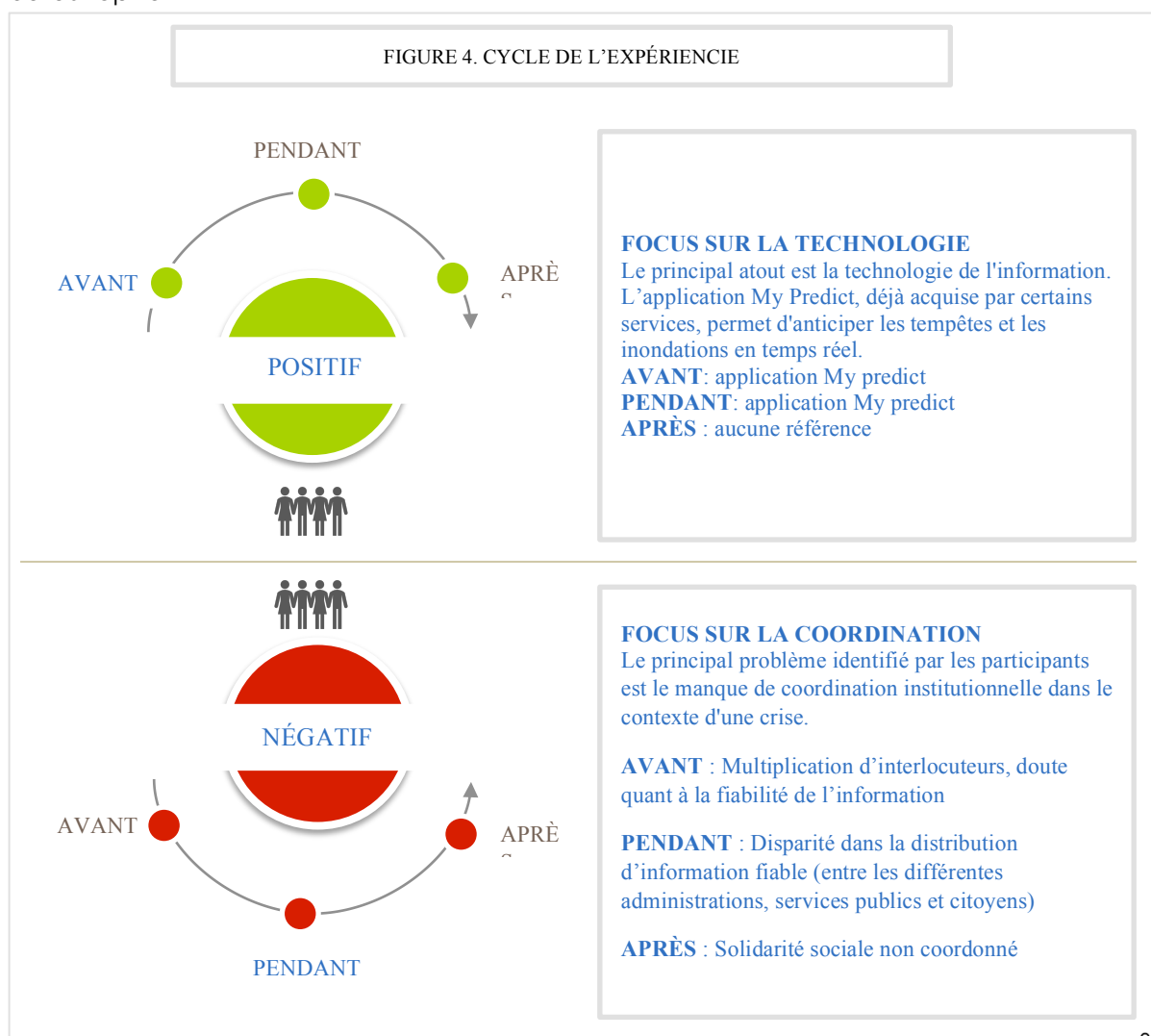
L'ordinateur est associé aux logiciels professionnels (bureautique, mails, outil dédiés) et à leurs logiciels de communication associés.

## Cycle d'expérience

Le cycle d'expérience sert à rendre compte de l'ensemble d'une expérience, à chacune de ses étapes : avant, pendant, après. Cette exploration permet d'identifier les points de contact positifs et négatifs liés à une problématique et permet ainsi d'améliorer ce qui doit l'être voire de développer ce que s'avère aussi pertinent qu'inattendu.

Dans le cas du projet PCS Saint-Jean-de-Luz, les participants ont été invités à se souvenir / imaginer une situation d'inondation dans la ville à chacune des étapes clés (figure 4).

Les participants estiment que la technologie joue un rôle important dans l'anticipation et la gestion d'une catastrophe.



## **Avant**

L'application My Predict est reconnue comme un outil efficace pour anticiper et gérer une inondation car il offre des informations précises et localisées sur les points critiques dans un territoire ou une ville. Contrairement à d'autres types d'applications ou d'alertes générales, My predict permet de localiser les points géographiques et d'identifier le niveau de vigilance à appliquer. Elle rassure car elle est précise et s'est avérée fiable.

