



HAL
open science

Le design dans la gestion de la communication du risque : apports sémiotiques

Michela Deni, Béatrice Gisclard

► To cite this version:

Michela Deni, Béatrice Gisclard. Le design dans la gestion de la communication du risque : apports sémiotiques . Alessandro Zinna; Ivan Darrault-Harris. Formes de vie et modes d'existence "durables", CAMS/O (Colloque Albi Médiations Sémiotiques / Observatoire), pp.67-91, 2017, Collection Actes, 979-10-96436-00-2. hal-01620834v2

HAL Id: hal-01620834

<https://hal.science/hal-01620834v2>

Submitted on 7 Feb 2018

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



Distributed under a Creative Commons Attribution - NonCommercial - NoDerivatives 4.0
International License

Michela Deni est professeure de sémiotique du design à l'Université de Nîmes, directrice adjointe de l'EA 7447 PROJEKT, et coresponsable du master DIS (Design Innovation et Société). Elle est également associée à Médiations Sémiotiques rattaché au CeReS de l'Université de Limoges où elle assure le cours de Sémiotique et applications mercatiques. Après une thèse en sémiotique à l'Université de Bologne sous la direction d'Umberto Eco, elle a enseigné la sémiotique et la communication à l'ISIA de Florence jusqu'en 2014. Auteure de plusieurs publications sur la sémiotique du design et du projet en français, en anglais et en italien. Membre du comité scientifique de la revue *Sciences du design*, elle est rédactrice de la revue *Ocula.it (Semiotic Eye on Media)*.

Béatrice Gisclard est designer d'environnement de formation, elle s'est intéressée très tôt aux enjeux du développement durable dans les métiers de la conception. Elle est secrétaire générale de l'Alliance Française des Designers, 1^{er} syndicat professionnel de designers ; elle a co-conçu la Charte AFD des éco designers ainsi que le Code de déontologie du designer professionnel reconnu par l'ICSID. Après l'obtention d'un master en psychologie environnementale, elle poursuit actuellement en thèse de géographie à l'Université d'Avignon. Elle s'intéresse aux apports de l'innovation sociale dans la réduction de la vulnérabilité au risque inondation, à travers une recherche interdisciplinaire (géographie, psychologie, design). Les inter relations de l'homme et de son milieu sont au cœur de ses questionnements de recherche.



Résumé. Notre intervention montre l'apport qu'une discipline comme la sémiotique peut offrir aux études de terrain d'une designer-chercheuse dont l'objet est la place de l'individu dans la gestion du risque inondation en France. À la fois pour la recherche fondamentale et pour les études de terrain, les deux auteures soutiennent l'importance de démarches d'intervention interdisciplinaires : l'intérêt de ce type de démarches – interdisciplinaires voire transdisciplinaires – porte sur la communication du risque vis-à-vis des publics concernés, sur la prévention du risque dans les zones inondables ainsi que sur les modalités visant à la valorisation de l'eau comme élément constitutif et identitaire d'un territoire. En d'autres termes, l'article a pour objectif de montrer comment utiliser et exploiter l'expérience de conception dans la gestion d'un projet de design sur les risques naturels avec l'apport de la sémiotique. Cette approche conjointe souligne les éléments à prendre en compte et à valoriser auprès des populations afin de leur permettre de considérer l'eau comme partie intégrante de leur lieu de vie, insérée dans les pratiques et compétences quotidiennes, et non comme menace conduisant à une mise à distance de l'objet. Les études ont démontré que le déni ou les fantasmes liés à l'inondation nuisent à la compréhension, à la gestion et à la maîtrise des actions lorsque l'évènement survient. Le but de notre travail est d'apporter un changement de perspective dans les démarches de prévention et de gestion du risque. Cela implique la mise en discussion de la gestion actuelle de l'inondation et de la communication sur les risques, en pointant l'importance de revoir les rôles respectifs et complémentaires des institutions et des populations concernées.

Dans la première partie nous abordons la question des risques ainsi que leur intégration dans la vie quotidienne. Ces éléments nous permettent notamment de nous concentrer sur deux moments importants que sont la vigilance et l'alerte à partir des cartographies et du séquençage du processus dans la deuxième partie, pour ensuite les comprendre dans l'organisation d'un parcours narratif présenté dans la troisième partie. Pour illustrer notre propos, concernant les problématiques liées à la communication des risques, nous aborderons la question de la conscience que les services de la sécurité civile en ont : pour cela dans la quatrième partie de l'article, nous nous appuyons notamment sur les extraits d'un entretien particulièrement représentatif d'un gestionnaire territorial. La cinquième et dernière partie de notre travail est consacrée à l'importance de l'implication des personnes concernées par le biais de la mémoire et des repères : sur ces éléments nous terminerons en présentant les pistes ouvertes en termes de perspectives de projet, que cet objet du risque inondation, relativement nouveau au regard des disciplines telles que la sémiotique et le design, peut offrir à la fois dans le domaine de la recherche fondamentale et de la recherche-projet.

SÉMIOTIQUE DU DESIGN, RISQUES NATURELS, INONDATION, DESIGN, CARTOGRAPHIE DES RISQUES

Le design dans la gestion de la communication du risque: apports sémiotiques

Michela DENI & Béatrice GISCLARD

(Université de Nîmes, Université de d'Avignon et des Pays de Vaucluse)

Introduction

Notre intervention se base à la fois sur les études de terrain d'une designer-chercheuse dont l'objet est la place de l'individu dans la gestion du risque inondation en France et sur l'apport qu'une discipline comme la sémiotique peut offrir à ce domaine. Par ailleurs, en tant que designer et sémioticienne, nous sommes convaincues de l'importance de démarches d'intervention ne portant pas uniquement sur la communication du risque et sur la prévention, mais sur des modalités impliquant un retour de la valorisation de l'eau comme élément constitutif d'un territoire. Autrement dit, il s'agit de comprendre comment utiliser à la fois l'expérience de conception dans la gestion d'un projet et la sémiotique afin de permettre aux populations concernées de considérer l'eau comme partie intégrante de leur lieu de vie, insérée dans les pratiques et compétences quotidiennes, et non comme menace conduisant à une mise à distance de l'objet, entre déni et fantasme liés à l'inondation. Le but est alors d'apporter un changement de perspective dans la démarche de prévention et de gestion du risque. Ce changement de perspective implique la mise en discussion de la gestion actuelle de l'inondation, en se basant sur la nécessité de revoir les rôles réciproques et complémentaires des institutions et des populations concernées.

Dans la première partie nous aborderons la question des risques et la façon dont ils s'insèrent jusqu'au niveau individuel. Ces éléments nous

permettront de cerner les contours d'une problématique dont la vigilance et l'alerte sont les points centraux, pour ensuite les comprendre dans l'organisation d'un parcours narratif. Nous nous appuyerons pour illustrer notre propos sur les extraits d'un entretien particulièrement représentatif d'un gestionnaire du risque. Nous terminerons notre exposé par les pistes ouvertes en termes de perspectives de projet, que cet objet du risque inondation, relativement nouveau au regard de disciplines telle que la sémiotique et le design, peut offrir.

1. Quelle intégration durable du risque naturel dans le quotidien ?

Actuellement, les formes de vie « durables » sont censées régler les conduites de notre vie quotidienne, y compris dans la prise en compte des risques naturels, et cela à différents niveaux de l'organisation sociale: en tant que citoyens, institutions, entreprises (par exemple la RSE)¹. Les connotations de ces formes de vie selon le durable, le bien-être collectif et la participation d'une citoyenneté active et protagoniste, sont en train de perdre l'aura positive qu'elles avaient à la fin du siècle dernier. Dans les sociétés occidentales, ces pratiques (culturelles, sociales, attitudinales, etc.) sont devenues depuis le tournant des années 2000, le point de départ de toutes démarches ainsi que de toutes formes de vie personnelle ou normées par les lois. Ce nouveau statut dérivant d'une prise de conscience collective, semble avoir été intégré par les individus censés acquérir une conduite responsable et ayant intégré de nouvelles compétences².

