



La prise en charge des victimes d'intempéries

Rapport d'étude qualitative

Agnès BALLE – Directrice des études institutionnelles

Ambre MOUSSUT – Chargée d'études qualitatives



Sommaire

CONTEXTE, OBJECTIFS ET METHODOLOGIE	p3
EN PREAMBULE	p6
1 – DES PARCOURS QUI METTENT EN EVIDENCE DES CARENCES A PLUSIEURS NIVEAUX	p12
L'évènement	p14
Les jours suivant	p23
Les semaines suivant l'accident	p32
L'indemnisation	p40
La création d'association	P46
La phase judiciaire	p47
2 - DES ACTEURS INEGALEMENT ÉVALUÉS	p49
Les premiers secours	P51
Les services de la ville	P52
L'État	P53
Les employeurs	P54
Les élus locaux	P55
Les assurances	p57
3 - ÉVALUATION DES ARGUMENTAIRES	P60
La mise en place d'un numéro unique dédié aux sinistrés	P62
Obliger l'assureur à informer l'assuré de son droit à recourir au médiateur des assurances	P64
Mettre en place un guichet unique / référent unique par Département	p65
4 - CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS	p67
ANNEXES	p71

CONTEXTE, OBJECTIFS ET MÉTHODOLOGIE

Bva

Le contexte de l'étude

- Plus de dix ans après avoir disparu, le secrétariat d'Etat d'aide aux victimes a refait son apparition dans le nouveau gouvernement de Manuel Valls en février dernier, après une année 2015 marquée par les attentats de janvier et de novembre qui ont entraîné la mort de près de 150 personnes.
- Aujourd'hui, dans le cadre de l'Evaluation de la Politique Publique qu'il mène avec le SGMAP, il souhaite plus particulièrement interroger les victimes d'intempéries afin de retracer leurs parcours et de mesurer la réponse des services publics lors de leurs prises en charge, mais aussi de mieux cerner les attentes et besoins de celles-ci.

Le dispositif méthodologique

20 entretiens individuels par téléphone réalisés sur l'ensemble du territoire national. Des entretiens dont la **durée** (initialement fixée à 1h) **a varié entre 50 minutes et 2h00** et qui se sont répartis comme suit :

15 entretiens auprès de particuliers victimes d'intempéries

- **3 victimes de la tempête Xynthia, 86, en 2010 et le Président de l'association A.V.I.F**
- **3 victimes des inondations dans le Var, 2 grandes crues en 2010 et 2014**
- **1 victime des inondations à Cysoing, 59, en 2016**
- **1 victime des inondations à La Couture, 62, en 2016**
- **1 victime des inondations de la Lys, 62, en 2016**
- **1 victime des inondations de la Seine, 94, en 2016**
- **1 victime des inondations de la Sauldre, 41, en 2016**
- **3 victimes des inondations du Loing, 77 et 83, en 2016**

5 entretiens auprès de professionnels (agriculteurs ou entreprises) victimes d'intempéries

- **2 agriculteurs victimes des inondations du Coulon, en 2008**
- **2 chefs d'entreprise (1 garagiste et 1 dans la blanchisserie) victimes des inondations au Lavandou, 83, en 2014**
- **1 agence immobilière victime des inondations dans le 77, en 2016**

Les entretiens ont été menés du 7 novembre au 23 décembre 2016.

EN PRÉAMBULE



En préambule

- 1** Une étude à laquelle les victimes ont participé volontiers
- 2** Des entretiens parfois « difficiles » à mener
- 3** Des expériences et ressentis différents selon les profils et les conséquences des intempéries

Une étude à laquelle les victimes ont participé volontiers

Une forte volonté de témoigner et plus particulièrement de :

- **Revenir sur des situations parfois jugées calamiteuses** et qui ont été peu ou pas médiatisées,
- **Exprimer son mécontentement**, notamment par rapport aux pouvoirs publics, sur la prise en charge de la situation aussi bien au niveau global (échelle de la commune ou du département) qu'au niveau individuel (échelle du particulier ou de l'entreprise / exploitation).

« Oui j'ai très envie de parler, pour montrer comment ça c'est passé : ça a été catastrophique. » (Particulier, inondations du Loing, 2016)

« Si je peux me permettre c'est une étude qui arrive un peu tard. C'est avant qu'elle aurait dû intervenir. » (Particulier, tempête Xynthia, la Faute-sur-Mer, 2010)

Et la participation personnelle à une démarche d'amélioration collective

- Une réponse à l'étude qui revêt celle **d'une utilité sociale** : davantage anticiper à l'avenir la prise en charge des victimes,
- Même si pour certaines personnes (notamment celles victimes d'intempéries en 2008 et 2010) cette étude **arrive très / trop tardivement**.



Une démarche qui a du sens : améliorer à l'avenir la prise en charge des victimes par les pouvoirs publics

Des entretiens parfois difficiles à mener

Une dimension émotionnelle qui vient brouiller un peu le discours

- **Des événements souvent marquants**, car impressionnants dans leur manifestation, et qui ont laissé des **séquelles** notamment sur le plan **psychologique**,
- Des **situations qui ne sont pas toujours réglées à date** (procès toujours en cours pour les victimes de Xynthia par exemple).

« Je suis contente, j'ai réussi à en parler sans fondre en larmes. » (Particulier, inondations du Loing, 2016)

➔ Un vécu des drames qui emphatise souvent les critiques

« On ne savait pas ce qui se passait, on avait peur pour nos cousins, mes enfants sont allés les chercher, ils sont même allés voir à la morgue. » (Particulier, tempête Xynthia, la Faute-sur-Mer, 2010)

Des discours qui peuvent être confus

- Un discours qui veut conjurer la douleur de l'événement vécu : des participants qui s'appesantissent sur le vécu de l'inondation et qui peinent à se remémorer les autres étapes (indemnisation notamment) tant elles leur semblent déconnectées du drame initial,
- Par ailleurs, pour une majorité de victimes, des événements aux conséquences si inattendues qu'elles peinent à en saisir tous les ressorts / toutes les étapes : notamment en ce qui concerne les modalités d'indemnisation etc. Des victimes non expertes qui peuvent parfois se montrer approximatives dans leurs discours.

➔ Un vécu global qui sépare dans les faits l'événement initial et son traitement

Des expériences et ressentis différents selon les profils et les conséquences des intempéries (1/2)

2 facteurs viennent influencer les vécus des victimes

- Le statut de la victime, avec des enjeux différents selon que les intempéries aient touché à la vie :

Privée



Logement personnel endommagé, perte de biens matériels (objets de la vie quotidienne, électroménager, voiture) et de souvenirs

ou

Professionnelle



Lieu de travail endommagé, pertes matérielles (machines, tracteurs, matériel informatique...), pertes commerciales, problématiques salariales etc.



Si le vécu des victimes diffère selon leur statut, pour autant, leur prise en charge et les difficultés rencontrées sont relativement similaires

- L'historique de la victime et plus particulièrement son exposition passée aux inondations (phénomène récurrent ou nouveau), avec des vécus différents selon que la victime soit une :



Néophyte

(majoritaire dans notre étude)

Personne qui **n'a jamais connu d'inondation** auparavant et qui, de fait, **ne sait pas comment réagir et n'est pas équipée pour y faire face.**

ou



Avertie

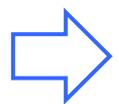
Personne qui **a déjà connu une/des inondations**, notamment parce qu'elle habite / travaille dans une zone inondable. De fait, une personne qui s'est **équipée** pour y faire (partiellement) face et qui **connait** (certains) **réflexes de protection des biens et des personnes** (changer de place sa voiture, laisser rentrer l'eau dans la maison...)

Des expériences et ressentis différents selon les profils et les conséquences des intempéries (2/2)

Un vécu de l'intempérie majoritairement influencé par ses conséquences plutôt que par son ampleur.

- Des personnes rencontrées qui ont connu **des intempéries « d'ampleurs » variables** : du débordement d'un ru... à la tempête Xynthia...
- ... mais dont les **discours** ne sont pas **influencés** par l'ampleur de l'intempérie mais **par ses conséquences** :
 - ...du **dégât matériel** le plus « bénin » : cave inondée et perte de biens matériels mineurs...
 - ...à la **destruction d'un environnement matériel** de vie quotidienne : voiture, logement, jardin...
 - ... à la **disparition d'un environnement affectif** : souvenirs...
 - ... à la **disparition de proches** : voisins décédés...
 - ...mais également des **conséquences financières** importantes : fermeture de l'entreprise...
 - ...jusqu'à des **stigmates psychologiques** handicapants : enfants traumatisés, dépression.
- Et logiquement des victimes qui n'accordent pas toutes la même importance à des pertes financières et/ ou sentimentales selon leur personnalité et leurs ressources.