A noter : My Predict nécessite des compétences spécifiques pour interpréter l'information mise à disposition. Cette application peut jouer un rôle important dans la gestion d'une crise naturelle par le secteur public, mais elle est moins utilisable pour les citoyens.

Même si l'application My Predict est efficace et performante avant et pendant une crise, elle doit être complétée par une voix unique et fiable (validée par une autorité) à destination des citoyens. La multiplication des interlocuteurs pour annoncer et gérer un événement réduit la fiabilité de l'information.

Une catastrophe naturelle ne respecte pas les circonscriptions administratives. Les participants soulignent qu'il existe une faible coordination entre différentes mairies voisines pour coordonner les actions (intercommunalité). Ils indiquent aussi une disparité dans la distribution de l'info. Par exemple, le prestataire bus a des infos qu'une directrice du collège n'a pas (cf. l'une des participantes). « Il faut penser au niveau intercommunal car des gens vivant à St-Jean-de-Luz travaillent ailleurs et inversement. » Périmètre envisagé : de la côte à 20km vers l'intérieur.

## **Pendant**

Il manque un outil facile d'accès (appli ou site web plus performant) pour voir l'avancée de la situation en temps réel. Une carte interactive serait idéale pour savoir comment circuler par exemple et quelle zone est la plus nécessiteuse. Les différents services seraient ainsi fédérés grâce à un canal de diffusion fiable.

## **Après**

Le manque de coordination ne permet pas d'optimiser la gestion de l'après. Il manque un interlocuteur unique et bien identifié. Par ailleurs, il y a un défaut de pédagogie en amont. Ainsi les pompiers doivent passer beaucoup de temps à expliquer qu'ils se retirent et cèdent la place la mairie, toujours difficile à identifier et à localiser à ce stade. Le rôle de la mairie après la crise mériterait d'être mieux cadré, mieux expliqué.

## **Préconisations**

Les Services Publics préconisent diverses stratégies selon les différents moments de la crise. Ces recommandations peuvent être organisées en trois dynamiques :

- Information pertinente
- Coordination institutionnelle
- Les canaux de diffusion

## **Avant**

Le Pays Basque est peu prévisible et nécessite une info experte. Un outil a clairement émergé comme efficace, fiable, souple et réactif, Mypredict qui mériterait d'être étendu à tous les acteurs voire d'être accessible pour tous via un site de mairie refondu pour plus de clarté.

Cette information doit être diffusée en temps réel, et validée par la Maire (qui est le garant de sa légitimité). Pour appuyer cette prise en charge par la mairie, un coordinateur devrait être nommé en cas de crise. Il s'avèrerait pertinent de former les acteurs potentiels qui pourraient s'ajouter au PCS (bénévoles, assos)

### Pendant

Les situations de crise souffrent d'un défaut de coordination et de communication en temps réel. En bref, tout est trop compliqué.

La mairie étant perçue comme autorité légitime et naturelle par les acteurs du service public (la police et les pompiers en réfèrent également à elle), elle gagnerait à revoir l'ergonomie de son site web pour un accès plus direct aux infos clés liées aux problématiques d'inondation. En cas d'absence de la mairie, chacun se replie sur sa communauté (réseaux sociaux de proximité) donc l'accès facilité à une appli émanant de la mairie fait vraiment défaut.

### Après

Ce qu'il faudrait : une meilleure identification du « Qui fait quoi ? », une meilleure coordination. Le site de la mairie peut s'avérer être un excellent relais pour informer, et guider les citoyens en harmonie avec les acteurs publics, quels qu'ils soient. Un peu de pédagogie en amont permettrait de sensibiliser les citoyens sur le rôle de chacun.

### En synthèse

Les participants ont revécu ou simulé des expériences liées à des catastrophes et ont proposé divers scénarios d'échecs suivis de scénarios idéaux liés à l'information numérique.

**VERBATIMS**

« On ne sait pas où appeler. On appelle partout. La mairie devrait détenir et diffuser de l'info précise ».

« Les élèves et les parents ont besoin d'infos. Les sms seraient plus pratiques (liste de diffusion avec de l'info précise) ».