Dans le cas de pratiques comportant un niveau de risque, il est demandé à l'individu du XXI^e siècle d'assumer un double impératif, agissant à la fois en complémentarité des autorités, mais également en autonomie. L'article 4 de la loi 2004-811 du 13 août 2004, relative à la Modernisation de la Sécurité Civile précise ainsi: « *Toute personne concourt par son comportement à la sécurité civile* », sans que les modes opératoires en soient précisés. D'un côté il faut agir de son propre chef et intervenir de façon autonome en veillant à sa sécurité, de l'autre il faut obéir rigoureusement aux consignes données par les institutions concernées. Bref, cela revient bien souvent, dans l'opérationnalité de circonstances, par nature exceptionnelles, à une véritable injonction paradoxale. D'autre part, au sein d'une société active, incontrôlable et se pensant en capacité de gestion³, la question des risques naturels dans son ensemble relève des compétences ainsi que des devoirs des institutions comprenant la prévention, la communication, la gestion de la crise et la reconstruction.

En suivant les interviews, les démarches, les recherches et les études de terrain menés avec les « lunettes du designer »⁴, l'apport sémiotique vise une mise en lumière de quelques premiers éléments concernant l'ambiguïté du rôle de l'individu et des populations concernées. Il s'agit d'une ambiguïté que nous voulons définir comme déjà *construite* à partir de la communication sur le risque. Ainsi que nous le verrons par la suite, cette communication articule et fait émerger un glissement involontaire mais permanent, d'un individu ayant à la fois un rôle d'*acteur agent* et un rôle d'*acteur agi*. Plus particulièrement, nous avons remarqué que pendant les périodes de crise consécutives aux aléas, l'individu se trouve impliqué à mi-chemin dans la proposition d'un *parcours narratif* qui le fait basculer entre un rôle d'*actant synchrétique* de « destinant-sujet » et un autre d'*actant* « destinataire »⁵. D'ailleurs, dans les procédures prévues par les mises en vigilance, communiquées lors d'une inondation potentielle, la représentation donnée de ces deux actants les adresse naturellement vers un *objet de valeur* thématique comme « la gestion du risque sans conséquences ». En d'autres termes l'objet de valeur proposé et déclaré par les institutions impliquées se résume simplement dans la *prévention* et dans la *défense* à la fois de la vie collective et de l'environnement. Pourtant chacun de ces parcours narratifs, celui de l'*agent* et celui de l'*agi*, est différemment déclinable et comporte l'acquisition de compétences ainsi que le dépassement d'étapes différentes ou, parfois, complémentaires.

Par exemple, des consignes d'action plus explicites émergent de la communication institutionnelle: éviter les situations susceptibles de provoquer des embâcles ou, en cas de crue ne pas se mettre en danger en respectant les consignes. Ces deux parcours narratifs renvoient le citoyen à des actions – ou inactions – laissées souvent à sa propre interprétation ou parfois, comme nous le verrons par la suite, ils le renvoient à des compétences, en termes sémiotiques, inconciliables.

D'un point de vue sémiotique c'est le moment de se concentrer sur les aspects les plus incohérents, en sachant que la réflexion proposée n'est pas achevée, mais finalisée par l'identification de pistes de collaboration à exploiter dans un travail interdisciplinaire de chercheurs au sein de Projekt⁶ (Université de Nîmes). À partir des études de terrain, la sémiotique peut expliciter des aspects problématiques, des courts *circuits sémiotiques* ainsi que les premières étapes à aborder pour envisager des solutions. De son côté l'expérience en design d'environnement permet d'évaluer la potentialité projectuelle de ces mêmes hypothèses afin de pouvoir proposer et développer des pistes pouvant donner lieu à des projets concrets. La raison qui nous mène à tenter en premier lieu la disso-

lution de ces nœuds problématiques et incohérents dépend du fait qu'il s'agit d'aspects ayant une influence importante sur la perception et sur les actions que les individus ont lors d'une situation dangereuse.

2. Un premier aperçu des aspects problématiques

2.1 La construction du risque par la cartographie

La cartographie du risque inondation n'est pas la simple transposition de la surface impactée potentiellement par l'aléa. Elle est avant tout un support à la négociation du risque entre les différents protagonistes⁷. En France, différentes cartographies sont utilisées pour matérialiser le risque inondation. Elles recourent à des approches différentes et n'ont pas les mêmes valeurs juridiques, ce qui contribue fortement à la confusion voire à la construction des territoires du risque⁸. Les Atlas des Zones Inondables (AZI) apportent la connaissance de l'emprise maximale de la zone potentiellement inondable dans laquelle les crues exceptionnelles supérieures à la crue de référence peuvent se produire. Généralement ils ne mentionnent pas de hauteurs d'eau. Ils sont réalisés à partir d'études hydrogéomorphologiques à l'échelle des bassins hydrographiques, ils n'existent pas pour tous les territoires et ne couvrent pas forcément les cours d'eaux secondaires, ni les secteurs potentiellement inondables par ruissellement ou remontée de nappe. Mais ils sont requis dans les études de Plans Locaux d'Urbanisme (PLU) ou dans celles des Plans de Prévention des Risques Inondation (PPRI). Dans ces plans, les informations fournies par les AZI sont complétées par des études sur l'histoire des crues, des études hydrauliques, les zones d'expansion des crues, etc., en particulier sur les secteurs à forts enjeux. Les PPRI sont définis par l'État et valent servitude d'utilité publique. Or ces documents ne tiennent pas forcément compte des modifications anthropiques des aménagements. Parallèlement, l'application de la Directive Européenne inondation de 2007 a conduit à l'élaboration de la Stratégie Nationale de Gestion du Risque Inondation (SNGRI). Dans ce cadre, 122 territoires ont été arrêtés comme Territoires à Risque d'Inondation (TRI) et ont fait l'objet d'une cartographie approfondie. Enfin, l'Enveloppe Approchée des Inondations Potentielles (EAIP) représente l'emprise possible des débordements de tous les cours d'eau, y compris les petits et les intermittents, les torrents et les fonds de talweg. On comprend alors qu'au vu des nombreux zonages disponibles, élaborés parfois de façon disjointe dans des temporalités décalées, l'approche cartographique du risque inondation ne sau-

rait être univoque. Le résultat est tel que ces cartographies ne recouvrent pas les mêmes zones et laissent à la marge des espaces menacés.

Un autre aspect qui participe de la confusion pour les habitants est leur manque de lisibilité, qui relève spécifiquement d'une dimension sémiotique. Que ce soit en termes de couleur de zonage (bleu, rouge, blanc, violet, ... clair ou foncé) de surfacage (hachuré ou non), les représentations du risque varient d'un territoire à l'autre. Suite à la tempête Xynthia (2010), les fameuses « zones noires » ou « jaunes » avaient suscité la polémique⁹. Ainsi que notés dans une analyse de la cartographie des risques¹⁰, ces éléments ne permettent pas d'intégrer la dimension de l'incertitude propre aux risques: pas plus qu'un nuage radioactif ne s'arrête aux frontières administratives, l'eau ne saurait se contraindre dans un trait de cote. Enfin, dernier élément de controverse, les échelles utilisées dans les différents zonages ne sont pas les mêmes: 1/25.000ème pour les AZI ou 1/5000ème pour les PPRi, par exemple. Des tentatives intéressantes sont menées pour approcher les risques par la géovisualisation 3D¹¹, permettant ainsi d'intégrer la dimension du relief en réduisant les tensions experts/profanes. Cependant, comme toute représentation, elle n'en demeure pas moins le fruit d'une construction subjective et ne saurait être réduite à des aspects techniques et réglementaires.