« Vous savez moi je ne buvais pas du tout avant, l'alcool m'a permis d'oublier ce qui se passait. Je suis devenu alcoolique. »
(Agriculteur, Inondation, Rivière du Coulon, 2008)

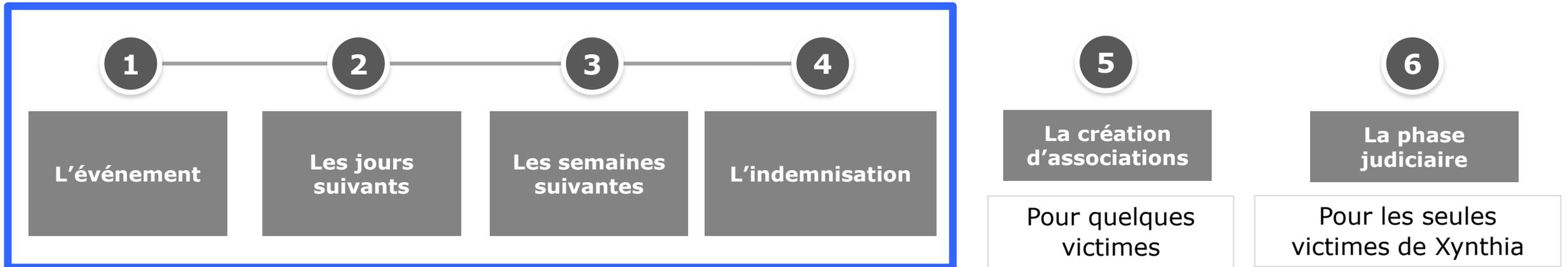


Une appréciation de la prise en charge qui est majoritairement influencée par les conséquences de l'intempérie plutôt que par son ampleur

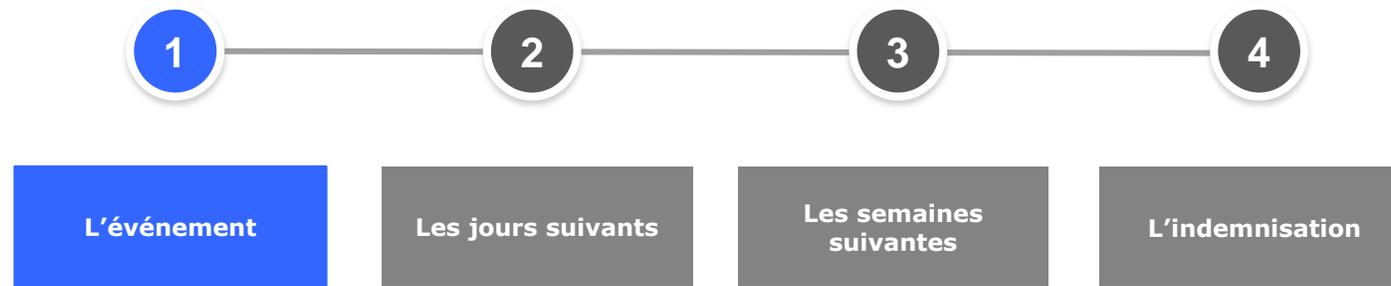
1. DES PARCOURS QUI METTENT EN EVIDENCE DES CARENCES A PLUSIEURS NIVEAUX

Un protocole de prise en charge inexistant

Une prise en charge des victimes d'intempéries qui ne répond pas à une logique mais plutôt à une gestion « au coup par coup »



Une gestion de l'événement dans l'urgence

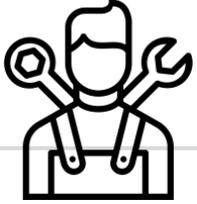


Une première étape qui révèle une impréparation générale et une confusion dans la gestion : des administrés et des pouvoirs publics qui font face « comme ils peuvent ».

Pour autant, des victimes qui attendaient une réponse structurée de la part des pouvoirs publics.

Une gestion différenciée selon l'expérience (1/2)

Au moment de l'événement, des attitudes distinctes entre les personnes qui ont déjà connu des événements similaires et les autres



Les avertis

- Des habitants qui connaissent les risques de leur territoire,
- Au moment de l'inondation, des réflexes de mise en sûreté des biens et des personnes,
 - Un sentiment de panique moins exprimé,
- La mobilisation d'équipements personnels : pompe à eau, portail anti-inondations etc.
- Le jeu de la solidarité : prévenir / aider ses voisins les plus fragilisés.

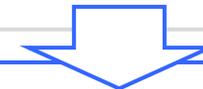


Des victimes qui font preuve de sang froid, aux réflexes rapides et protecteurs, mais uniquement de façon empirique



Les néophytes

- Des habitants qui découvrent, souvent trop tardivement, que le territoire où ils vivent / travaillent est potentiellement dangereux,
- Au moment de l'inondation, une gestion au plus pressé, selon l'évolution des dégâts,
- Des victimes souvent dépassées par l'ampleur des événements, et donc dépourvues,
- Parfois une mise en danger d'elles-mêmes ou de leurs proches, sans appréhender le danger.



Des victimes impréparées qui prennent de plein fouet la catastrophe

Une gestion différenciée selon l'expérience (1/2)

« J'ai appelé un ami qui s'y connaît en plein de choses. Il m'a demandé si j'avais une pompe ensuite il m'a dit 'assurance' donc j'ai sorti les papiers d'assurance. » (Particulier, inondation à Cysoing, 2016)

« J'ai nettoyé ce que je pouvais faire seule au départ, pour dégager, pour éviter les courts-circuits, je n'ai pas été aidée par les pompiers, il fallait que je m'en occupe toute seule. Et l'équipe a tout remis en ordre, ça a mis deux bonnes semaines à ce que tout sèche, finalement, entre l'intempérie et tout le reste, ça a mis plus de deux mois pour qu'on puisse rouvrir. » (Professionnel, inondations de l'Orge, 2016)

« Des amis m'avaient rapporté des pompes, heureusement, avec mon fils on a fait une digue avec des gravats et de l'acacia, pour faire un barrage de fortune : je travaille dans le BTP, je connais un peu. Et puis j'ai prêté mes pompes, il faut de la solidarité. » (Particulier, inondations dans le 94, 2016)

« Petit à petit on s'est équipés, on a acheté des barrières anti-inondations, j'avais vu ça sur un site internet anglais (...) puis on a construit un puisard et j'ai fait installer un groupe électrogène (...) j'ai aussi bataillé avec EDF pour qu'ils surélèvent les compteurs électriques. » (Particulier, inondation du Var, 2014)

Des premiers secours fortement attendus....

Des premiers secours positivement évalués quand ils interviennent (rapidement)

- Des premiers secours fortement attendus par les victimes d'intempéries et qui, de fait, les **évaluent très positivement quand ils interviennent** : des secouristes jugés « bienveillants », « motivés », et « courageux » .
- Plus à la marge, **une aide des services techniques de la commune** très favorablement accueillie : des services qui se sont montrés disponibles pour les particuliers mais aussi pour afficher de l'information dans les lieux publics (routes fermées, qualité de l'eau, renvoi vers des structures de prise en charge...).

Mais une intervention (rapide) des premiers secours qui se fait parfois attendre

- Des premiers secours qui, dans certains cas (route impraticable, logements dans une cuvette...) **se sont faits attendre très/ trop longtemps** : avec des victimes laissées seules plusieurs heures alors qu'elles sont en situation de danger (accrochées dans un arbre ou à un poteau électrique)...
- ... voire qui **ne sont jamais intervenus**.

→ Une intervention tardive des secours qui a poussé certains particuliers à agir seuls, parfois en dépit du bon sens ou de la sécurité

« On était coincé dans l'appartement avec les trois enfants, les pompiers sont venus nous chercher en zodiaque, ils ont été très traumatisés d'ailleurs. Après, on avait laissé les chats, comme ils nous avaient demandé, mais bon, ils étaient sympas, on a parlé, et pour quelques cigarettes, ils n'en avaient plus, ils sont allés chercher les chats... Franchement c'était vraiment sympa de leur part. »
(Particulier, inondations du Loing, 2016)

« Quand on appelle les pompiers, y a une dimension humaine donc je suis écouté malgré tout. Les pompiers ils nous sauvent la vie y a une dimension humaine sociale, je m'y retrouve. » (Particulier, inondation à La Couture, 2016)

« Pendant 5 jours, on n'a rien eu, et à ce moment-là, il y a quand même un monsieur, un individuel, du village, qui est venu nous aider, avec une pompe, car il travaillait dans les travaux publics. C'était sympa. »
(Particulier, inondations dans le Loir et Cher, juin 2016)

...et des réponses à l'urgence jugées sous-dimensionnées

Pour les victimes, une prise en charge imparfaite par les premiers secours qui traduit une impréparation des communes

Une intervention tardive que les victimes associent à un problème de :

- **Effectifs** : des premiers secours en sous-effectifs qui, de fait, mettent un certain temps à intervenir auprès de toutes les populations, notamment quand l'événement est d'ampleur,
- **Hiérarchisation de la prise en charge** des victimes. Si les victimes comprennent cette hiérarchisation quand elle priorise les personnes les plus fragiles (personnes âgées notamment)... elles la comprennent plus difficilement quand elle se fait dans une logique territoriale de prise en charge prioritaire des habitants du centre-ville puis des habitants de logements plus éloignés. L'impression d'une mauvaise, car injuste, répartition des ressources.
- **Moyens** : des premiers secours au matériel inadéquat et/ou insuffisant pour gérer la situation,
- **Formation** aux inondations : des premiers secours volontaires mais qui ne sauraient pas toujours comment procéder pour faire face à l'eau.

➔ **Des victimes qui ne blâment pas les premiers secours (« ils ont fait ce qu'ils ont pu ») mais qui pointent du doigt l'impréparation des communes pour faire face à ce genre de situations notamment lorsqu'il s'agit de zones inondables reconnues.**

« Il n'y a pas eu de prise en charge immédiate des gens qui étaient dans la cuvette (...) on a tout simplement été oubliés (...) les secours ont mis beaucoup de temps à arriver, ils sont venus à midi » (Particulier, tempête Xynthia, la Faute-sur-Mer, 2010)

« Ils faisaient ce qu'ils pouvaient, on voit bien qu'il n'y avait pas assez de moyens » (Particulier, inondations dans le Loir et Cher, juin 2016)

« C'était horrible on entendait le hurlement des gens autour de nous, les gens criaient ils souffraient (...) quand avec ma femme on a réalisé qu'on n'avait ni entendu ni vu notre voisin, on a compris qu'il était mort. » (Particulier, tempête Xynthia, la Faute-sur-Mer, 2010)

« Il y a des gens qui sont restés suspendus à des poteaux à la seule force de leurs bras pendant des heures et des heures, sans que les secours n'arrivent et qui à un moment ont tout simplement lâché (...) c'est des gens qui auraient pu être sauvés si les secours étaient intervenus plus tôt. » (Particulier, tempête Xynthia, la Faute-sur-Mer, 2010)

« Les types je les ai vus arriver, il n'avait pas du tout l'équipement qu'il fallait pour travailler dans l'eau (...) ils n'étaient pas préparés et formés à ce genre de chose. » (Particulier, inondation du Var, 2014)

Une information préventive en amont déficiente

Des victimes peu / pas averties sur les risques et réflexes à avoir en cas d'intempéries

- En effet, **certaines victimes ne savaient pas qu'elles habitaient en zone inondable** (des permis de construire opaques, des PLU flous (voire falsifiés), des agents immobiliers et des maires malhonnêtes, des logements classés en zone bleue alors qu'ils devraient être en zone « rouge »...), de fait, un risque d'inondation qui n'a jamais été anticipé.
- **Des intempéries qui sont en général annoncées par les médias... mais rarement par les pouvoirs publics** : des plans de prévention (PPRI) qui sont souvent méconnus des victimes ou découverts *a posteriori*, des plans d'évacuation et des centres d'accueil rarement mis en place, une distribution de vivres (packs d'eau, barres de céréales) en prévention qui n'a jamais lieu...
- **Le peu d'informations existantes se trouveraient sur les sites Internet de la ville ou de la Préfecture.** Des sites internet que les administrés n'ont pas le réflexe de consulter dans la mesure où ils n'y sont pas invités....