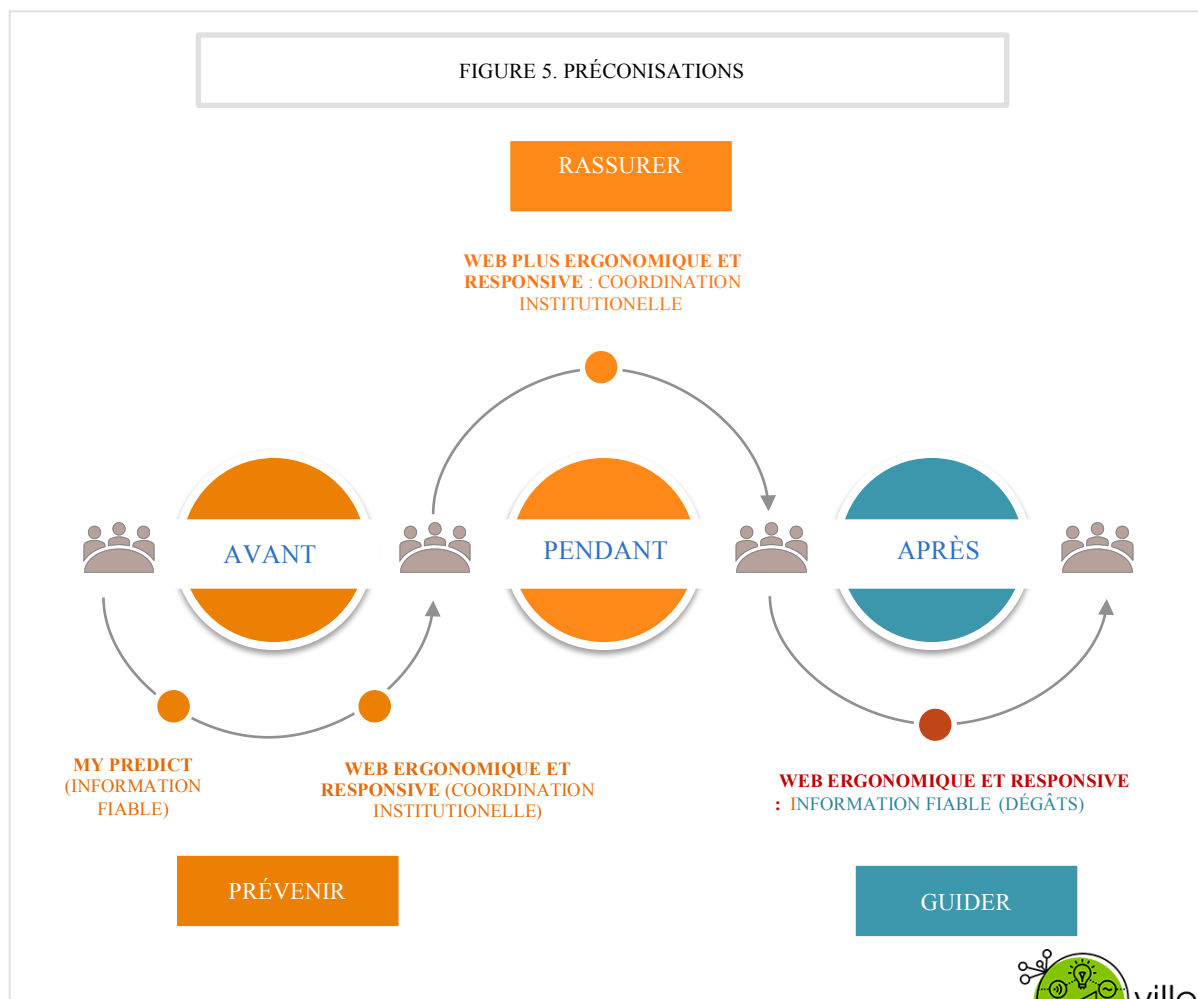
« On aimerait quelques clés pour mieux gérer les gens désemparés (élèves, parents, malades...) comme un bref tutoriel accessible en ligne pour accompagner certains acteurs. »

« Les interlocuteurs les plus évidents pour la population sont la police et les pompiers. »

« Comme l'info ne circule pas, on imagine parfois qu'un service a fait le nécessaire. Principe de confiance parfois déçu. »

« Il faudrait faciliter les remontées d'infos avec la mairie. Les associations aimeraient être informées des zones à accompagner, des gens à aider. »

« Les citoyens ne comprennent pas l'enchaînement des acteurs. Pourquoi les pompiers s'en vont ? Qui va s'occuper de nous maintenant ? » Mieux expliquer les périmètres



# Services publics

## Usages numériques

Outils numériques privilégiés :

- Ordinateur :

Pourquoi cet outil ?

Pour communiquer via Skype avec la famille éloignée mais aussi pour regarder ses mails et naviguer sur internet (conférences sur youtube, locations AirBnB), il permet de créer des albums photos en ligne, de s'informer sur la météo. Il sert aussi à gérer l'administration (banque, impôts, EDF, etc.). L'ordinateur est facile à utiliser, complet, plus performant que le mobile, son écran est plus grand, plus confortable. C'est un indispensable.

Fréquence :

Retraités : plutôt le matin et le soir, à des horaires précis pour Skype (famille) ou pour consulter les mails.

Actifs : tout au long de la journée.

- Portable :

Il sert bien entendu à téléphoner mais aussi à communiquer par sms, à prendre et envoyer des photos. Il contient des applications utiles (principalement pour les actifs : GPS, météo).