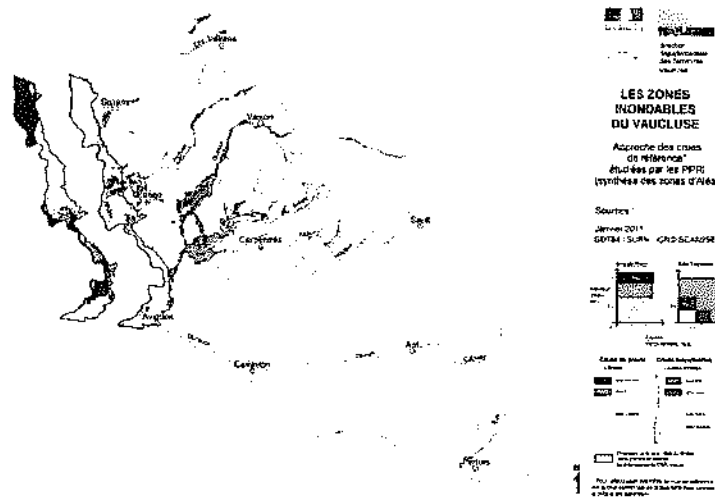


Fig. 1: PPRi-Vaucluse

Le design dans la gestion de la communication du risque: apports sémiotiques

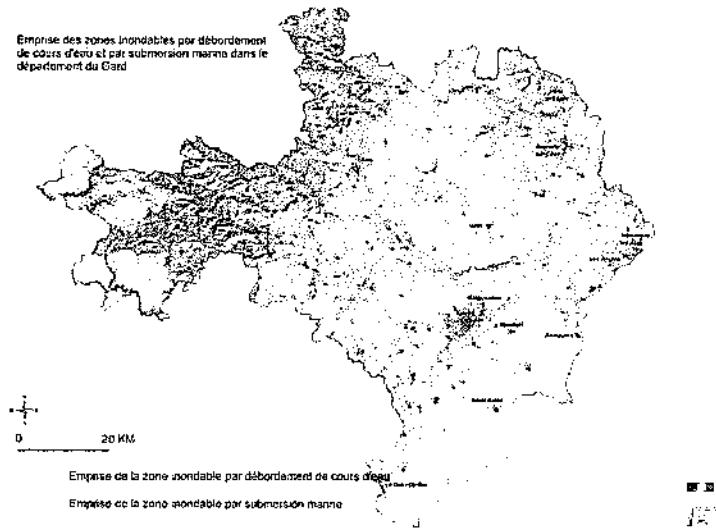


Fig. 2: AZI-Gard

TRI d'Alès
Zone bleue dans l'AZI de débordement de cours d'eau

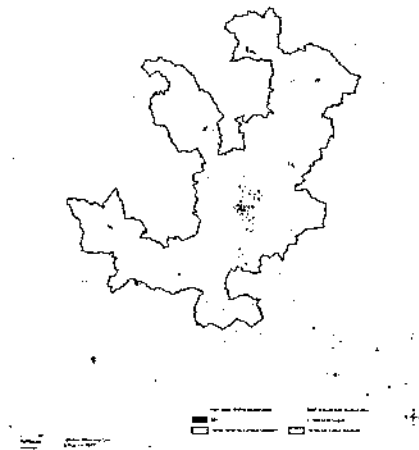


Fig. 3: TRI-Gard-Alès

2.2 Séquençage du processus

À partir d'interviews¹² et d'études de terrain¹³ la question de l'organisation, de la transmission et de l'interprétation des éléments et données signifiants prime. Dans de nombreuses et récentes occasions¹⁴, émerge la nécessité d'une amélioration des dynamiques communicatives dans des situations exceptionnelles. Par ailleurs, le caractère exceptionnel de ces situations doit être marqué en tant que tel et doit rester présent à l'esprit des populations impliquées pour en garantir la compréhension et l'action éventuelle. Ce qui revient à questionner la compréhension des messages institutionnels par les populations pour les rendre véritablement signifiants dans un environnement de rupture.

Afin d'orienter un changement de perspective, les raisons de la négociation permanente entre les sujets concernés sont à remettre en cause. Pour aborder sérieusement ces questions il faut alors avancer une série de considérations, la première s'appuyant sur les procédures habituelles définies par les services de sécurité civile à destination des populations. Ces procédures prévoient des étapes-clé comportant l'observation, la communication et la gestion d'une situation pouvant conduire à l'inondation.

Nous pouvons identifier ces quatre étapes en termes de manifestations d'un *parcours narratif* sous-jacent, utilisé pour communiquer l'éventualité du risque d'inondation ainsi que sa gestion. C'est par ailleurs ce même parcours qui interpelle les sémioticiens pour le remettre en question, à la fois en transformant sa dynamique et ce afin d'arriver à côtoyer le travail de designers, et au-delà, de tout chercheur s'intéressant aux questions de gestion des risques.

Le Guide ORSEC (Organisation de la Réponse de Sécurité Civile, Alerte et information de la population, Direction Générale de la Sécurité Civile et de la Gestion de Crise du Ministère de l'Intérieur de juin 2013) nous permet d'abstraire les quatre moments principaux de la gestion institutionnelle lors d'une crue: le risque, la vigilance, l'alerte et l'alarme.

3. Organisation d'un parcours narratif

3.1 Risque

Un risque est défini comme la « Possibilité, probabilité d'un fait, d'un événement considéré comme un mal ou un dommage » (à l'entrée *Risque*, Dictionnaire de français Larousse 2016). Le danger est un « inconvénient plus ou moins probable auquel on est exposé » (à l'entrée *Danger*,

Dictionnaire de français Larousse 2016). Comme leurs définitions le montrent, ces deux termes souvent employés ensemble nous indiquent déjà des parcours à la fois interprétatifs et narratifs différents.

Le risque, concept polysémique, complexe et transverse, un « savoir à propos d'un non-savoir » ainsi que le qualifiait Hansson¹⁵, qui n'est ontologiquement jamais « actuel »¹⁶. Un risque actualisé est un danger et ne recouvre ainsi pas les mêmes significations. On comprend dès lors que les décisions et les actions découlent de l'interprétation individuelle ou collective d'un phénomène dynamique, non figé et par essence incomplet. La non-prise en compte en amont de cette dimension d'incertitude, parfois difficilement compatible avec les affichages institutionnels qui se veulent rassurants, peut conduire à des attitudes de résistance ou de déni contre-productifs¹⁷, qui peuvent avoir des conséquences graves.

Nous savons que du moment où un risque d'inondation est identifié, ce risque doit être évalué en tant que tel en termes géomorphologique et environnemental, en relation avec le comportement humain. Un des problèmes lié à la perception du risque est le fait qu'il est, par définition, un *risque énoncé* et *annoncé* par les voies institutionnelles parfois en collaboration avec les populations impliquées. Or la portée du risque n'ayant pas de manifestations signifiantes jusqu'au moment où il change de statut devenant *catastrophe*, la littérature scientifique a depuis longtemps montré que cette perception et cette évaluation étaient liées à des biais perceptifs et cognitifs conduisant souvent à sous-évaluer la potentielle dangerosité du phénomène¹⁸.

La communication institutionnelle sur les risques concerne souvent la *possibilité* d'événements pouvant rester aléatoires, n'ayant pas des véritables ancrages figuratifs ou iconiques et se manifestant en plusieurs cas graduellement à travers une temporalité respectant des étapes chronologiques. On peut citer, à titre d'exemple, la *narration* du risque lié au SIDA, dans les campagnes institutionnelles de prévention dans le courant des années 1990¹⁹. En effet, la mise en scène de la contagion de la maladie était racontée à travers l'exploitation de parcours narratifs thématiques à la fois sur les dépendances de drogues et sur les habitudes liées à la vie sexuelle: au-delà de leur légitimité qui n'est pas mise en question ici, ces choix donnaient un ancrage figuratif au caractère aléatoire du risque ainsi qu'à sa *réalisation*.

La communication du risque spécifiquement lié aux inondations se base initialement sur des éléments ayant une prégnance limitée et passant d'une *thématisation* (risque de crue) à une *figurativisation* ancrée sur quelques éléments concrets selon les circonstances (pluie battante, mon-

tée des cours d'eau) jusqu'à l'*iconisation* définitive une fois que ce risque est devenu catastrophe (inondation).

Voilà comment s'amorce un des premiers problèmes liés à cette communication: non seulement le risque d'inondation est incertain, mais sa transformation en catastrophe dans la majorité des cas, ne se déroule pas selon une temporalité graduelle, mais par séquences hétérogènes avec des phénomènes de ruptures et/ou d'accélération (inondations à cinétique rapide de type crues torrentielles, vagues submersives, ruissellement, remontées de nappes phréatiques). Pour ces mêmes raisons le guide ORSEC suggère:

Employer le mot « danger » au lieu de « risque »: il est plus pertinent de parler de « danger », ce concept ayant une dimension mobilisatrice. S'il est vrai que la notion de risque renvoie à l'équation « aléa + enjeu = risque », bien connue des différents acteurs de la réponse de sécurité civile, ce concept n'est pas suffisamment présent dans les esprits et connu de la population pour signifier clairement ce à quoi l'individu est exposé lors d'un événement donnant lieu à alerte, à savoir un danger. Le terme « risque » sera donc écarté dans la confection des messages d'alerte. (Guide ORSEC:64)

Pour ces raisons, le danger *vraisemblable* impliquera d'abord une vigilance, puis une alerte.