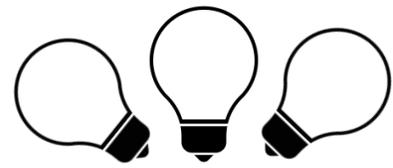
➔ **Un manque d'informations et une absence de pédagogie (voire une dissimulation de la vérité) de la part des communes parfois accusées d'avoir amplifié les conséquences des intempéries. Des communes tenues en partie responsables.**

↙ A posteriori, des particuliers qui ne comprennent pas toujours pourquoi ils n'ont pas été évacués : était-ce possible ou pas ? Quid des infrastructures le permettant ?

« On pompe, on ne nous dit rien, ça aurait pu être dangereux, mais personne ne nous a demandé de partir, sauf l'assurance. » (Particulier, inondations dans le Loir et Cher, juin 2016)

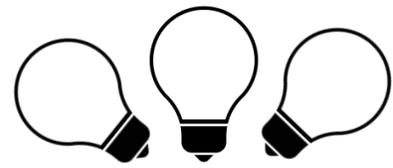
« L'ordre d'évacuation aurait dû être lancé le vendredi par le préfet (...) mais il aurait fallu des centres d'accueil, c'était difficile à mettre en place. » (Particulier, tempête Xynthia, la Faute-sur-Mer, 2010)

Un travail d'information et de prévention en amont indispensable (1/2)



- **Faire de la pédagogie auprès des populations** (à l'instar des Japonais sur le risque sismique ou les écoles françaises sur les risques majeurs (PPMS)) en mettant en place des protocoles plus structurés en amont :
 - **Rendre de l'information disponible en continu** : mettre en place des pages dédiées aux risques d'inondation et/ou risques majeurs sur les sites Internet des villes et des Préfectures, comme au sein des bulletins municipaux,
 - **Proposer aux administrés de s'inscrire sur des listes de diffusion pour être alertés** (et pour pouvoir alerter les autres administrés) des risques d'intempéries (à l'instar des applications « alerte attentat » par exemple),
 - **Créer un « mémo » des bons gestes** d'urgence disponibles en mairie ou sur le site des Préfectures...
 - **Mettre en place un numéro vert** où les habitants peuvent à tout moment poser leurs questions en matière d'intempéries.
- **Médiatiser davantage les risques imminents d'intempéries, les « sources d'information » existantes** (sites municipaux et préfectoraux, numéro vert...) mais aussi les consignes de sécurité.
- Pour les équipes de premiers secours, **former et mobiliser davantage** les équipes des services techniques de la ville.

Un travail d'information et de prévention en amont indispensable (2/2)



« Qu'il me donne la marche à suivre. Que bêtement il m'envoie un fichier avec un déroulé à suivre. En pourcentage à 70% c'est de leur faute parce que c'est leur boulot, c'est à eux de me dire ce que je dois faire. » (Particulier, inondation à La Couture, 2016)

« Dans la région, on est au courant qu'il y a des inondations, c'est très régulier, le maire est très au courant, mais on n'est jamais prévenu en amont. Et au moment où ça se passe, il n'y a rien comme information. » (Agriculteur, Inondation, Rivière du Coulon, 2008)

« Il y avait eu une alerte orange, mais jusque-là à chaque fois l'eau ne dépassait pas 60 cm. (...) Là on a eu plus d'1 mètre d'eau. (...) les gens ont été très surpris, on aurait pu nous prévenir. » (Particulier, inondation du Var, 2014)

« On ne savait pas ce qui se passait, on avait peur pour nos cousins, mes enfants sont allés les chercher, ils sont même allés voir à la morgue. » (Particulier, tempête Xynthia, la Faute-sur-Mer, 2010)

« Moi on m'a dit « zone bleue », égal « faible inondation » mais je ne sais pas ce que ça veut dire « faible inondation », il n'y a rien qui explique jusqu'à quelle hauteur et quelle vitesse l'eau peut monter quand on est en zone bleue (...) si on m'avait dit que ça voulait dire 1 mètre d'eau stagnante dans la maison je n'aurais pas acheté. » (Particulier, inondation du Var, 2014)

Avant toute réponse à l'urgence, une pédagogie préalable à davantage investir

- Des victimes qui font (trop) souvent le constat d'être, au moins pour quelques heures, seules et désarmées :
 - Au-delà de la violence des événements et du caractère incompressible des moyens pour y faire face par les pouvoirs publics, des victimes qui ne sont manifestement pas sensibilisées aux risques possibles en amont (même quand ceux-ci sont annoncés ou prévisibles), ce qui explique souvent leur impuissance et leur désarroi.
 - Des bonnes pratiques devant l'urgence qui ne reposent que sur le bon sens et/ou « l'expertise » des administrés, et non sur leur « préparation » en amont.
- La nécessité pour les pouvoirs publics de repenser et d'articuler la prévision et la prévention : des zones sensibles et potentiellement en proie aux intempéries à davantage identifier et sécuriser, une « préparation » des administrés à créer / renforcer dans ce cadre, des outils à inventer pour y répondre (numéro vert, mémo des gestes qui sauvent...).

Après la violence de l'événement, un parcours très personnel



Les jours suivants : une étape qui, rapidement, met en lumière chez les victimes :

- Une préoccupation majeure : le déclenchement du processus de prise en charge par les assurances,
- Le besoin de se reposer sur certains acteurs :
 - Majoritairement, sur les autorités locales : des acteurs de proximité, comme le maire, qui sont identifiés comme des recours-réflexes, mais dont la réponse est souvent jugée imparfaite,
 - Plus en mineur, sur des CUMP (Cellule d'Urgence Médico-Psychologique) : des acteurs moins identifiés et pas toujours présents, mais qui peuvent être des soutiens nécessaires.

Le signalement aux assurances : un réflexe acquis, mais une réponse souvent insatisfaisante (1/2)

Majoritairement, des victimes qui, une fois les intempéries passées, déploient de bons réflexes en matière d'assurances



Contacter tout de suite son assureur,



Prendre des photos des biens pour prouver l'étendue des dégâts,



Déblayer autant que faire se peut, en distinguant les dégâts qui seront des preuves, des dégâts qui ne pourront pas être pris en compte (prendre en photo sous tous les angles une porte de parking détruite vs. les cartons avec des albums photos).

Mais des assureurs qui, majoritairement, se montrent peu compréhensifs et coopératifs

Outre la difficulté à les joindre, des assureurs qui ne seraient pas formés à la prise en charge des victimes d'intempéries avec :

- Peu ou pas de propositions / solutions données face à l'urgence, notamment pour le relogement provisoire,
- Des réponses données qui sont donc parfois indélicates ou normatives, en tout cas souvent non dimensionnées par rapport à la gravité de la situation,
- L'absence de calendrier ou de feuilles de route sur le déroulé à venir de la démarche / prise en charge.



À noter que deux agriculteurs n'étaient pas assurés au moment de l'intempérie du fait du caractère très onéreux de cette couverture : de fait une absence de recours aux assurances, des pertes sèches irréparables



Des professionnels qui, en matière d'assurances, ont dû faire exactement comme les particuliers, sans moyen particulier supplémentaire.

Le signalement aux assurances : un réflexe acquis, mais une réponse souvent insatisfaisante (2/2)

« J'ai fait des photos, j'ai même filmé pour avoir des preuves. L'expert est arrivé deux jours après les dégâts, il a pu constater que c'était l'enfer. » (Particulier, inondations dans le 94, juin 2016)

« J'ai tout fait toute seule, j'ai déblayé, j'ai fait autant que j'ai pu pour remonter les ordinateurs, déplacer les meubles. Mais avant j'ai pris des photos avec mon portable. » (Professionnel, inondations de l'Orge, 2016)

« La phase où il faut qu'on estime tout ce qu'on a perdu est la plus lourde, il faut prendre des photos de chacune de nos fringues, retrouver des factures qu'on a perdu (...) on est allé sur Internet pour essayer d'estimer nos biens. » (Particulier, inondation du Var, 2014)

« Qu'il m'appelle par mon nom ! Qu'il reformule mon dégât : 'Si j'ai bien compris il s'est passé ça...', que je puisse acquiescer ! Et surtout qu'il me donne un fil conducteur, des étapes intermédiaires, qu'ils prennent le relais. Tandis que là je suis resté dans le néant avec juste un : 'On revient vers vous'. » (Particulier, inondation à La Couture, 2016)

« On arrive à les avoir au bout d'un moment, mais il n'y a pas de numéro dédié. » (Particulier, inondations dans le Loir et Cher, juin 2016)

Des autorités locales dont le soutien est attendu

Une présence des pouvoirs publics locaux réconfortante (bien que jugée normale)

- Une présence physique dont peu de victimes ont bénéficié mais qu'elles ont fortement appréciée.
- Des maires qui ont par exemple :
 - Fait le tour des habitations pour prendre des nouvelles des habitants voire leur donner quelques conseils (comment remblayer, s'équiper d'une pompe...),
 - Mis à disposition des habitants le PPRI (Plan de Prévention du Risque Inondation),
 - Organisé des réunions au sein de la mairie avec les sinistrés pour les aiguiller sur les démarches à faire et pour structurer la solidarité.