Fréquence :

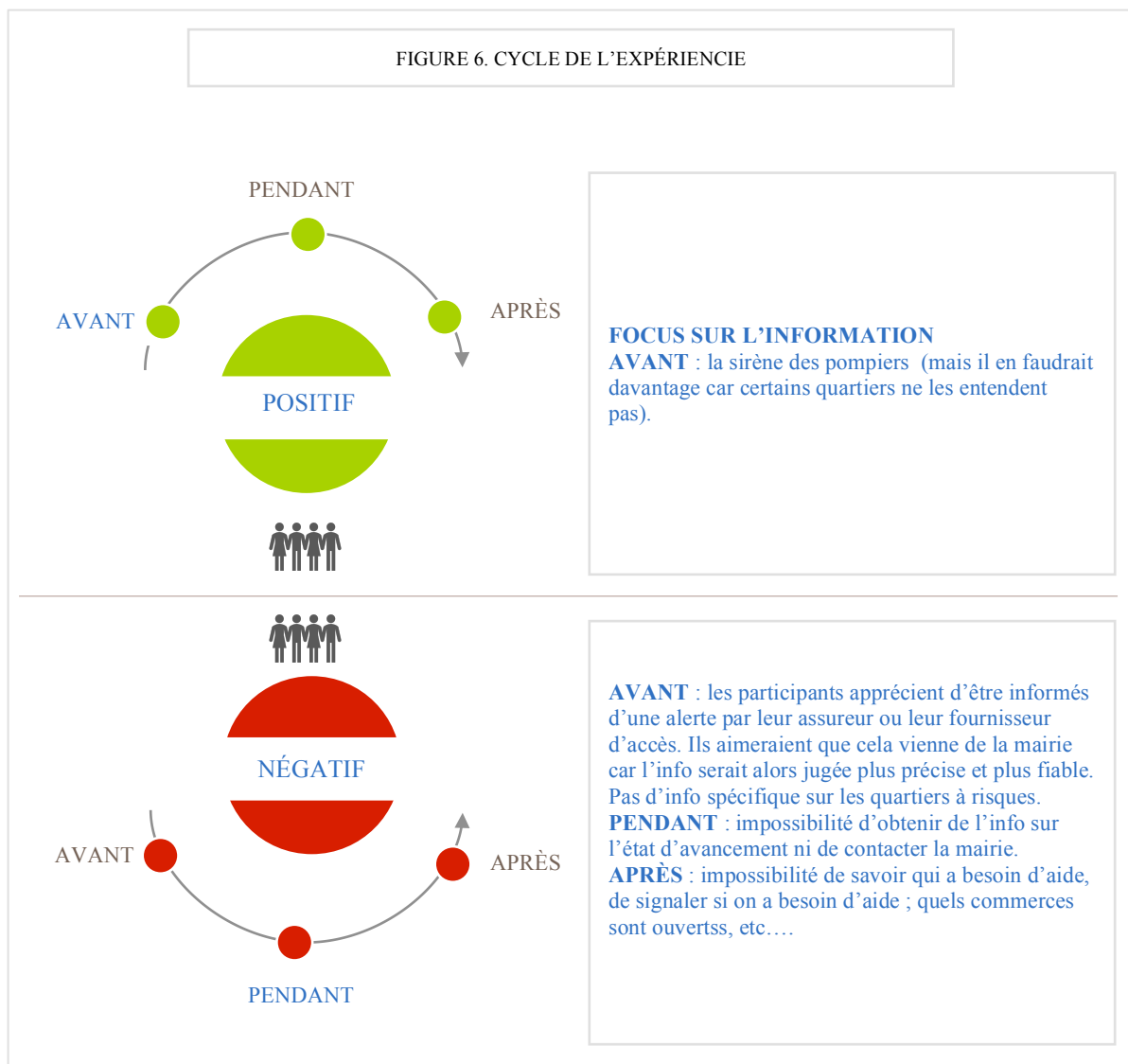
Retraités (ceux qui sortent beaucoup et ont des activités) : en moyenne 5 fois par jour.

Les actifs : en moyenne 20 fois par jour.

## Cycle d'expérience : Le positif et le négatif

Exactement comme dans le cas du Service Public, le cycle d'expérience a été utilisé pour identifier les points positifs et négatifs parmi les citoyens. Dans ce cas, les participants ont été invités à se souvenir d'une situation d'inondation récente qui permet d'explorer les émotions et l'information nécessaire pour une bonne gestion de la crise (ou catastrophe naturelle).

FIGURE 6. CYCLE DE L'EXPÉRIENCE



### Avant

Les appartements en rdc ou rez-de-jardin étant sujets à risques, les participants souhaiteraient être contactés en priorité (via sms). Ils n'avaient jamais vu les consignes PCS présentées en atelier et souhaiteraient une réunion d'information (quartiers à risque) ou bien recevoir les consignes dans leurs boîtes aux lettres.

Les participants ne se sentent pas toujours concernés car les infos sont trop floues et générales (sont informés par leur fournisseur d'accès ou leur assureur qui envoie des alertes régionales. On le Pays Basque a un microclimat).

En amont, ils souhaiteraient des informations sur le matériel éventuellement mis à disposition par la ville (sacs de sable par exemple).

### Pendant

En plus de l'impossibilité à joindre la mairie, il n'y a pas de point d'accueil pour les sinistrés. En cas de coupure de courant, il ne reste que le portable (si sa batterie est chargée). Les participants indiquent se sentir démuni s'ils n'ont pas une information claire et formatée pour le téléphone.