3.2 *Vigilance*

La vigilance est une « surveillance soutenue et attentive » (à l'entrée *Vigilance*, Dictionnaire de français Larousse 2016). Il s'agit d'une mesure préventive dont le but est bien de vérifier régulièrement l'état d'une situation afin d'identifier les « signes » précurseurs de l'évolution d'éléments connus et maîtrisés vers un état incertain. La vigilance est alors une phase complexe et problématique pour des raisons différentes:

- les acteurs institutionnels vigilants sont à la fois des professionnels mais ils n'échappent pas pour autant aux mêmes biais perceptifs que les populations.
- la connaissance et l'accord sur les éléments pertinents, en d'autres termes « à surveiller », nécessitent une concertation ainsi que des compétences partagées résultant d'échanges et d'études permanentes ;
- la vigilance étant un processus *duratif*, contient, dans sa définition même, une contradiction importante entre sa temporalité et la tension attentive ponctuelle présumée.

En fait comme l'indiquent des recherches consultées²⁰: « la vigilance renvoie à une certaine indétermination de l'attente. C'est parce qu'on ne sait

pas ce qui peut réellement se passer que l'on entre en vigilance » (Chateauraynaud, 2006: 9).

La « vigilance » (...) renvoie plutôt à une attitude qu'à une pratique bien déterminée. Il ne s'agit pas de cerner les caractéristiques et la localisation spatiale d'un risque d'une manière précise dans une logique de maîtrise, mais bien de faire preuve d'un « esprit d'ouverture » et d'adopter une posture de « veille » face à des situations à risque qui ne sont pas encore entièrement connues, qui peuvent sembler apparemment insignifiantes ou qui sont susceptibles de générer des conséquences imprévues (Klauser, November et Ruegg 2006: 35).

Et surtout:

« Plus le fonctionnement du système est automatisé, moins une attitude d'ouverture et de vigilance est rendue possible » (Klauser, November et Ruegg 2006: 35).

Par ailleurs, la vigilance organisée comme une expertise institutionnelle, et non pas comme une veille partagée par les populations concernées, est moins efficace et parfois n'a aucune efficacité²¹. Selon Météo France²², la majorité des victimes sont à déplorer pendant le niveau de vigilance orange (et non rouge) et que la plupart des victimes appartiennent à la population locale²³. D'un côté cela s'explique puisque la vigilance orange n'est pas considérée comme une alerte (et de fait, elle ne l'est pas); de l'autre, la connaissance d'un territoire ainsi que l'habitude sont des facteurs de sous-estimation du niveau de risque et de sur-estimation de ses propres compétences dans la gestion de la situation²⁴. Ces aspects déterminent une grande partie des comportements inadaptés ou de mise en danger, forme de vulnérabilité « active »²⁵, particulièrement relevée lors des déplacements²⁶.

Comme le guide ORSEC le rappelle:

La frontière entre la vigilance et l'alerte est souvent extrêmement ténue. La confusion est renforcée pour un même événement lorsque des dispositifs de vigilance ont été mis en place et qu'il n'existe pas de système d'alerte de même envergure (...). De plus, si vigilance et alerte partagent des objectifs communs de renseignement des populations, il est indispensable de garantir la continuité entre les messages portés par la vigilance et ceux relevant de l'alerte. L'alerte des populations (...) doit être coordonnée par l'autorité chargée de la gestion des événements majeurs (...).

La vigilance suit souvent une logique de seuils d'intensité du phénomène prévu (couleurs associées à la vigilance météo par exemple) alors que l'alerte intervient après une analyse des conséquences de ce phénomène par les autorités et obéit à une logique de « tout ou rien », c'est-à-dire l'alerte inexistante ou maximale est appliquée (cf. point critique). La vigilance

s'adresse à un large public compte tenu du vecteur utilisé (radio, télévision,...) ou par souci de lisibilité (vigilance météo couvrant un département entier, y compris pour des phénomènes localisés) alors qu'une condition d'efficacité de l'alerte et de l'information est de n'être diffusée qu'aux personnes directement concernées par l'événement. (Guide ORSEC: 14).

Même à partir de l'explication de ces dispositifs fournie par les textes officiels des institutions les mettant en place, il est évident que pour les individus ces nuances et ces différences comportent une interprétation passive, incorrecte donc une attention communicative minimale conséquente. En revanche dans les lieux déjà touchés par les crues, sous réserve que ces événements soient situés dans un passé récent, les comportements de protection et les capacités de faire face des populations sont plus importantes²⁷. Par exemple, à Sommières (Gard), commune régulièrement touchée par les inondations, les habitants ont développé des stratégies face à l'eau, démarches remarquées et inscrites depuis 2012 dans le cadre proposé par les Nations Unies « pour des villes résilientes, ma ville se prépare ! »²⁸.

Pour ces raisons, il semble évident que la vigilance devrait redevenir un moment important et marqué par l'activité, valorisant les compétences des acteurs ainsi que les caractéristiques d'un territoire. Cette valeur ancienne relevant de la *durabilité* d'un territoire qu'intègrent les populations qui l'habitent pourrait être proposée et reconstruite grâce à des projets opérant dans le design d'environnement ou le design social. En effet, pour que la vigilance opère au moment voulu, elle doit être le prolongement d'un long travail de mise en veille qui, pour perdurer, prendrait forme dans une dynamique de projet. Cette approche engage l'adhésion des acteurs concernés en ouvrant vers des modalités d'innovation sociale, ancrées dans des particularismes territoriaux non duplicables (ou alors, partiellement). En termes d'échelle de projet, cela part du niveau d'objets, d'interfaces (incluant les réseaux sociaux numériques²⁹) jusqu'à des aménagements, permettant de revisiter des savoir-faire anciens relatifs aux inondations³⁰. En d'autres termes il s'agit de construire des modalités de réappropriation des lieux en tant que patrimoine à valoriser et à vivre activement selon l'éthique de valeurs se référant à la durabilité, rejoignant l'expérience sensible et les connaissances que les habitants avaient de leur lieu de vie, s'appuyant sur des compétences à acquérir et à transmettre. Par exemple, dans les territoires inondables, les populations pourraient avantageusement apprendre à redécouvrir et reconnaître ce qui constitue leur environnement sensoriel ainsi que les éléments pertinents à observer de façon qu'ils en deviennent signifiants. Ces nouveaux

rapports engendrés leur permettant à la fois de développer et de maintenir une attitude vigilante à travers l'ouïe, l'odorat, la vue (la couleur de l'eau, la vitesse du courant, le bruit du vent, etc.) qui viendrait instruire et se superposer à des messages venant des autorités. Des initiatives de cet ordre existent ou ont existé³¹, un cas illustratif étant le Réseau Sentinelle, sur le bassin versant de Brévenne Turdine dans le département du Rhône, où des riverain-e-s de communes situées en amont, organisés en association se relaient pour alerter les communes en aval lors d'une crue de la rivière. Le réseau étant épaulé par le Syndicat de Rivières³² en termes d'outils (gilets de sécurité, lampe à dynamo, limnimètre, etc) mais également en termes d'identité visuelle. Contribuer à rendre visible, mettre en lumière cette vigilance quotidienne, la rendre signifiante y compris pour ceux qui n'y participent pas est un élément important dans le maintien de la mémoire collective du risque inondation. Les outils numériques contribuent à cela, en fixant des témoignages de sinistrés en vidéo³³, mobilisables de façon plus accessibles que les archives classiques, et complétant les repères de crues, parfois invisibles dans un paysage dense et urbanisé.

3.3 L'alerte et l'alarme

Une fois que les autorités estiment qu'un danger est imminent, c'est le temps de l'alerte: « L'alerte des populations consiste en la diffusion, par les autorités et en phase d'urgence, d'un signal destiné à avertir des individus d'un danger, imminent ou en train de produire ses effets, susceptible de porter atteinte à leur intégrité physique et nécessitant d'adopter un comportement réflexe de sauvegarde » (Guide ORSEC: 8).