↳ Dans le cadre de la tempête Xynthia, la commune voisine de l'Aiguillon a mis en place un centre d'accueil pour prendre en charge les victimes (distribution de boissons chaudes, vêtements, chaussures, nourriture...). Une prise en charge fortement appréciée.

« Dans ma petite commune, le maire est proche : il y a eu une réunion avec le conseil municipal et toutes les personnes concernées, et on a eu un imprimé dans la boîte aux lettres, ça on a été content. On a même échangé par SMS. » (Particulier, inondations dans le 94, juin 2016)

« Tout était parfaitement organisé, le maire d'Aiguillon et sa femme étaient là et servaient des cafés (...) la protection civile a très bien géré, tout était parfait (...) en tant qu'ancienne infirmière je peux vous dire qu'ils nous ont très bien pris en charge. » (Particulier, tempête Xynthia, la Faute-sur-Mer, 2010)

➔ **Pour les victimes, une présence même minimaliste des pouvoirs publics et plus particulièrement du maire qui donne le sentiment, même a minima, d'une prise en charge collective et d'un intérêt du maire pour ses administrés.**

Mais une présence des pouvoirs publics locaux qui n'est pas systématique

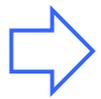
La majorité des victimes rencontrées n'ont pas bénéficié de cette présence. Une absence regrettable et/ou jugée opportuniste.

- Des services municipaux certes débordés, mais totalement injoignables,
- Des élus qui restent très lointains : ne se déplacent pas, ne prennent pas de nouvelles, ne communiquent pas et n'agissent pas,
- Des réunions municipales qui ne sont pas légion,
- Des solutions qui ne sont pas proposées : notamment en matière de relogement pour les victimes dont l'habitation a été détruite
- Le sentiment d'une forme de favoritisme et/ou de gradation, comme par exemple :
 - Des commerçants privilégiés par rapport aux particuliers,
 - Des particuliers eux-mêmes distingués selon leur notabilité ou leurs liens (amicaux / financiers) avec la mairie,
 - Des outils ignorés (PAPI), parfois au détriment des administrés.

« C'est dans la prévention et la sensibilisation (par la commune) que ça a pêché. »
(Particulier, inondation du Var, 2014)

« Le PAPI il est prévu depuis 2015 mais les enjeux économiques font que ça prend du temps (...) ils font des études depuis 1997 mais rien ne se passe (...) y a beaucoup de copinage (...) ils font des digues illégales etc. (...) le préfet et le maire devaient faire un PPRI, ils l'ont pas fait. Le préfet a assigné 8 communes à le faire, les 7 autres l'ont fait sauf Pierrefeu. » (Particulier, inondation du Var, 2014)

« On ne pense pas spontanément à appeler la mairie, de toute façon on est préoccupé par d'autres choses, il fallait évacuer l'eau, et puis mon portable il était dans l'eau, on est vraiment coupé du monde. » (Particulier, inondations dans le Loir et Cher, juin 2016)



Pour les victimes, une absence des pouvoirs publics fortement regrettée qui donne le sentiment d'une indifférence de la municipalité par rapport à ses administrés.

Une dimension psychologique trop négligée (1/2)

Un accompagnement psychologique totalement déficitaire pour les victimes d'intempéries

- À l'exception de quelques victimes de la tempête Xynthia auxquelles a été proposée une aide d'urgence psychologique...
- ...la majorité des autres victimes n'ont bénéficié d'aucune aide (aussi bien dans l'immédiat qu'à plus long terme). Une absence qu'elles déplorent fortement.



Une aide psychologique proposée aux victimes de la tempête Xynthia fortement appréciée, mais des psychologues qui ne semblaient pas « armés » pour faire face à une telle situation.

Un accompagnement psychologique nécessaire dans la mesure où :

- Ces intempéries ont pu causer chez certaines victimes des troubles psychologiques importants : dépression, phobie de l'eau, cauchemars à répétition, trous de mémoire, alcoolisme...



Un sentiment de solitude et de désespoir très fortement exprimé chez les professionnels qui à la suite de l'inondation ont perdu tout le fruit de leur travail (champ, production, matériel...) et *in fine* ce qui leur permettait de vivre.



Un agriculteur a par exemple dû faire le choix douloureux d'arrêter son exploitation et s'est ensuite inscrit dans une agence d'intérim. Un changement de vie drastique dont les conséquences (financières et psychologiques) n'ont pas été prises en charge.



Un accompagnement psychologique spécifique qui devrait être proposé à toutes les victimes d'intempéries (peu importe l'ampleur de la catastrophe)

Une dimension psychologique trop négligée

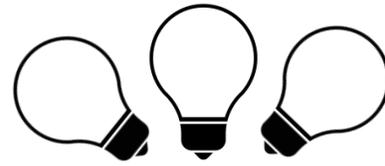
« Il y avait des psychologues à la salle des fêtes de L'Aiguillon ils étaient plus mal que nous. Ils ne s'attendaient pas à ça. » (Particulier, tempête Xynthia, la Faute-sur-Mer, 2010)

« J'aurais aimé qu'on me reconforte, qu'on me dise qu'il y a pire, qu'on me rebooste. J'aurais aimé demander à quelqu'un ce que je pouvais faire, lui poser mes questions, qu'il m'écoute et me conseille. Depuis, avec tous les problèmes que j'ai eus, l'endettement, je suis devenu alcoolique. » (Agriculteur, Inondation, Rivière du Coulon, 2008)

« Moi j'étais dans l'action jusqu'en juillet, je ne me suis pas arrêtée, c'est en juillet quand la famille est arrivée et que je n'avais plus ma maison que là j'ai perdu les pédales. (...) j'avais besoin de retrouver une activité mais je ne suis allée voir personne, alors je me suis remise à la peinture. » (Particulier, tempête Xynthia, la Faute-sur-Mer, 2010)

« Mon fils n'a pas pu dormir pendant 6 mois. Effectivement, on n'a eu aucune proposition d'aide ou de soutien. Même à l'école c'est bizarre. Il commence à s'en remettre mais il n'y a eu personne. » (Particulier, inondations du Loing, 2016)

« Il y a des gens qui sont traumatisés et le problème c'est qu'on leur fixe des rendez-vous avec un psychiatre un mardi à 14h00 mais à cette heure-ci il se peut que la personne n'ait pas envie de parler. » (Particulier, tempête Xynthia, la Faute-sur-Mer, 2010)



Un leadership des élus locaux rassurant et protecteur à investir

- **Systematiser les réunions de sinistrés en mairie** et y présenter un plan d'actions pour les victimes (éventuellement en distribuant et en s'appuyant sur un document / mémo émanant du ministère),
- **Développer davantage le rôle de la Préfecture** en soutien des mairies : des services disponibles, connaisseurs du territoire, la force de l'Etat.

Une victime à envisager dans sa globalité

- **Assurer la mise en place de cellules d'accompagnement psychologiques,**
- **Communiquer sur l'existence de ces cellules** et sur la possibilité de les consulter plus tard,
- **Créer et faire valoir un contact / guichet unique pour les victimes d'intempéries,** envisageant leur situation à 360° : que faire en premier ?, qui contacter ?, les erreurs à ne pas commettre avec les assurances, etc. ,
- **Imposer, si possible, aux assurances un numéro dédié pour les victimes d'intempéries** et un interlocuteur dédié et spécialiste des intempéries,
- **Créer un mémo des sinistrés** d'intempéries, disponible et proposé par les pouvoirs publics et par les assurances,
- **Fournir des solutions de relogement temporaires** aux victimes qui ne peuvent pas retourner dans leur logement.

Une étape dont la puissance publique doit s'emparer

- **Des référents / ressources trop rares, et des victimes qui sont encore laissées seules :**
 - Si la majorité des victimes ont des réflexes plutôt bienvenus et acquis, surtout par rapport au signalement aux assurances...
 - ...la plupart et notamment les néophytes, ne savent pas, une fois les assurances contactées, quelle est la suite du processus de prise en charge.
 - Une étape (où les victimes sont souvent encore dans une gestion au plus pressé : nettoyer, pomper, balayer...) lors de laquelle, le seul interlocuteur disponible, même imparfaitement, est l'assureur... et non la puissance publique.
- **À date, une étape où les victimes d'intempéries se retrouvent bien souvent livrées à elles-mêmes alors qu'elles attendent d'être accompagnées et suivies par les pouvoirs publics locaux et/ou nationaux.**

Une étape préemptée par les assurances



Des semaines suivant la catastrophe, durant lesquelles la préoccupation des victimes reste celle des assurances.

Et des éléments facilitateurs rares ou insuffisants.

Des assureurs jugés « en décalage » par rapport à la situation

Des modalités d'expertises par les assurances très variables et donc très questionnées :

- Un **délai d'intervention** qui semble être laissé au bon vouloir de l'expert : une intervention qui peut être très rapide (moins d'une semaine) comme très longue (au bout de 3 semaines voire plus),
- De même un **détail d'expertise** fluctuant : des experts qui prennent plus ou moins le temps d'évaluer précisément les dégâts,
- Des experts qui parfois viennent à nouveau **vérifier les dégâts**, pour corroborer les évaluations des victimes ou qui font confiance aux victimes.

Une prise en charge par les assurances qui est très dépendante du type de contrat souscrit

 Quand les plus avertis ont souscrit à des **contrats particulièrement adaptés** pour faire face aux intempéries (intervention très rapide de l'expert, entreprises de nettoyage puis de peinture qui se succèdent...)...

 ...les néophytes découvrent qu'ils **n'étaient pas assez couverts** pour ce genre d'incident. Une absence de couverture adaptée souvent liée à la méconnaissance de l'assuré du caractère inondable de son terrain.