Il faudrait un outil pour remonter les informations localisées (cf. applis communautaires type Pop Vox) pour signaler son besoin ou savoir qui aider.

Les participantes des ateliers soulignent l'importance d'avoir un plan actualisé par les services de la mairie pour évaluer les zones à risques et les possibilités ou non de sortir. De même, ils soulignent la nécessité d'avoir une plateforme d'appel aux numéros locaux (tout est centralisé à Pau) et un numéro d'appel d'urgence à la cellule de crise.

## **Après**

Il n'y a pas de lieu prévu pour stocker les affaires des sinistrés.

Il faudrait pouvoir communiquer avec les autres pour savoir où on peut aider et qui a besoin qu'on l'aide (Plan de solidarité).

Accélérer les processus de remise en état de la voirie via une bonne coordination de l'information.

Comment se ravitailler ? Comment savoir où les commerces sont ouverts ?

Assurances : complexité des démarches. La mairie pourrait-elle faciliter le processus en émettant une attestation de catastrophe naturelle ?

## **Cycle d'expérience : L'émotions et l'information**

Dans le cycle de l'expérience, les émotions et l'information face à une catastrophe sont pertinentes pour comprendre le comportement et les besoins des citoyens (figure 7).

### **Les émotions**

#### **Avant**

L'anxiété : Elle est principalement liée au flou des informations, au doute quant à leur crédibilité.

Colère : Elle est liée à l'imprécision des infos ou leur absence

Confiance : Parfois la confiance vient du fait qu'on ne se sent pas concerné. On a confiance si on a eu l'info qu'on cherchait (la sensation que tout est sous contrôle).

#### **Pendant**

L'anxiété est liée à la sensation que la problématique n'est pas en main, pas d'interlocuteur ni de source d'infos claire et crédibles (figure d'autorité ?).

La confiance, quand on sent que tout est sous contrôle.