Le signal de l'alerte est un signal sonore, comme le son prolongé d'une sirène. La guide ORSEC est assez clair sur ce point:

La population ne réagira à l'alerte que si elle juge le danger vraisemblable et la menace proche. Pour certains événements, les effets d'une catastrophe sont visibles ou des consignes de comportements ont déjà été diffusées, notamment au travers de la vigilance météorologique. Le message d'alerte est alors d'autant plus crédible que la population aura été préparée au danger et qu'il répond à un besoin d'information suscité en amont. Dans d'autres situations, ce travail de préparation psychologique n'aura pas été possible, l'alerte étant totalement imprévue. Il n'y a aucun signe avant-coureur de l'événement, immédiatement visible pour l'individu pourtant directement exposé à un danger. Le message doit donc être mobilisateur, crédible, libellé par une autorité et sous une forme reconnues, sans tenter de relativiser la gravité de la situation (le guide ORSEC: 56)

On peut observer alors que ce processus d'alerte à travers l'alarme apparemment simple, clair et efficace, présuppose plusieurs conditions idéales pour être efficaces, la première condition étant la crédibilité de l'énonciateur ayant libellé le message, la deuxième, la réalité observée et/ou les compétences acquises préalablement. En fait la vraisemblance d'une alerte a un rôle extrêmement important et, pour cette même raison, tout projet visant à améliorer ce processus devrait s'orienter sur ces pistes impliquant des études de terrain (dans les lieux concernés, avec les populations, etc.).

Dans la circonstance d'alerte la crédibilité de l'énonciateur et le *contrat de confiance* sont basés sur :

- l'expérience directe comportant la même interprétation proposée par l'énonciateur de l'environnement et des éléments jugés comme pertinents ;
- l'entraînement (la préparation au danger) ou la mémoire d'une situation analogue ;
- la demande d'information, en d'autres termes, la prédisposition active des récepteurs.

D'un côté, l'alarme clôture l'interprétation puisque il s'agit d'un signal univoque, un stimulus, qui doit déclencher des comportements pré-organisés³⁴. En revanche l'alerte est interprétable et, interpellant une évaluation personnelle, fonctionne si les conditions décrites auparavant sont remplies. Cela montre que l'efficacité de la prise en charge institutionnelle est alors consécutive à l'implication active des personnes concernées, la clarté de consignes et l'opérationnalisation de ces dernières. Ce dernier point est souvent sujet à caution car les consignes demeurent généralement assez floues, par exemple : « évacuez » : mais comment³⁵ et où³⁶? Ou, lorsqu'elles sont répétées dans le temps, il devient nécessaire d'identifier des moyens permettant d'éviter un manque de tension ainsi qu'une perte de sens due à la répétition des alertes.

3.4 Donner un rythme narratif: premières pistes

Or, à partir des procédures indiquées et leur communication, il est évident que d'un point de vue de déroulement *narratif*, à la fois superficiel et profond³⁷, il existe plusieurs problèmes pouvant être résolus. Il s'agit de penser plus particulièrement aux effets ainsi qu'aux comportements que les services de sécurité civile et les populations concernées veulent induire. Nous postulons qu'un changement de ces effets peut être mis en place déjà à partir de la proposition d'une *construction narrative* (tant pro-

fonde que de surface) à la fois différente et transposée à plusieurs niveaux, par rapport aux pistes pertinentes.

Par exemple, à partir des études de terrain³⁸ il est évident qu'il y a :

- un aplatissement tensif pendant la vigilance ;
- une organisation aspectuelle pas suffisamment marquée (un manque d'explicitation de la temporalité: inchoative, durative, terminative: ponctuel vs duratif), impliquant l'absence d'un rythme narratif³⁹ ce qui a pour conséquence une inattention aux mises en vigilance et aux alertes. Cela en sachant que ces deux moments nécessitent à la fois une durée et une tension. Par ailleurs, les fausses alertes fréquentes comportent le risque de perte de crédibilité de ces dispositifs.

Au-delà de ces quelques remarques sur les procédures de la mise en place syntagmatique du système de communication (risque, vigilance, alerte et alarme) d'autres points faibles émergent des interviews menées.

4. La conscience des services de sécurité civile

Les enquêtes de terrain, les recherches préliminaires et les entretiens qui ont servi de socle à cette étude ont été menés dans une approche de design, c'est à dire dans un cadre méthodologique issu des sciences sociales mais ayant une visée projectuelle, une approche de recherche *designerly*⁴⁰. Cela a permis également d'intégrer un premier apport sémiotique dans les interstices des procédures. Ce premier apport a pour but d'identifier des objectifs projectuels transdisciplinaires et interdisciplinaires communs. Parmi ces matériels et ces enquêtes terrain, nous portons notre attention spécifiquement sur un entretien, pour son rôle en tant que gestionnaire au niveau local, ce qui nous assure un point de vue privilégié. Pour des questions évidentes de confidentialité, nous le nommons « Monsieur X ».

Lors de l'entretien (11 mars 2015, conduit par B. Gisclard), Monsieur X a identifié très clairement des problèmes de communication relevant des procédures mises en œuvre, notamment par rapport aux formes de vie contemporaines et aux pratiques multiples d'accès à l'information. Parmi ces points critiques il renvoie à :

- des problèmes d'organisation (la prise en charge de l'énonciation, c'est-à-dire, qui a la responsabilité de dire quoi ainsi que les *bifurcations* prises par ces communications normées juridiquement) ;
- des problèmes de construction de la communication ;
- des problèmes dus à des moyens de communication spécifiques pouvant se résoudre par les réseaux sociaux, selon Monsieur X.

Plus particulièrement, en ce qui concerne les problèmes de communication, Monsieur X évoque l'interprétation des cartographies (précédemment développé) ainsi que la nécessité de les détailler ultérieurement.

une cartographie plus fine ça serait bien (...) aujourd'hui nous sommes dans des mouvements pendulaires, quotidiens perpétuels, ce qui fait que le citoyen, lui, partirait d'une zone verte mais à côté il traverserait une zone rouge pour retomber dans une zone verte, il dirait, je suis dans du vert, je vais dans du vert donc je n'ai pas de problème (entretien E25/02/15)

Sans l'expliciter dans les mêmes termes, Monsieur X aborde également le problème de la source de l'information et de sa crédibilité, un aspect critique et bien connu, évidemment encore loin d'une résolution possible, y compris durant les crises et les catastrophes. Nous pensons que son point de vue, raconté d'une façon informelle, mérite pourtant l'explicitation détaillée :

Si le citoyen veut de l'information sur de la crue il n'a qu'un site, si le citoyen veut de l'information sur la Météo, il a trois cent mille sites sur lesquels il peut aller... et ces sites donnent des informations totalement différentes, donc c'est pour ça (...) il y a quinze jours ou trois semaines, le département X qui était en vert mais vous alliez sur un site météo où c'était en rouge avec un gros au milieu de votre écran de micro ordinateur écrit « alerte météorologique » !! et ouf, j'ai fait des copies d'écran... alors comment voulez vous réagir ? alors vous recevez des coups de fil de citoyens qui vous appellent en disant qu'est ce qui se passe, on est en alerte rouge sur le département ! ah oui, ben non, on est en vert !... ah ben non ! alors comment voulez faire passer un message au citoyen lorsque l'information qui est libre fait des écarts aussi grands ?! (...) parce qu'on est dans des données libres au niveau mondial de météo, et puis parce qu'il y a des analystes et les analystes font les analyses qu'ils veulent ! ils ont des référentiels qu'ils veulent ! Météo France, le SCHAPI⁴¹ se sont fixés, on passe de jaune en orange etc. avec certains niveaux de crue, certaines euh pour le vent violent pour la pluviométrie, certains abats d'eau mais vous avez d'autres systèmes, d'autres entités, qui ont choisi peut être autre chose (...) il n'y a plus d'officiel ! le Conseil d'État a dit que Météo France ce n'était pas la voix de son maître, hein, (...) on est dans un système où... c'est système ouvert ! la data est ouverte hein, et après ben on est dans un système économique concurrentiel... ben on ne le gère pas ! c'est la liberté du citoyen ! on est pas dans un système euh... on s'appuie sur les données Météo France, voilà, mais on ne les cite pas, on ne cite pas Météo France, dans les messages on ne les cite pas ! (entretien E25/02/15).