« C'est une très, très bonne assurance, je pense aussi que c'est parce que nous avons un bon contrat, c'est mon beau-père qui habitait dans cette maison qui nous l'avait conseillée et il a eu raison. Sur la MAIF y a rien à dire, ils sont très disponibles, ils sont intervenus vite, ils ont tout pris en charge (...) ce qui est très agréable parce que dans ces moments-là, il y a un peu de désarroi quand même. Ils ont fait beaucoup pour nous. »
(Particulier, inondation du Var, 2014)

« On est toujours obligé de les rappeler, on ne sait pas combien de temps ils passent, j'ai l'impression que c'est un peu comme ils veulent. » (Professionnel, inondations de l'Orge, 2016)

Des experts à la posture jugée souvent technique et peu empathique

Une évaluation des pertes matérielles et non des pertes affectives

-  Un mode de fonctionnement qui a pu être très **blessant pour certains particuliers** très affectés par la perte de leurs photos de famille, souvenirs, créations artistiques...
-  Et qui semble avoir **moins affecté les professionnels**. Des professionnels moins surpris par cette attitude car plus habitués et qui ont surtout perdu des biens matériels (vs. des biens affectifs).

Un sens du détail de l'assureur souvent lu comme mû par ses intérêts financiers

- Une discordance entre l'évaluation de la perte par les assureurs et celle des victimes et *in fine* le sentiment que les assurances cherchent à toujours réduire le préjudice à leur compte.

 Une non prise en compte des pertes affectives qui peut être lue comme une forme d'indifférence de la part des assureurs. Des victimes qui souvent n'ont pour seul interlocuteur leur assureur (les pouvoirs publics étant absents) et qui dès lors attendent davantage d'empathie et de compréhension de sa part.

« Ce qui est sentimental, les photos, les affaires de mon fils, tout ça c'est foutu. Et les assureurs s'en foutent. » (Particulier, inondations dans le 94, 2016)

« Quand je lui ai expliqué (à l'expert) que j'avais perdu tout mon matériel de peinture, mes livres, mes disques, il m'a dit « ça c'est des hobbies », mais ce n'était pas des hobbies c'était ma vie, ce qui me stabilisait dans ce village. » (Particulier, tempête Xynthia, la Faute-sur-Mer, 2010)

« Moi c'est un univers que je ne connais pas du tout, ils arrivent et ils mesurent tout, alors qu'on vient de tout perdre. » (Particulier, inondations du Loing, 2016)

Un rapport aux assureurs pesant

Parallèlement, des preuves chiffrées des dégâts souvent difficiles voire impossibles à fournir

- **Une recherche de justificatifs au milieu des décombres très chronophage**
 - Des factures détériorées, voire détruites dans le sinistre,
 - Très souvent, des preuves qui nécessitent les documents originaux : des envois postaux incertains dans leur aboutissement ou onéreux (Accusé/Réception) et, de ce fait, un temps élargi du traitement.
- **Des demandes de justificatifs qui peuvent apparaître déplacées**
 - Des victimes qui sont invitées à se rendre en magasin ou sur Internet pour chercher le prix des biens endommagés,
 - Voire, des victimes auxquelles les assureurs demandent de fournir un fichier Excel dûment rempli.

« Après le matériel informatique, il faut fournir des factures, moi heureusement que je les ai retrouvées, elles n'étaient que gondolées. »
(Professionnel, inondations de l'Orge, 2016)

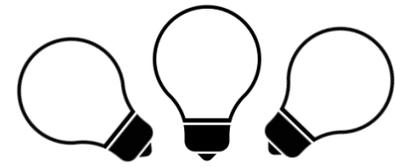
« La phase où il faut qu'on estime tout ce qu'on a perdu est la plus lourde, il faut prendre des photos de chacune de nos fringues, retrouver des factures qu'on a perdu (...) on est allé sur Internet pour essayer d'estimer nos biens. »
(Particulier, inondation du Var, 2014)

« Pour mon dossier d'assurance, j'ai réuni tous les papiers, les factures de la chaudière, du mobilier, de la porte du garage, c'est long à réunir et on envoie tout par A/R. » (Particulier, inondations dans le 94, juin 2016)

« On nous a demandé de faire un fichier Excel avec les photos, retrouver les factures quand elles existent encore, mais nous on ne sait pas faire ça, on n'avait plus d'ordinateur en plus. »
(Particulier, inondations dans le Loir et Cher, juin 2016)

➔ **Une nécessaire justification des dégâts et de leur montant douloureuse. Des victimes qui doivent prouver leur « bonne foi » et qui ont le sentiment que leur perte n'est pas reconnue avec le tact et l'empathie qu'elle nécessite.**

Des acteurs assurantiels à sensibiliser



Des assureurs qui ont leur propres logiques et obéissent à leurs impératifs comptables... mais qui devraient être sensibilisés à l'égard des victimes

Des acteurs indépendants par rapport à la puissance étatique, mais des messages à faire passer

- **Des rapports à humaniser** et une victime qui doit être reconnue comme telle :
 - Éventuellement, **un « statut » de victimes à créer** pour faciliter la relation et les démarches,
 - **Des bénéfiques en terme d'images à mettre en avant** : des assureurs qui deviennent protecteurs et accompagnants dans des situations extrêmes, autrement dit qui s'adaptent au lieu de fournir des réponses types.
- **Des outils à développer** : des numéros gratuits d'urgence, avec des spécialistes, toujours joignables,
- **Des dossiers à simplifier** notamment en les dématérialisant.

Un arrêté catastrophe naturelle : parfois un déblocage...mais pas un sésame (1/2)

Un arrêté « catastrophe naturelle » fantasmé et plus ou moins facilitateur

Pour les victimes un arrêté de « catastrophe naturelle » qui est :

- Une reconnaissance de l'Etat de l'ampleur du préjudice subi
- Un moyen de faciliter l'avancement des dossiers par rapport aux assurances

Même si les modalités de mise en place de cet arrêté sont méconnues des victimes :

- Une demande par le maire ou un statut décrété par l'Etat ?
- Un statut qui englobe quoi ? Quels périmètres ? Quels droits ? Auprès de qui ?

Dans les faits, un décret qui ne facilite pas forcément les expertises :

- Des victimes toujours sommées, comme les autres, de prouver, de justifier les dégâts causés par les intempéries,
- Des assureurs qui entendent ce statut, sans proposer une prise en charge adéquate, à la mesure de l'événement – sauf exception

« Le maire nous a parlé du fait qu'il déclarerait les inondations en catastrophe naturelle, en nous disant qu'on était prioritaire, on nous a donné un papier de la mairie, en disant qu'on était prioritaire, c'est une attestation validée par le maire et un élu du Conseil Régional je crois, avant qu'il y ait le décret. » (Particulier, inondations dans le 94, juin 2016)

« Au final, on ne sait pas si le dossier est classé ou pas, par exemple on n'a aucune information sur l'indemnisation : par exemple des personnes qui auraient touché de l'Etat et pas moi. J'imaginais par exemple que les commerçants aient des aides, par les associations de commerçants qui sont très puissantes, et puis...on a entendu qu'il y a eu de gros dédommagements... » (Particulier, inondations dans le 94, juin 2016)

 **Une finalité de cet arrêté qui doit être davantage expliquée aux victimes**

Un arrêté catastrophe naturelle : parfois un déblocage...mais pas un sésame (1/2)

Un statut de catastrophe naturelle qui doit être un véritable outil facilitateur

- Un statut qui devrait être **acquis rapidement, notamment pour faciliter la relation aux assureurs** : un statut de victime singulier, qui mériterait une réponse facilitée, des services dédiés de la part des assureurs (un numéro dédié, des personnels plus rapides),
- Un outil que les Maires auraient à **mettre davantage en avant** afin de montrer qu'ils se préoccupent des administrés (par voie d'affichage, dans le bulletin municipal).

Une troisième étape où la victime se retrouve seule face aux assurances

- **Des modes opératoires et une temporalité des assureurs qui sont en décalage avec ceux des victimes :**
 - Des victimes qui attendent une résolution rapide vs. le temps des assurances,
 - Des dégâts évidents mais qu'il est nécessaire de prouver.
- **Une relation aux assureurs qui manque clairement de :**
 - Humanité : un traitement impartial, sans penser la victime en tant que telle,
 - Modernité : la nécessité d'envoyer des preuves par courrier (A/R),
 - Accompagnement : des pouvoirs publics totalement en dehors de cette relation.
- **Un état de catastrophe naturelle qui n'active pas forcément un traitement exceptionnel :**
 - Un arrêté arrivant souvent tardivement, et des victimes qui ont dû gérer l'essentiel de la relation aux assureurs sans,
 - Un statut de victimes de catastrophe naturelle qui ne change qu'à la marge la relation aux assurances : n'est pas véritablement facilitateur.

L'indemnisation : une étape attendue mais opaque



Une étape de l'indemnisation à l'origine de frustrations, avec des dédommagements jugés :

- Souvent insuffisants,
- Trop tardifs,
- Pas à la hauteur des conséquences du drame vécu : des affaires personnelles qui ne sont jamais (par nature) prises en compte.

Une indemnisation attendue et souvent décevante (1/2)

Des remboursements très longs

- Des victimes qui ne savent pas où en est le traitement de leur dossier (aucune information de la part des assurances et aucun outil de suivi) et qui ont souvent dû avancer des frais sans avoir la certitude d'être remboursés.

Des franchises très élevées qui réduisent considérablement le dédommagement :

- Des barèmes d'indemnisation incompréhensibles,
- Des logiques comptables indécemment appliquées à des situations humaines particulières : des assureurs qui « chipotent », ratiocinent et, *in fine*, des prises en charge financières qui sont souvent vécues comme « à la baisse ».