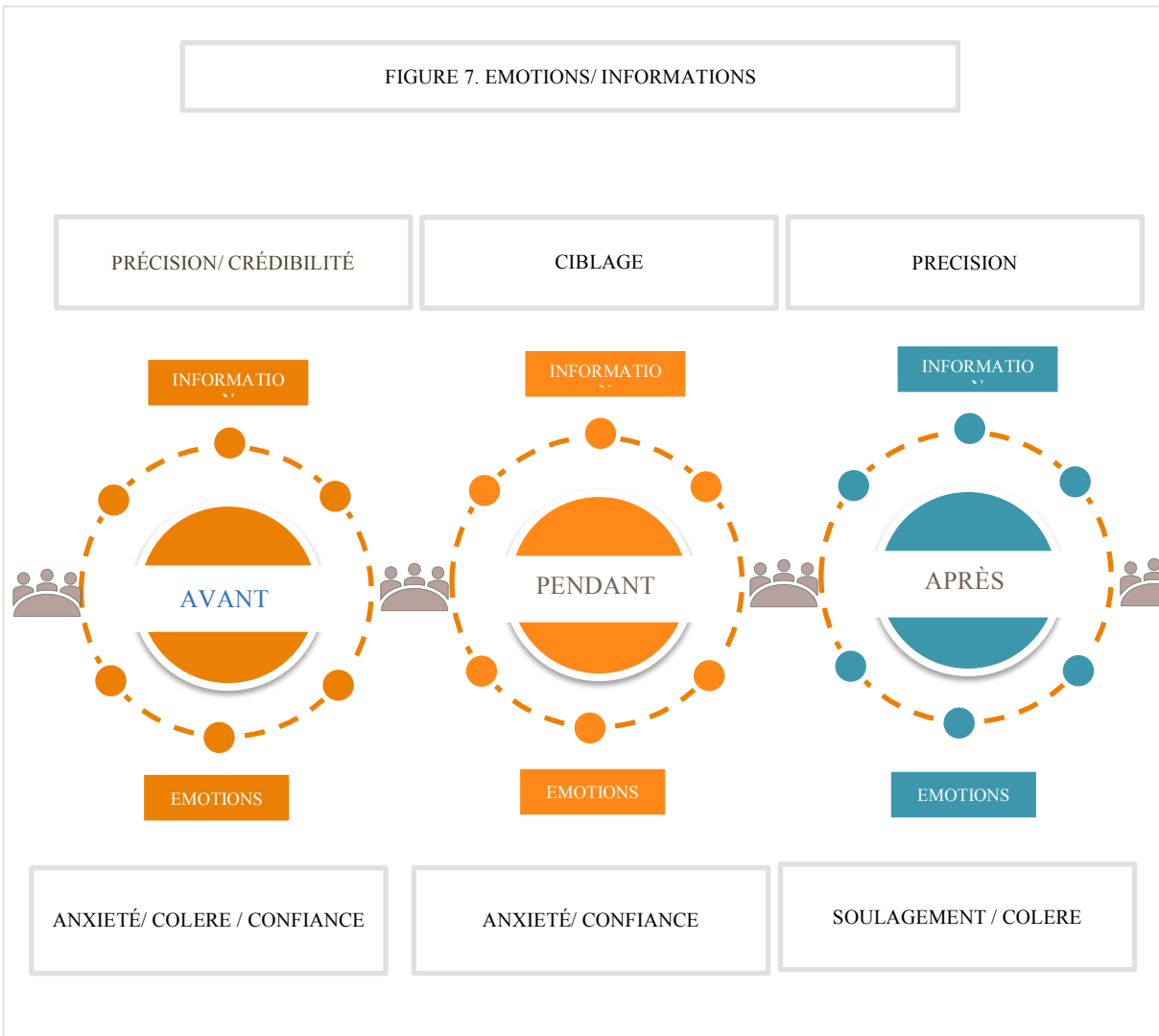
#### **Après**

Le soulagement

La colère, s'il y a des dégâts qui nous concernent ou si la crise a été mal gérée.



FIGURE 7. EMOTIONS/ INFORMATIONS



## L'information

### **Avant**

Besoin (mais absence) d'infos très localisées (crédibilité) émanant d'une autorité (alliance expert + mairie).

### **Pendant**

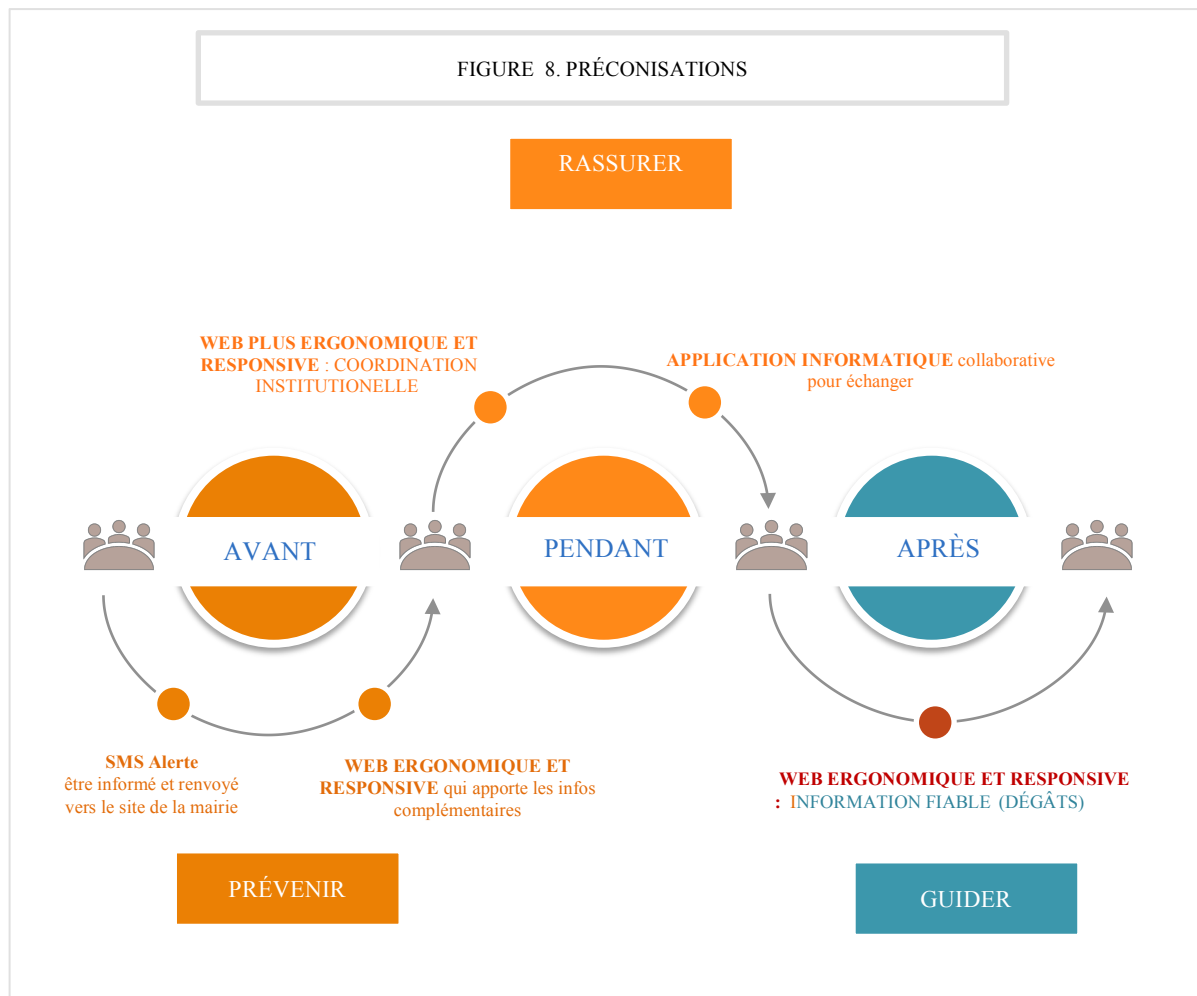
Besoin d'une info permanente et ciblée (localisation et prise en main de la situation) par une autorité (légitimité).