Ces remarques concernant les aspects sémiotiques émanant des différents bulletins météorologiques et la confusion qu'elles font régner chez les populations sont corroborées par un autre responsable local (entretien du 4 novembre 2014, conduit par B. Gisclard) que nous nommerons ici Monsieur Y :

Le design dans la gestion de la communication du risque: apports sémiotiques

vigilance oui... mais regardez ! (il montre sur son écran) ils prennent ces départements tous ceux en orange ici, et quand vous prenez Météo France, la carte eux, ils ont tous les bassins qui sont en jaune, dans cette partie là qui est en vert alors que eux ils l'ont mise en jaune et ils ont ces côtés là... donc là on a vraiment une confusion, qui peut être générée, tout simplement par une mauvaise compréhension au niveau de la population. En fonction de là où ils vont chercher l'information, ils vont avoir des vecteurs différents, c'est comme ça que par exemple le week-end en novembre là, y'avait des gens ils sont arrivés à (...) en disant mais on avait l'alerte violette ! ... « violette » ? c'est nouveau ça vient de sortir ! risque orageux, un risque orageux donc il n'y a pas de notion d'alerte ou de vigilance: c'est un risque orageux ! bon après les gens qui ne s'y connaissent pas généralement quand ils essayent de lire ce qui va se passer ils n'y comprennent rien. (entretien E12/10/14).

De nouveau, Monsieur X relève une autre source de problèmes potentiels. Il s'agit d'une raison en principe simple à résoudre mais dépendante néanmoins de la volonté institutionnelle:

on a problème pour Météo France d'ergonomie, c'est à dire que lorsque le citoyen se connecte sur le site Météo France, il va sur une carte où il va avoir des départements qui sont colorés, le citoyen viendra sur la carte seulement quand il aura appris qu'on est en orange, alors il aura appris qu'on est en orange soit parce qu'il écoute la radio soit parce qu'il est devant sa télé soit parce qu'il a un tweet soit... des trucs très divers mais la difficulté c'est que cette carte est morte... elle est inactive ! (...) à Météo France que lorsqu'il y a un département qui est en orange ou en rouge on sait faire ça, que le département clignote pour que la personne ait le réflexe d'appuyer sur le département pour avoir la fiche associée et là Météo France, ça fait des années qu'ils le savent et qu'ils ne font rien, là les gens restent sur ça et ne cliquent pas dessus c'est à dire que (...) ils ne cliquent pas sur les consignes... non ! parce que ce n'est pas explicite ! ce n'est pas ergonomique ! par exemple ils ont un million de connections sur cette page mais derrière ils ont 50 000 connections sur le département... ça veut dire que le citoyen il a une information primaire, alors qu'en faisant un click il aurait une information complète (entretien E25/02/15)

Ces longues citations nous semblent utiles afin de montrer que, indépendamment du problème des sources d'information qui n'est pas de notre ressort, des interventions en design d'interfaces pourraient améliorer considérablement non seulement la compréhension mais également l'appréhension des informations météorologiques en fournissant des conseils de comportements. Cette répétition permettrait in fine de familiariser l'ensemble de la population à des lectures de cartes de vigilance et de faire rentrer dans le quotidien des consignes de comportements en cas d'inondation, au même titre que porter un casque de moto ou fermer les

fenêtres en cas de feu relèvent du registre de la mémoire procédurale au niveau du risque routier ou du risque incendie.

Monsieur X identifie un problème supplémentaire. Il s'agit à la fois de la question de la construction de l'information et de ses modalités pour la rendre pertinente :

le texte aussi serait à revoir parce que euh... c'est pas très sexy hein (...) ils ont des problèmes de packaging, ils ont un problème global de packaging de leur site et ensuite ils ont un problème lisible d'écriture par lambda. Ça fait dix ans qu'on leur fait remonter l'info que leur site est pas sexy... et ce qui est fou c'est que Météo France investit des milliards quand on voit leur super calculateur, combien il a coûté, hein ! pour affiner leurs prévisions et qu'après ils sont hein, ils arrivent pas à le vendre, tout ça pour une ergonomie de web ! c'est quand même affolant ! alors que dans les investissements scientifiques et techniques cela se chiffre en centaines de millions d'euros, ils arrivent pas à trouver 200 000 euros pour confier leur système web à un gars qui leur mettrait un peu de punch ! on en est dans une démarche technico-administrative ! c'est affolant !... alors ça, ils ont pas réagit ! cela fait des années qu'ils savent qu'ils ont un million de clics sur la page cartographique et 5000 sur le département mais ça ne réagit pas ! (entretien E25/02/15)

Afin d'exploiter au mieux les informations de Monsieur X, nous remarquons qu'il a bien compris l'efficacité des *configurations discursives personnalisées* ainsi que toutes les éléments de construction de personnalisation comportant les stratégies de prise en charge du rôle d'énonciateur et, par conséquence, de convocation directe de l'énonciataire et toute stratégie pour l'impliquer :

il pleut dans le département X sauf qu'Édouard il attend la pluie, et il a un beau soleil comme aujourd'hui toute la journée donc il dit Météo France c'est encore des cons, ils sont mauvais ! or à 10km des poireaux d'Édouard dans son jardin il est tombé 200 mm d'eau mais pour lui ils sont tous des cons, ils sont pas fiables et Météo France sont tous des cons (...) le gars qui écoute la météo il considère que c'est une météo personnalisée (...) Sophie⁴² a raccourci sa jupe pour bien le regarder dans les yeux et lui faire passer le message, hein, en général... non mais c'est très intéressant (...) quand vous voyez les filles que met Canal Plus pour la météo, non mais ça vous pose la question de la relation... donc ça veut dire que la météo c'est un *sex-appeal* ! alors la météo est un *sex-appeal* sauf (...) Météo France (entretien E25/02/15)

Déjà à partir de cette interview se dégagent des pistes d'intervention possible, tant d'un point de vue de la stratégie de la communication (organisation, moyens, interfaces, construction de l'énonciataire à partir de

l'énonciateur) qu'à un niveau de transposition concrète, par une intervention de design d'interfaces projetant ces stratégies de communication.

5. La mémoire et les repères

À partir des recherches et des données consultées, il nous reste encore deux aspects à prendre en considération, via les outils sémiotiques: la question mémorielle et les repères de crues.

Afin d'être activée, la mémoire interpelle deux niveaux: soit le rappel de l'expérience pour les personnes ayant vécu les événements, soit la construction d'une expérience de mémoire collective transmissible pour ceux n'ayant jamais vécu d'inondation mais susceptibles dans des conditions objectives d'y être soumis, car résidant dans des territoires vulnérables. Le fait d'identifier ces aspects comme pistes de projets favorisera la possibilité d'une valorisation des compétences des populations locales et de leur relation active avec le territoire, la culture de la rivière ou du fleuve. Par ailleurs cette démarche permettra de conserver (par expérience ou par écho) la mémoire d'un danger potentiel, levier fondamental pour pouvoir interpréter les messages (institutionnels ainsi que ceux provenant des éléments naturels) et se mobiliser en cas de danger.

D'un point de vue sémiotique, il est souhaitable de travailler sur l'organisation des valeurs et des contenus à transmettre, pour déterminer avec les designers les moyens de les transposer sur un plan concret. Ainsi l'identification d'un *déploiement narratif* adapté rendra plus efficace tant l'ancrage à une mémoire assoupie que la construction d'une nouvelle mémoire historique et collective.

La question des repères en cas d'alerte inondation est fondamentale, puisque dans ces circonstances même un territoire connu devient un espace difficile à interpréter et à reconnaître. La perte de repères scalaires, temporels et cognitifs, ce que nous avons appelé « terrain connu à terre inconnue » dans notre présentation au XXXVI^e Colloque d'Albi, sont des aspects encore trop souvent négligés. En effet, l'analyse des circonstances des décès pointe le décalage entre le maintien d'une activité que la personne avait engagé avant la survenue de l'évènement, en l'occurrence un déplacement, et la perception de la gravité de la situation⁴³. L'apparente familiarité de l'environnement, qu'il soit social ou géographique, l'attachement au lieu⁴⁴ conduit à sous-estimer le risque et la dissonance induite par la perturbation l'aléa au sein d'un environnement familier génère alors des comportements inadaptés.