Une indemnisation imparfaite dans la mesure où elle ne prend pas en compte :

- Le matériel acheté pour répondre à la situation d'urgence : pompes, aspirateurs aquatiques par exemple,
- Les conséquences sur la vie quotidienne ou l'activité professionnelle des victimes : l'absentéisme pendant les jours de gestion de l'intempérie, pour les professionnels des pays qu'il faut assurer alors que les salariés ne peuvent pas travailler et que l'activité stagne.

Une indemnisation attendue et souvent décevante (2/2)

« L'agence a fermé pendant un mois et demi, j'ai demandé aux employés de prendre leurs vacances et ça tombait bien on était en juillet / août, mais pas pour tous, la prise en charge des salaires elle n'est que de 50%, donc le reste c'était pour ma pomme. » (Professionnel, inondations de l'Orge, 2016)

« C'est anxieux parce qu'on ne sait pas, on ignore tout (...) je me suis même dit que j'allais rien avoir du tout (...) on ne me disait rien. » (Agriculteur, Inondation, Rivière du Coulon, 2008)

« Le problème c'est que vous commencez à faire les travaux. Quand ils sont finis faut payer les artisans. Mais vous pouvez pas faire tous les travaux à la fois. Donc vous commencez et à la sortie vous avez des choses à finir de faire mais vous n'avez pas les moyens. Faut faire les crédits pour les payer. » (Professionnel, inondations au Lavandou, 2014)

« On ne sait jamais quand ça va arriver, il n'y a pas de suivi, nous on voulait abandonner, il y a toujours des franchises, et c'était pour peu de choses, donc c'est vraiment trop long, on perd forcément. » (Particulier, inondations de la Lys, 2016)

« Par exemple, c'est l'insalubrité qui n'est pas prise en compte par l'assurance. Ils ont tiqué car j'ai envoyé un devis. Je ne voulais pas des sociétés qu'on ne connaît pas, et des devis pas fameux. C'était devenu irrespirable, il fallait faire vite, bon finalement ils ont quand même payé, mais il a fallu tractier avec eux, par mail. » (Particulier, inondations dans le Loir et Cher, juin 2016)

Les subventions étatiques : une attribution non systématisée, floue dans ses modalités et à l'origine de suspicions (1/2)

Un principe de dédommagement étatique qui n'est ni affirmé, ni systématique.

- Un principe non mis en avant par les pouvoirs publics : des destinataires non identifiés,
- Un principe très flou : Quels montants ? Pour quels dégâts ?
- Des professionnels qui sont très discrets sur cet aspect : par pudeur ?

Et au-delà des subventions souvent jugées insuffisantes.

- Des dédommagements qui peuvent être jugés insuffisants par rapport aux dommages pour les professionnels agricoles,
- Des dons qui sont faits, mais qui n'arrivent pas forcément de façon égalitaire ou en toute transparence aux victimes,
- Au-delà, des subventions vraiment insuffisantes pour couvrir d'autres frais courants (comme les cotisations sociales pour les professionnels).

Pour autant, une bonne pratique identifiée : le rachat des maisons sinistrées par la tempête Xynthia. Une proposition de rachat qui a été une vraie délivrance (aussi bien financière que psychologique) pour les victimes qui en ont bénéficié.

Un manque de transparence et de compréhension des modalités de distribution des subventions à l'origine de suspicions chez les victimes.

Avec plus particulièrement le sentiment que certains administrés sont favorisés par rapport à d'autres, notamment les commerçants ou les habitants proches des élus. Un favoritisme perçu à l'origine d'un sentiment d'injustice.

 **Une opacité nocive en matière de subventions étatiques**

Les subventions étatiques : une attribution non systématisée, floue dans ses modalités et à l'origine de suspicions (2/2)

« Ca a été très rapide, je sais que ça l'était trop pour certains, pour moi c'est ce qu'il fallait (...) quand j'ai reçu cette proposition (de l'Etat) je l'ai tout de suite renvoyée signée. En novembre j'étais remboursée, certes pas totalement mais c'était fait. » (Particulier, tempête Xynthia, la Faute-sur-Mer, 2010)

« 8 mois plus tard j'ai 22 000 € d'indemnisation, j'ai découvert par hasard sur mon compte en banque, et j'ai reçu un courrier le jour même. J'ai pas compris pourquoi j'ai eu cette somme alors que d'autres agriculteurs avec des dégâts moins importants ont eu une somme plus importante. La Chambre d'Agriculture, je l'ai appelée pour comprendre pourquoi cette somme et pas plus, j'ai jamais eu de réponse, et après la MSA m'a demandé 46 000 € j'ai donc dû vendre une parcelle de terre pour rembourser cette somme. » (Agriculteur, Inondation, Rivière du Coulon, 2008)

« Il y en a qui s'en sont mis plein les poches, il y aurait dû avoir un représentant de l'Etat pour vérifier et gérer la distribution des dons en nature. (...) La commune a acheté le silence de certains en leur donnant des machines à laver. » (Particulier, tempête Xynthia, la Faute-sur-Mer, 2010)

« Ça devrait être la priorité de l'Etat de mettre à jour la carte des aléas pour les zones bleues et les zones rouges. » (Particulier, inondation du Var, 2014)

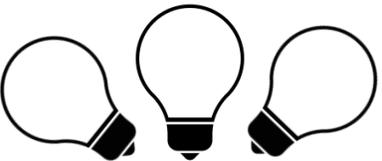
Des victimes très fragilisées par l'étape de l'indemnisation

Des modalités de prise en charge humaine et financière par les assureurs qui ne sont adaptées ni au statut de victimes ni à l'urgence de la situation :

- Des assureurs d'une part sans aucun empathie par rapport à la situation et qui, d'autre part, semblent défendre les intérêts de leur compagnie avant ceux de la victime,
- Un temps d'indemnisation très long, sans aucune information sur son déroulé et qui laisse les assurés dans une très grande incertitude,
- Des critères d'indemnisation abscons auxquels les victimes ne sont pas préparées.

→ Un intérêt à informer les victimes sur les modalités d'indemnisation et plus globalement sur la lourdeur / longueur du processus.

- Des victimes qui attendent que l'Etat s'engage davantage en matière de :
- **Subventions / aides financières**, avec par exemple pour les victimes qui ont acheté sans le savoir des maisons dans des zones inondables, le versement d'une indemnisation correspondant à la perte de valeur de leur bien immobilier suite aux intempéries,
 - **Gestion des dons** pour en assurer une répartition plus équitable mais surtout plus transparente.



Un besoin de reconnaissance qui a poussé certains particuliers à fonder / rentrer dans une association

5

La création
d'associations

Pour quelques
victimes

Devant l'inaction des pouvoirs public locaux et/ou nationaux, certaines victimes ont décidé de créer et/ou de rejoindre une association de victimes dans le but de :

- Ne pas tomber dans l'oubli,
- Essayer de faire avancer les choses dans la commune pour prévenir de nouvelles inondations (ou en tout cas de telles conséquences),
- Sensibiliser les habitants à ces questions,
- Se retrouver entre victimes,
- (Dans le cas de Xynthia) rendre justice,
- Suivre la mise en place des plans (PAPI, PPRI).

➔ Une démarche associative qui traduit à la fois le besoin de reconnaissance des victimes mais aussi celui de pallier les manquements de la commune / de l'Etat.

Des associations de victimes qui doivent être favorisées par les communes : par exemple mettre à leur disposition des moyens pour se retrouver, organiser des groupes de parole, d'informations...



Les associations des victimes :

- L'AVIF (Association des Victimes des Inondations de La Faute-sur-Mer) pour les victimes de Xynthia,
- L'association Assistance Inondés Entraide La Londe,
- L'Association le Luc au Sec,
- L'Association des Riverains des Quartiers Sud de Pierrefeu.

« Il aurait pu y avoir une réunion spécifique d'organisée avec les gens qui ont été inondés pour qu'ils discutent ensemble et ben ça, ça n'existe même pas. » (Particulier, inondation du Var, 2014)

« Dans le cadre de l'association on fait du soutien psychologique et ça demande une disponibilité de tout instant. » (Particulier, tempête Xynthia, la Faute-sur-Mer, 2010)

Une phase judiciaire qui interroge les responsabilités

6

La phase
judiciaire

Un recours judiciaire qui dans cette étude ne concerne que les victimes de la tempête Xynthia

- Un recours au judiciaire motivé par des manquements évidents des pouvoirs publics locaux :
 - En l'occurrence, une attaque à l'égard du maire de la Faute-sur-Mer pour son imprévoyance et sa gestion très contestable de l'urbanisme : scandale politique mettant en cause une gestion inconséquente du risque pour les habitants et des conséquences idoine.
 - Une phase judiciaire qui n'arrive que quand les manquements préalables sont patents et avec des conséquences collectives. Une attaque qui ne concerne pas la gestion, même défailante, au moment des intempéries mais l'intégration du risque potentiel et le manque d'informations / voire la volonté de dissimuler des informations à ce sujet.

➔ Une phase judiciaire qui met à jour les manquements du maire mais qui interroge plus globalement les victimes sur la responsabilité de l'Etat : à savoir l'Etat est-il suffisamment prévenant ? N'a-t-il pas une responsabilité à tenir en matière de gestion et de contrôle préalable du risque ?

Au final, des victimes souvent très seules dans leurs parcours de victimes

Des événements inattendus et jamais anticipés.

Des victimes qui gèrent au plus pressé, et dans leurs parcours, semblent toujours très esseulées : si certes elles développent quelques réflexes, elles semblent souffrir d'un manque d'accompagnement patent à toutes les étapes.

Des acteurs qui semblent peu investis, très disparates dans leurs intentions et interventions, et qui sont rarement des recours / ressources pour les victimes : des intervenants identifiés, mais qui ne sont bien souvent pas à la hauteur des événements.

Par ailleurs, des victimes qui n'identifient JAMAIS un processus formalisé pour les seconder / aider / soutenir dans l'ensemble de leurs parcours.



→ Une prise en charge de la victime d'intempérie à construire : des victimes en attente de prévention, d'information, et de protection.