### **Après**

Besoin d'un coordinateur pour organiser l'entraide et mettre en relation les sinistrés et les associations.

## En synthèse

Les participants ont revécu ou simulé des expériences liées à des catastrophes et ont proposé divers scénarios d'échecs suivis de scénarios idéaux liés à l'information numérique.



# Conclusions

Les ateliers ont clairement montré un besoin similaire des services publics et des citoyens d'être INFORMÉS - GUIDÉS - RASSURÉS. Dans ce cadre, les outils numériques ont toute leur pertinence. En effet, même s'ils diffèrent, les outils numériques sont parfaitement intégrés dans la vie quotidienne, y compris des retraités, et peuvent constituer un support de communication efficace.

Il est d'ailleurs à noter que faute d'un interlocuteur crédible (autorité, légitimité) facile à identifier, tant les services publics que les citoyens se tournent volontiers vers leurs communautés numériques (Waze pour la circulation par exemple, Facebook, Twitter...).

Comme résultat, trois outils sont apparus très nettement comme pertinents.

Des applis dédiées :

- Mypredict est apparu très nettement comme un outil à haute valeur ajoutée. Dans une région au climat instable et capricieux, elle est le partenaire incontournable de la précision et de la fiabilité. Elle s'avère très utile tout au long du processus car elle répond au besoin d'information précise des administrés.
- Une appli collaborative pour être rassuré autrement. Après les réflexes liés au désir d'information expertes et de protection par la Mairie, vient clairement le désir de partage pour s'informer de façon encore plus pointue, pour évaluer la situation des autres (quartier, rue) et éventuellement demander de l'aide (appli de type Pop Vox ou émise par la Ville qui mêle infos experte et accompagnement ainsi qu'échange d'informations pour gérer l'Après, les élans de solidarité et les demandes diverses).

## Les SMS

Même les retraités en font un usage régulier. Il a l'avantage de ne pas être intrusif, facile à prendre en compte (même en réunion), discret et personnel. Tous les interlocuteurs ont évoqué les alertes de leur assureur ou opérateur téléphonique en cas de tempête ou d'orage. Ils ont cependant déploré le manque de précision quant à la zone géographique. Les services publics ont évoqué Mypredict comme un outil très efficace qui gagnerait à être diffusé plus largement voire converti de façon vulgarisée sur le site de la ville (plus ergonomique et responsif).

Les SMS ont aussi l'avantage de toucher toutes les personnes inscrites, où qu'elles soient au moment du contact. En effet, certains travaillent en dehors de la ville ou se déplacent volontiers dans l'agglomération et veulent savoir s'ils doivent rentrer plus vite ou si la route sera entravée ou non.

Les SMS peuvent être utilisés avant, pendant et après le processus pour INFORMER et RASSURER.

## Le site web de la mairie

Le premier réflexe est de trouver un interlocuteur à la mairie, vécue comme le référent naturel. Or, la mairie est difficile à joindre. Le deuxième réflexe est donc d'aller sur le site de la mairie qui n'est pas suffisamment ergonomique ni actualisé.

Il devrait avoir un accès facilité (site modernisé et responsive pour une meilleure lisibilité via un téléphone) et une diffusion de l'info en temps réel (source experte).