Des études plus poussées sur les pratiques sémiotiques et sur les escamotages mis en acte par les populations locales seraient nécessaires. Dans les régions où les crues étaient courantes, les rez-de-chaussés étaient réservés au stockage comme en Camargue ou en bord de Garonne. Dans de nombreux villages soumis à ce risque régulier, il n'était pas rare que des crochets soient intégrés dans les maisons afin de permettre la mise hors d'eau des meubles⁴⁵. Cette acceptation des caprices du cours d'eau pouvant même conduire à une tradition festive comme à Couthure-sur-Garonne (Lot-et-Garonne)⁴⁶. Un des problèmes concernant les consignes d'une alerte institutionnelle réside souvent dans le manque de connaissance fine du territoire et dans la difficulté à identifier ce qui fait sens localement pour les personnes en cas d'inondation. Par des études de terrain, les sémioticiens, les designers et les populations concernées peuvent contribuer à déterminer ces repères et mettre en place des projets pour les potentialiser. En effet, les habitants ont une connaissance de leur environnement ancrée dans un quotidien et des pratiques, leur allouant une forme de connaissance additionnelle de celles des équipes de secours en situation de crise. Nous pourrions ainsi reprendre cette expression de « présomption de compétence »⁴⁷ afin de caractériser ces potentiels individuels mobilisables.

Conclusions

Pour mener à bien des projets complexes, des équipes multidisciplinaires collaborant sur des problématiques communes sont nécessaires. Dans le cas particulier de la gestion du risque inondation, rassembler des compétences scientifiques, environnementales, juridiques, communicationnelles, géographiques, etc. apparaît effectivement comme un impératif d'efficacité.

Au cours d'un échange dans la mailing-list PhD Design, Donald Norman a proposé une définition concernant le design, le design thinking et l'agir des designers. Cette définition contient des spécificités proches des compétences complémentaires que sémioticiens et designers assument en situation de projet. L'idéal serait alors de potentialiser ces compétences, chacun avec ses moyens et ses capacités propres, dans un objectif commun, pour chaque projet: « to produce a modern product requires a variety of design skills, unlikely to be held by any single design discipline. Design is not a homogeneous field. (...) Design research is yet a separate discipline. Each of those specialized skills is essential, but it is always a bad thing when one of these areas dominates: we need a balance ».

Norman concluait en affirmant:

Design Thinking has also been a problem. But i stil think it a useful and valuable term that does help emphasize that what we do in design goes far beyond aesthetics: we are problem finders as well as problem solvers. We focus on people (...) We ensure that the fundamental issues are being solved and we do it by making, by doing, by harassing the knowledge of multiple disciplines. No other discipline has such an all-ranging focus as does Design. We bring together a multitude of disciplines, from business through medicine, art through engineering, political sign and architecture, social and cognitive science through... We build and create. We think by drawing, building, creating, then reflecting upon our early sketches and constructions, refining and improving. This is very different from almost ever other discipline» (Don Norman, PhD-Design, 2/7/16 11:57).

Pour ces raisons nous sommes persuadées que nos *lunettes de sémioticienne* et le travail de recherche de B. Gisclard donnent une contribution à la fois à l'avancement dans ce domaine de connaissances permettant un meilleur diagnostic du problème et des solutions pouvant en découler notamment en intégrant l'implication de la personne comme sujet actif. Ce sujet devant (re)trouver le sens de ses actions pour être en mesure de contribuer fondamentalement à diminuer sa vulnérabilité aux risques naturels, et spécifiquement inondation. En d'autres termes c'est un travail de veille et d'analyse des situations réelles, au-delà du comment ces situations *devraient* être selon les autorités et les institutions. En citant encore une fois les mots de Norman pour définir les designers: « We are not engineers: we are designers who must design for people the way they are, not the way we wish them to be. » (Don Norman, PhD-Design, 2/7/16 11:57).

La sémiotique peut jouer un rôle important par ses méthodologies d'analyse donnant la possibilité d'interpréter de manière rigoureuse et dans une visée pragmatique les éléments pertinents de l'environnement en phase de vigilance et d'alerte. Elle permet de comprendre à la fois les pratiques d'actions et les formes de vie ainsi que le fonctionnement et les interactions (humaines, environnementales, etc.). Notre but est alors d'exploiter ces compétences pour intervenir dans le processus de changement de *pratiques* jusqu'aux *formes de vie* des individus concernés par les risques naturels et les catastrophes de type inondations.

Notes

- 1 La responsabilité sociétale des entreprises (RSE) est « l'intégration volontaire des préoccupations sociales et écologiques des entreprises à leurs activités commer-

ciales et leurs relations avec leurs parties prenantes. Être socialement responsable signifie non seulement satisfaire pleinement aux obligations juridiques applicables, mais aussi aller au-delà et investir « davantage » dans le capital humain ». *Livre vert - Promouvoir un cadre européen pour la responsabilité sociale des entreprises* Commission Européenne (2001 juillet) – 0366 final, p. 7.

- 2 MANZINI (2015) et RIFKIN (2014).
- 3 CALLON, LASCOUMES et BARTHES (2001).
- 4 FINDELI (2014).
- 5 Pour approfondir les concepts de *parcours narratif*, *actants* et *objet de valeur* cf. GREIMAS ET COURTÈS 1979.
- 6 PROJEKT, groupe d'études et de recherches par le design de l'Université de Nîmes: <http://projekt.unimes.fr/>
- 7 MARTINAIS (2007).
- 8 NOVEMBER (2012).
- 9 CALVET et MANABLE (2015).
- 10 CHESNEAU (2004).
- 11 JACQUINOD et LANGUMIER (2010).
- 12 Dans le cadre de cette recherche, 35 entretiens non directifs ont été réalisés entre septembre 2014 et mars 2015 auprès d'acteurs institutionnels, gestionnaires territoriaux et experts (en France) en lien avec la question des risques naturels et particulièrement de l'inondation.
- 13 Dans le cadre de cette recherche, une analyse spatiale des départements du Gard et du Vaucluse, situés dans le sud-est de la France a été menée. Ces territoires sont identifiés comme particulièrement vulnérables au risque de crue rapide, provoquant des dégâts humains et matériels conséquents. Après une sélection cartographique selon des critères de vulnérabilité, 10 communes sélectionnées, ont fait l'objet d'études terrain plus approfondies.
- 14 Tempête-submersion Xynthia (Charentes-Maritimes) janvier 2010, inondations de Draguignan (Var) de juin 2010, inondations de Bretagne décembre 2013 et janvier 2014, inondations de Nîmes (Gard) octobre 2014, etc.
- 15 HANSSON (2005a).
- 16 KERMISCH (2012).
- 17 LAGADEC (2012).
- 18 Pour une revue de la question, se référer à CHAUVIN (2014) et GILOVITCH, GRIFFIN, KAINEMAN (2002).
- 19 Un exemple: <https://www.youtube.com/watch?v=k33ta6HB0tc>
- 20 ROUX (2006).
- 21 Rapport IGA, CGEDD, CGAAER (2015).
- 22 Cité par BOISSIER (2013: 135).
- 23 *Ibid.*, p. 102
- 24 KOUABENAN, CADET, HEMAND et MUNOZ-SASTRE (2007: 127-143).
- 25 WILSON (2006).
- 26 LUTOFF et RUIN (2007).
- 27 WEISS, GIRANDOLA et COLBEAU-JUSTIN (2011).
- 28 United Nations International Strategy for Disaster Reduction: <http://www.unisdr.org/campaign/resilientcities/signup>
- 29 Les Smartphones et les Réseaux Sociaux comme outils d'alerte face aux inondations: enjeux et perspectives, Séminaire SMARS qui s'est tenu les 25 et 26 mars 2015 l'Université d'Avignon et des Pays de Vaucluse. <https://www.canal-utv/pro->

ducteurs/universite_d_avignon_et_des_pays_de_vaucluse/colloque/smars_25_et_26_mars_2015

- 30 MESCHINET DE RICHEMOND et REGHEZZA (2010).
- 31 DUCHENE et MOREL-JOURNEL (2004).
- 32 Syndicat de Rivières Brévenne Turdine (SYRIBT), Réseau sentinelle: http://www.irmagrenoble.com/PDF/risques_infos/N31/31article09.pdf
- 33 Web documentaire de l'Institut des Risques Majeurs (IRMa), Série documentaire: « ça n'arrive pas qu'aux autres » (2013): http://risques.tv/video.php?id_DTvideo=310
- 34 CRETON-CAZENAVE (2010).
- 35 <http://www.20minutes.fr/societe/1702675-20151005-inondations-sud-faut-former-populations-zones-risque> (05.10.2015)
- 36 <http://www.terraeco.net/Comment-convaincre-les-gens-que-153705.html> (10.02.2014)
- 37 GREIMAS et COURTES (1979).
- 38 Sur la base des entretiens non directifs réalisés pour cette recherche, la question de l'alerte et de la vigilance et de leur interprétation par les populations, ressortait comme une des thématiques majeures identifiée par les interviewé-e-s.
- 39 GREIMAS et COURTES (1979).
- 40 FINDELI (2015).
- 41 SCHAPI: service central d'hydrométéorologie et d'appui à la prévision des inondations
- 42 « Sophie » Davant: présentatrice météo de 1987 à 2006 sur la chaîne publique France 2.
- 43 RUIN et LUTOFF (2004).
- 44 WEISS, GIRANDOLA et COLBEAU-JUSTIN (2011).
- 45 CGEDD (2015).
- 46 Radio France International: Gens de Garonne, jamais loin de mon fleuve, <http://voyage.blogs.rfi.fr/article/2013/09/13/gens-de-garonne-jamais-loin-de-mon-fleuve> (13.09.2013).
- 47 SERRES (2012).