2. DES ACTEURS INÉGALEMENT ÉVALUÉS

Des acteurs qui ne font jamais l'unanimité, une appréciation toujours en demi-teinte

Les premiers secours : un acteur présent mais non dimensionné pour les événements



- Des professionnels, ou en tout cas des agents, jugés compétents.
- Une bienveillance, une bonne volonté et un investissement sans faille.
- Une gestion du collectif sans oublier ou dénier les cas particuliers.



- Un problème manifeste d'effectifs.
- Des intervenants peu équipés pour ce genre de situations.
- Des équipes obligées de hiérarchiser leurs interventions, ce que ne comprennent pas les victimes.

- 
- Détacher des équipes de territoires proches pour assurer des effectifs conséquents.
 - Si possible former davantage ces équipes à la prise en charge des victimes d'intempéries.

Les services de la ville : un acteur compétent, mais peu visible



Pour une partie des victimes :

- Des agents qui connaissent le territoire, ses enjeux, sa cartographie et les administrés presque personnellement.
- Des agents très impliqués et qui ont le sens du service public.

« Ils ne sont pas loin, ils avaient envie de bien faire, mais c'est vrai qu'on ne pouvait pas toujours les joindre. » (Professionnel, inondations de l'Orge, 2016)



Pour l'autre partie des victimes :

- Des services pas toujours joignables et/ou connus,
- Des services débordés, car en sous-effectif, et manifestement non préparés.

« Ils étaient manifestement débordés, mais je sais qu'ils voulaient bien faire, c'est une petite commune, ils n'étaient pas préparés. » (Particulier, inondation du Loing, 2016)



- **Mettre en place un numéro d'urgence de la mairie**, capable de répondre à toutes les questions, sous forme de cellule de crise.
- **Communiquer sur l'existence de ce numéro** : dans le bulletin municipal ou à travers des campagnes d'affichage par exemple.

L'Etat : un acteur absent mais crédible



- Un recours très rare mais très rassurant à la Préfecture : des spécialistes de la prise en charge.
- Un Etat impliqué dans des situations d'urgence vraiment singulières (Xynthia) et qui met en place des systèmes de dédommagement non négligeable (rachat des maisons par exemple).



- Un positionnement de l'Etat totalement vampirisé par l'échelon municipal.
- Des ressources émanant de la Préfecture qui sont inexistantes pour les administrés (et *a minima* pour les professionnels).
- Un Etat qui semble ne pas faire contrôler / respecter la législation dans les communes, notamment du point de vue urbanistique : des conséquences lourdes pour les intempéries.
- Des hommes politiques (nationaux) invisibles (à l'exception notable de la tempête Xynthia), un sentiment d'indifférence et/ou de hiérarchisation injuste des événements.

« Peut-être que si j'avais cherché les informations je les aurais trouvées. Mais en brut j'ai eu aucune information (...) et je me dis que dans ces cas-là c'est plus de à l'Etat de venir à moi. »
(Particulier, inondation à La Couture, 2016)

« Tout se passait à Longjumeau, parce que c'est la grosse ville, nous on n'a eu personne. »
(Professionnel, inondations de l'Orge, 2016)



➤ Réinvestir le **rôle de l'Etat** dans :

- La prévention, l'information et la protection des administrés et entreprises face aux risques d'intempéries,
- Le contrôle et le respect des politiques urbaines, constructions et plans (PAPI, PPRI).

➤ Renvoyer (via les mairies) vers des structures / institutions moins « débordées » par les événements et donc susceptibles de rediriger les victimes : un échelon préfectoral idéal

Les employeurs : des acteurs plus ou moins conciliants



- Des employeurs très conciliants, notamment parce qu'ils connaissent souvent les mêmes problèmes.
- Des employeurs publics qui aménagent ces absences par rapport aux congés.



- Des employeurs privés tolérants un temps mais qui peuvent très vite rogner sur les salaires et/ ou les temps de congés

« Il y a des jours où je n'ai pas pu travailler, j'ai été obligé de prendre des jours d'absence. Mon patron a été conciliant, j'ai pu travailler de chez moi, mais c'est vrai que dans ma convention collective, moi je suis au Syntec, ce n'est pas prévu, même avec un décret de catastrophe naturelle. Ma femme, elle, elle dépend de la convention collective de la santé, des hôpitaux, et elle a eu droit à des jours sans décompte. » (Particulier, inondations dans le 94, juin 2016)

« J'ai appelé le boulot, heureusement c'est la mairie de Paris, les jours que j'ai passé à la maison, ça m'a été déduit des congés, et puis ils comprenaient, parce qu'à Paris, les inondations c'était la même. Ils m'appelaient tous les jours pour savoir où j'en étais, en gros j'ai raté une semaine. Mon bol c'est d'être dans l'administration, j'ai pu poser des jours devant le fait accompli, dans le privé ils comprendraient mais pas longtemps. » (Particulier, inondations dans le 94, 2016)

Les élus locaux : un acteur déficient, mais crucial et à impliquer réellement (1/2)



- Parfois des élus très proches, qui viennent dès les premières étapes soutenir les victimes.
- L'initiative (rare) de réunions d'information pour les sinistrés.



- Soit une présence perçue comme très opportuniste au moment des événements, soit une absence très dommageable sur tout le long du parcours.
- Surtout, des élus pointés du doigt pour leur irresponsabilité :
 - Au mieux, de l'inconséquence par rapport au contexte local : une impréparation à l'égard des intempéries possibles par manque de compétences,
 - Au pire, et le plus souvent, l'accusation de malhonnêteté ou de dissimulation : des PLU opaques et défavorables aux accédants à la propriété, des élus qui favorisent la construction plutôt que la protection des milieux naturels.



- Des élus locaux qui doivent être sensibilisés aux risques et conséquences des intempéries et qui doivent impérativement montrer leur **présence directe** au moment de l'événement.
- Des **outils à dûment investir** : sur le site Internet de la ville des clés pour faire face aux intempéries et, au fur et à mesure des événements, un site incrémenté (quid des routes ou des écoles fermées, de l'évolution de la prise en charge par les secours etc).
- Et au-delà, et en amont, un pouvoir / un contrôle / une vigilance accrue sur la délivrance des permis de construire et sur les risques en zones sensibles.

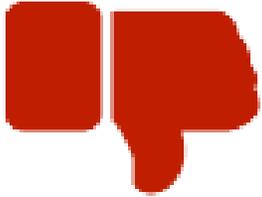
Les élus locaux : un acteur déficient, mais crucial et à impliquer réellement (2/2)

« On savait qu'on était en zone inondable, je m'attendais quand même à ce que la mairie fasse un courrier ou une publication dans le bulletin municipal. On est une commune de 4000 habitants, franchement ils auraient pu faire quelque chose, un signe. » (Particulier, inondations de la Lys, 62, juin 2016)

« Nous on ne se doutait pas, on ne nous avait rien dit. Il y avait un terrain à vendre, la digue était petite, on n'imaginait pas le danger, personne ne nous en a parlé, et en plus l'argument c'était que la maison était très abordable financièrement pour un jeune couple. On n'avait pas l'impression que ça pouvait nous arriver car la digue était basse, on ne s'est pas inquiété. » (Particulier, tempête Xynthia, la Faute-sur-Mer, 2010)

« Quand Mme X m'a dit ça, j'ai pris conscience qu'on était en danger et que personne ne m'avait informée (...) je n'ai eu aucune information au moment de l'achat du terrain, rien par le maire, rien par le notaire (...) si j'avais su que c'était une zone inondable je n'aurais pas construit là et je n'aurais pas construit comme ça (...) pas une maison basse sans ouverture sur le toit. » (Particulier, tempête Xynthia, la Faute-sur-Mer, 2010)

Les assurances : un acteur très critiqué (1/2)



- Une **temporalité de la prise en charge par les assurances qui n'est pas définie**, non annoncée et aléatoire.
- Des **experts plus ou moins conciliants**, plus ou moins joignables, plus ou moins tatillons...
- Une **absence manifeste de compréhension des enjeux sentimentaux / affectifs** : une posture rigide et seulement comptable du remboursement.
- Une multiplication des expertises qui **renvoie indûment la victime à son honnêteté**, à la véracité de ses déclarations.
- Des **sous-traitants imposés** (pour les travaux), sans la garantie d'un travail de qualité. Des victimes qui choisissent d'autres sous-traitants sans l'assurance d'une prise en charge, parce qu'elles vont au plus vite sans prendre en compte la rigidité des assureurs.



→ Un problème difficilement résoluble : une rigidité et des contraintes des assureurs sur lesquelles l'Etat ne peut avoir de prise

- Des assureurs qui devraient être convaincus de la notion même de « victime d'intempéries » : un identifiant particulier, un traitement idoine.
- Une multiplication des intempéries qui imposerait un statut de victime, donc des services adéquats (interlocuteur spécialisé, médiateur à disposition etc).

Les assurances : un acteur très critiqué (2/2)

« (On ressent) de la frustration parce qu'un dossier je veux bien qu'il y ait un délai d'attente, d'instruction du dossier. Mais ça devrait être normal d'avoir les étapes, 'dossier lu', 'dossier en traitement', une évolution dans le dossier ce qu'il y avait pas. » (Particulier, inondation à La Couture, 2016)

« L'assurance nous a envoyé un expert 15 jours seulement après ! Moi entre-temps, j'avais fait des photos, il ne fallait rien jeter alors que tout avait été pourri. » (Particulier, inondations dans le Loir et Cher, juin 2016)

« J'ai attendu un expert qui n'est pas arrivé vraiment vite, j'ai dû attendre 4 ou 5 jours encore, ils étaient débordés, je les rappelais : comment faire avec les clients, avec les collaborateurs ? J'ai transféré les appels sur mon portable, mais les gens comprenaient, parce qu'en fait ils vivaient les mêmes choses que nous. » (Professionnel, inondations de l'Orge, 2016)

« De toute façon, après le premier expert, il fallait attendre l'expert de la garantie décennale, qui a mis 3 mois, oui 3 mois, à venir. » (Particulier, inondations dans le Loir et Cher, juin 2016)

« Les experts, on dit qu'ils passent vite, mais c'est pas vrai, ça a pris 2 ou 3 semaines, et ça, j'ai envie de dire que heureusement ça n'avait touché que la cave. » (Particulier, inondations dans le 94, 2016)

« Après le passage de l'expert, j'ai passé un temps fou à envoyer des factures, moi j'ai pu le faire par mail, mais ils disent qu'ils traitent tout ça sous 48h, alors que la réponse c'est 15 jours après ! » (Particulier, inondations dans le Loir et Cher, juin 2016)

Des recours / ressources insuffisants

Des victimes d'intempéries qui se débrouillent trop souvent seules.