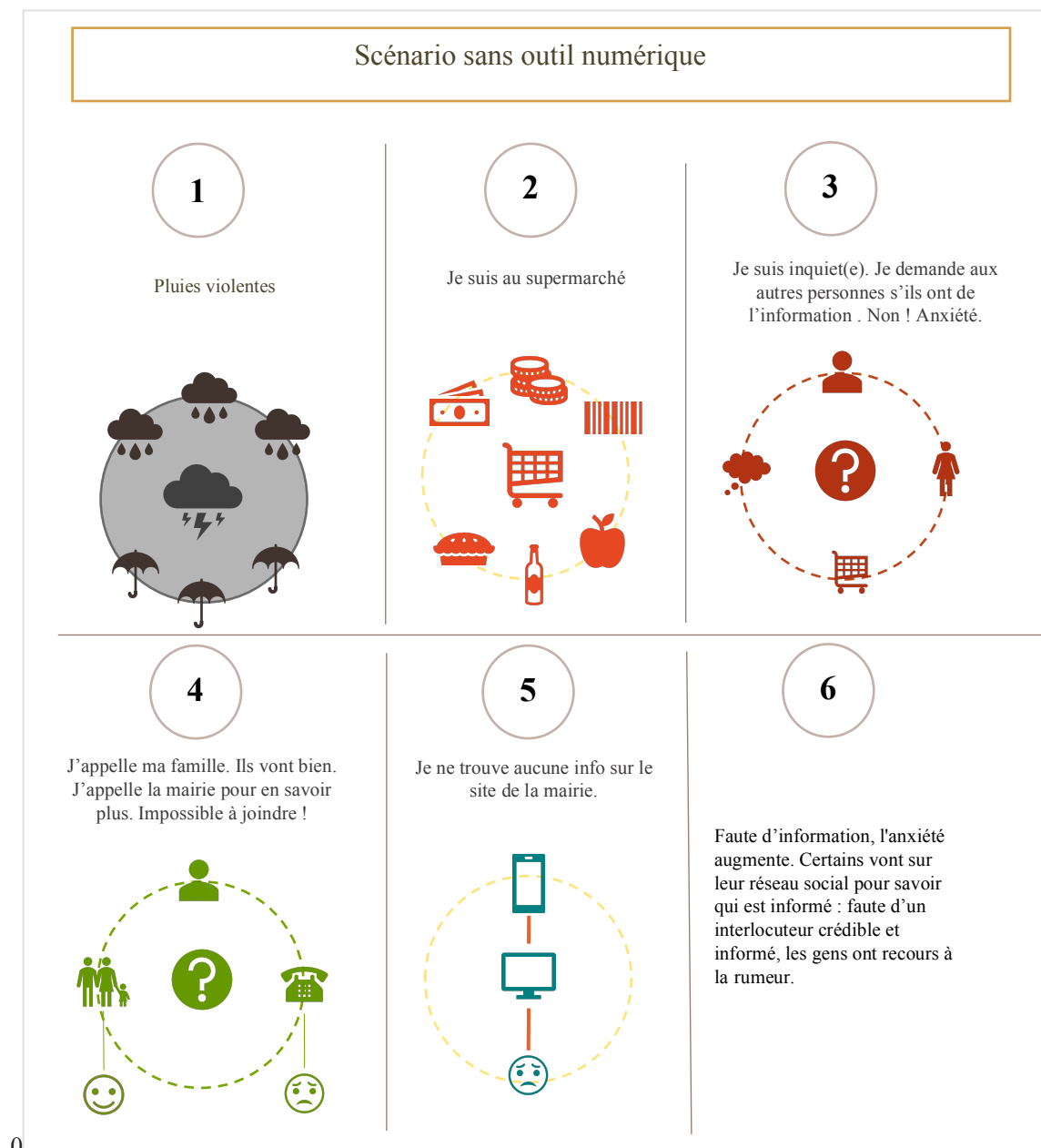
Par ailleurs, tous les participants (services publics et citoyens) ont estimé manquer de formation et d'information sur la conduite à tenir. Cette démarche de sensibilisation pourrait passer par des dossiers ou des tutoriels on ligne, facilement accessibles.

Le site de la mairie peut être utilisé avant, pendant et après le processus pour INFORMER, GUIDER et RASSURER. S'il est bien conçu il peut être utilisé à la façon d'une appli.

Les participants ont tous évoqué la nécessité d'une campagne d'information préventive qui initierait au PCS dans toutes ses dimensions, y compris numériques.

# Annexe : Scénario numérique citoyen

Voici différentes problématiques et besoins exprimés dans un scénario type.



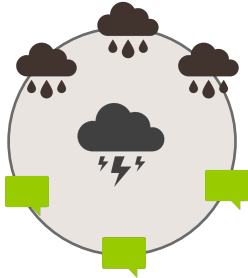
Les réflexes à prendre en compte

- Réflexe n°1 : appeler la mairie.
- Réflexe n°2 : regarder sur le site s'il y a de l'info (échec)
- Réflexe n°3 : se rabattre sur sa communauté (via une appli)

## Scénario avec outil numérique

1

Pluie avec risque d'inondation annoncée 2h avant (à tous ceux qui se sont inscrits à la liste de diffusion).



2

Réception de SMS

La ville de Saint-Jean-de-Luz vous informe que des risques d'inondation sont annoncés sur la commune. Pour des informations précises en temps réel rdv sur [www.saintjeandeluz.fr/alerte\\_inondation](http://www.saintjeandeluz.fr/alerte_inondation)

3



VILLE DE SAN JEAN DE LUZ



Alerte inondations :  
[Que se passe-t-il ?](#)  
[Où sont les risques ?](#)  
[Que faire ?](#)  
[Où puis-je aller ?](#)

4

Je trouve une réponse à chacune de mes questions



VILLE DE SAN JEAN DE LUZ

[Que se passe-t-il ?](#)

Des précipitations intenses auront lieu entre 19h et 22h. Les habitants des quartiers x, x et x sont invités à appeler notre cellule de crise au 05 00 00 00 00. Les autres peuvent consulter notre page dédiée aux [consignes de sécurité « alerte inondation »](#).

5

Je suis rassurée

Mon quartier n'est pas concerné mais dans le risque d'une inondation qui bloque la ville, je vais au supermarché le plus proche pour m'approvisionner. Là-bas, je constate de l'anxiété car la pluie est intense. J'informe les clients de la situation et les renvoie sur le site de la mairie.

# Contacts projet



Lucile Pagés - [lpages@antic-paysbasque.com](mailto:lpages@antic-paysbasque.com)

Maïalen Cazenave - [mcazenave@antic-paysbasque.com](mailto:mcazenave@antic-paysbasque.com)

2, Terrasses Claude Shannon – Technopole Izarbel

64210 BIDART

Tél : + 33(0) 5 32 09 11 96

[www.antic-paysbasque.com](http://www.antic-paysbasque.com)