Bibliographie

BOISSIER, LAURENT

(2013) *La mortalité liée aux crues torrentielles dans le sud de la France: une approche de la vulnérabilité humaine face à l'inondation*, thèse de doctorat, Université Paul Valéry, Montpellier 3.

CALLON, M., LASCUMES, P. ET BARTHES, Y

(2001) *Agir dans un monde incertain, essai sur la démocratie technique*, Paris, Seuil.

CALVET, F. ET MANABLE, C

(2015) *Xynthia, 5 ans près: pour une véritable culture du risque dans les territoires. Rapport d'information fait au nom de la délégation aux collectivités territoriales*, Sénat: n°536.

CHATEAURAYNAUD, FRANCIS

(2006) « Préface », in ROUX (dir.), *Être vigilant. L'opérativité discrète de la société du risque*, Saint-Etienne, Presses de l'Université de Saint-Etienne, p. 9-10.

CHAUVIN, BRUNO

(2014) *La perception des risques*. Bruxelles, De Boeck

CHESNEAU ÉLISABETH

(2004) « Propositions pour une cartographie du risque », *Bulletin du Comité Français de Cartographie*, n° 181, p. 50-70.

CONSEIL GÉNÉRAL DE L'ENVIRONNEMENT ET DU DÉVELOPPEMENT DURABLE (CGEDD)

(2015) Linondabilité comme moteur de projet urbain. Actes des matinées du CGEDD, Paris La Défense.

CRETON-CAZANAVE, LAURENCE

(2010) *Penser l'alerte par les distances. Entre planification et émancipation, l'exemple du processus d'alerte aux crues rapides sur le bassin versant du Vidourle*. thèse de doctorat, Université de Grenoble.

DENI, MICHELA

(2010) « L'intervention sémiotique dans le projet : du concept à l'objet » in DARRAS et BELKHAMSA (éds) *Objets & Communication, MEI*, n° 30-31, Paris: LHarmattan, p. 87-97.

(2011) « Semiotics in the design project. Interview », in DARRAS (éd.) *Collection # 3 2011*, p. 43-51.

(2015) *Contributions à l'histoire et à la théorie sémiotique du design et du projet : de l'analyse à l'approche prévisionnelle*. Mémoire d'Habilitation à Diriger des Recherches, Université de Nîmes.

DUCHÈNE, F. ET MOREL-JOURNEL, C.

(2004) *De la culture du risque: paroles riveraines à propos de deux cours d'eau péri-urbains*, La Tour d'Aigues, L'Aube.

FINDELI, ALAIN

(2014) « Méthodes de la recherche en design – transmission ou reproduction ? » Communication orale (actes non publiés) à la Journée d'étude du 2 octobre 2014, Réseau Design en Recherche, Paris, ENSCI les Ateliers.

(2015) « La recherche-projet en design et la question de la question de recherche: essai de clarification conceptuelle », *Sciences du Design*, n° 01, p. 50.

GILOVITCH, T. GRIFFIN, D., KAHNEMAN, D.

(2002) *Heuristic and biases: the psychology of intuitive judgment*, UK: Cambridge University.

GREIMAS, A. J., ET COURTÉS, J.

(1979) *Sémiotique. Dictionnaire raisonné de la théorie du langage*, Paris, Hachette.

HANSSON, SVEN OVE

(2005a) « The epistemology of technological risk », *Techné*, n° 9, 2, p. 68-80.

KLAUSER, F., NOVEMBER, V. ET RUEGG, J.

(2006) « Surveillance et vigilance dans la sécurité routière » in ROUX (éd.) *Être vigilant. L'opérativité discrète de la société du risque*, Saint-Etienne, Presses de l'Université de Saint-Etienne, p. 35-70.

KOUABENAN, D.R., CADET, B., HERMAND, D. ET MUNOZ SASTRE, M.T. (ÉDS)

(2007 2è.) *Psychologie du risque. identifier, évaluer, prévenir*. Bruxelles, De Boeck, p. 127-143.

Le design dans la gestion de la communication du risque: apports sémiotiques

LAGADEC, PATRICK

- (2012) « La recherche confrontée à la question des crises: Pour des ruptures créatrices », in GILBERT (éd.), *Risques collectifs et situations de crise. Apports de la recherche en sciences humaines et sociales*, Paris, L'Harmattan, p. 297-316.

LUTOFF, C. ET RUIN, I.

- (2007) *Les crues rapides, un problème d'échelle ou de société*. Communication présentée au colloque des 2^e Rencontres Géographes et Assureurs, juin, Montpellier Université Paul Valéry, France.

NOVEMBER, VALÉRIE

- (2012) « Préface », in GRALEPOIS (éd.), *Face aux risques d'inondation*, Paris, Presses de la Rue d'Ulm, p. 9-13.

MANZINI, EZIO.

- (2015) *Design, when Everybody Designs, an introduction to Design for Social Innovation*, Cambridge Massachusetts, MIT Press.

MESCHINET DE RICHEMOND N. ET REGHEZZA M.

- (2010) « La gestion du risque en France: contre ou avec le territoire ? », *Annales de géographie*, n° 673, p. 248-267.

RIFKIN, JEREMY

- (2014) *The Zero Marginal Cost Society*, New York, Palgrave MacMillan.

ROUX, JACQUES (ÉD.)

- (2006) *Être vigilant. L'opérativité discrète de la société du risque*, Saint-Étienne, Presses de l'Université de Saint-Étienne.

RUIN, I. ET LUTOFF, C.

- (2004) « Vulnérabilité face aux crues rapides et mobilités des populations en temps de crise », *La Houille Blanche*, n° 6, p. 114-119.

SERRES, MICHEL

- (2012) *Petite Poucette*, Paris, Le Pommier.

WEISS, K., GIRANDOLA, F. ET COLBEAU-JUSTIN, L.

- (2011) « Les comportements de protection face au risque naturel: de la résistance à l'engagement », *Pratiques Psychologiques*, n° 17, p. 251-262.

WILSON, THERESA

- (2006) « Les risques de blessures et de décès par imprudence lors des inondations » *Responsabilité & environnement*, n° 43, p. 57-63.

Sitographie

DESCGC

- (2013) « Alerte et Information des populations », in *Guide ORSEC G4*, Direction Générale de la Sécurité Civile Gestion de Crise du Ministère de l'Intérieur, <http://www.interieur.gouv.fr/Le-ministere/Securite-civile/Documentation-technique/Planification-et-exercices-de-Securite-civile> [Consulté le 23 mars 2016].

M. Deni & B. Gisclard

IGA, CGEDD, CGAAER

(2015) *Rapport final. Mission d'expertise sur les crues de décembre 2013 à février 2014 en Bretagne.*

<http://www.interieur.gouv.fr/Publications/Rapports-de-l-IGA/Rapports-recents-classes-par-date-de-mise-en-ligne/Mission-d-expertise-sur-les-crues-de-decembre-2013-a-fevrier-2014-en-Bretagne> [Consulté le 23 mars 2016]

JACQUINOD, F. ET LANGUMIER, J.

(2010) « Géovisualisations 3D en action dans l'aménagement du territoire », in *Géocarrefour*, 85/4, p. 303-311.

KERMISCH, CELINE

(2012) *Vers une définition multidimensionnelle du risque,*

<https://vertigo.revues.org/12214> [Consulté le 23 mars 2016]

MARTINAIS, EMMANUEL

(2007) *La cartographie au service de l'action publique. L'exemple de la gestion des risques industriels*, <http://www.espacestems.net/document13643.html> [Consulté le 23 mars 2016]