- Une puissance publique :
 - Intermittente ou dépendante du volontarisme des élus locaux,
 - Absente au plan national : des élus nationaux qui ne se déplacent « que » pour les intempéries jugées d'importance (Xynthia).
- Un seul acteur toujours présent : les assureurs
 - Un recours réflexe,
 - Mais une image initiale peu rassurante : le seul intérêt financier,
 - Et, le plus souvent, dans les faits, un acteur peu aidant :
 - Des assureurs non réactifs et/ou qui ratiocinent,
 - Une prise en charge soumise à conditions,
 - La nécessité de se justifier sans arrêt, avec des outils peu performants,
 - Des difficultés à avoir un interlocuteur dédié.

3. EVALUATION DES ARGUMENTAIRES



Trois argumentaires testés

La mise en place d'un numéro unique dédié aux sinistrés, permettant d'obtenir des informations sur la mise en œuvre du régime des catastrophes naturelles, leurs droits, les modalités d'indemnisation, l'application des franchises légales

Obliger l'assureur à informer l'assuré de son droit à recourir au médiateur des assurances ou nommer des médiateurs sur le terrain

Mettre en place un guichet unique / référent unique par département, pour les aides financières, l'accompagnement dans les démarches et le suivi des victimes : la Préfecture / une délégation ou l'union départementale de l'action sociale

La mise en place d'un numéro unique dédié : une proposition qui suscite l'intérêt si elle répond à plusieurs modalités (1/2)

La mise en place d'un numéro unique dédié aux sinistrés, permettant d'obtenir des informations sur la mise en œuvre du régime des catastrophes naturelles, leurs droits, les modalités d'indemnisation, l'application des franchises légales



Une proposition favorablement accueillie dans la mesure où ce numéro dédié :

- Est un recours pour les victimes qui ne savent pas vers qui se tourner,
- Est spécialisé dans les intempéries et est donc un gage pour la victime d'être en contact avec un service compétent,
- Centralise l'ensemble des informations dont peuvent avoir besoin la victime : un gain de temps.



Pour autant quelques craintes concernant ce numéro dédié :

- Une réponse trop formatée ou trop généraliste prenant insuffisamment en compte le type d'intempérie et la spécificité du territoire...
- Des interlocuteurs non formés aux intempéries,
- Un service prenant les travers de tout service téléphonique / hotline : pas de contact direct, une arborisation complexe et une écoute minimale,
- Un service rapidement saturé et donc difficilement joignable notamment si l'intempérie est de très grande ampleur.

→ La crainte d'une centralisation qui nie le caractère spécifique des victimes

Un service qui ne peut être valide que s'il est à la hauteur des attentes des victimes à savoir :

- **Une disponibilité « directe » et sans faille, une réponse personnalisée même avec un interlocuteur national**
- **Une écoute empathique et des réponses nombreuses à toutes les questions des victimes (premiers gestes, renvoi vers des aidants en terme de logement, aide et conseils par rapport aux assurances...)**

La mise en place d'un numéro unique dédié : une proposition qui suscite l'intérêt si elle répond à plusieurs modalités (2/2)

« Ça, ça serait très bien, ça ferait gagner du temps : nous renseigner sur notre cas particulier, personnel, ça évite de faire des erreurs. » (Professionnel, inondations de l'Orge, 2016)

« Il faut des informations localisées, par exemple qu'on puisse être transféré pour les logements vers les personnes qui près de la Faute proposent des logements. » (Particulier, tempête Xynthia, la Faute-sur-Mer, 2010)

« C'est une bonne idée mais il faut que ce soit mis en œuvre avant. Quand on habite dans un endroit à risque il faut savoir qui appeler, quoi faire, car après les gens sont dans la panique, ils sont abattus, stressés voire agressifs (...) ce numéro pourrait être intégré dans le plan communal de sauvegarde. » (Particulier, tempête Xynthia, la Faute-sur-Mer, 2010)

« Ça pourrait être bien, sauf que si c'est national, on n'est absolument pas certain de tomber sur quelqu'un, on l'a bien vu avec l'assurance, le problème c'est qu'ils soient débordés ou qu'il n'y ait personne. Que ce soit gratuit et direct. Par exemple, comme pour l'assurance, on a eu un numéro spécial, ça pourrait être pareil. » (Particulier, inondations dans le 94, 2016)

« Le problème, c'est comment on communique sur un tel service ? Soit on fait de la prévention, et là il faudrait que ce soit affiché, avec un numéro vert à 3 chiffres, soit c'est une réponse, et là le mieux c'est le courrier, mais ça arrive trop tard. » (Particulier, inondations de la Lys, 62, juin 2016)

« C'est une bonne idée si ça n'alourdit pas le système, que ça ne rajoute pas de l'information, des démarches, des demandes. (...) et puis il faut que les personnes ne soient pas trop éloignées de l'incident. » (Particulier, tempête Xynthia, la Faute-sur-Mer, 2010)

L'obligation d'informer l'assuré sur son droit au médiateur : une proposition peu parlante et qui se limite à de rares cas

Obliger l'assureur à informer l'assuré de son droit à recourir au médiateur des assurances ou nommer des médiateurs sur le terrain



- Un médiateur totalement méconnu des victimes rencontrées. De fait, une proposition qui, spontanément, ne trouve pas d'écho auprès des victimes
 - Seule une victime a eu recours à un médiateur suite à un désaccord sur les montants d'indemnisation proposés par l'expert des assurances. Pour elle, un recours au médiateur aidant et une véritable nécessité d'informer sur son existence.
- Présenté comme une autorité impartiale jouant le rôle d'intermédiaire avec les assureurs en cas de litige, cette proposition est favorablement accueillie (logiquement notamment par ceux qui ont rencontré des difficultés avec leur assureur) : un acteur qui à date, pouvait manquer..

« C'est pas mal parce qu'on est un peu isolé ; et c'est de la transparence pour moi. Parce que le vrai problème, c'est que les assureurs, ils ne disent pas toujours la vérité. » (Particulier, inondations de la Lys, 62, juin 2016)

« Je suis pour, pour des personnes qui ont du mal à se battre, parce que les assureurs nous prennent pour des cons. Je l'ai vu avec ma petite voisine vieille. Ça peut prendre plus de temps sinon, et si le médiateur a du pouvoir ou pas. » (Particulier, inondations dans le 94, 2016)



- Pour autant, une problématique du médiateur qui n'émerge pas spontanément pour les victimes :
 - Des assurances certes trop rétives, mais qui jouent le jeu finalement, sans besoin de médiation
 - Des cas de litiges rares, voire « acceptés » par les assurés
- Un besoin et une attente d'information de la part des victimes qui concerne davantage le rapport aux assureurs en général.

« C'est toujours mieux, mais moi je préfère la réactivité que la médiation. » (Particulier, inondations dans le 94, juin 2016)

Une possibilité appréciable au vu des problèmes possibles avec les assureurs. Un principe à faire connaître mais qui doit intervenir dans une logique d'information plus globale sur le rapport aux assurances

Le guichet / référent unique : une proposition séduisante par son caractère de proximité

Mettre en place un guichet unique / référent unique par département, pour les aides financières, l'accompagnement dans les démarches et le suivi des victimes : la Préfecture / une délégation ou l'Union Départementale de l'Action Sociale



Un principe de centralisation des demandes et des réponses fortement apprécié :

- La réassurance d'un guichet physique : un interlocuteur visible et disponible en face-à-face,
- **Un service spécialisé** dans les intempéries et est donc un gage pour la victime d'être en contact avec un service compétent,
- **Une proximité** gage d'une connaissance du territoire.

Un acteur de la **Préfecture qui apparaît comme le plus crédible pour porter cette proposition dans la mesure où il s'agit** d'un acteur de proximité connaissant bien le territoire.

« C'est exactement ce qu'il faut faire car nous on n'avait pas la force de courir à droite à gauche(...) il faut tout centraliser pour ne pas perdre de temps. C'est très important de savoir à qui on peut s'adresser et où. Il faut que les gens soient bien formés et informés, qu'ils puissent nous dire quoi faire. » (Particulier, tempête Xynthia, la Faute-sur-Mer, 2010)

« Ça serait ma Préfecture, ce serait beaucoup mieux, mieux que la première proposition, être proche du terrain c'est toujours mieux, ils connaissent les sujets, et l'information sera meilleure et plus précise. » (Particulier, inondations dans le 94, juin 2016)



- Des acteurs méconnus et jugés non adéquats dans la proposition telle quelle : Qui est la délégation ou l'action sociale du Département ?
- Un questionnement relatif à la communication d'un tel service : comment en médiatiser l'existence ? Par quels supports, médias ? À quel moment (en amont ou au moment de la catastrophe) ?
- Dans le cas d'un guichet uniquement physique, un éloignement géographique qui peut être un frein important. La nécessité d'un guichet également disponible par téléphone.

« Ça pourrait être pas mal, mais est-ce qu'ils auront assez de personnel ? Je suis sceptique, parce qu'en Seine-et-Marne, tout le monde a été touché, on est un très gros département, il n'y aurait pas eu assez de personnel. » (Particulier, inondations dans le 94, 2016)

Des référents / guichets attendus sur leurs compétences, bien formés et informés sur l'existant, sur la nature de l'incident, sur le fonctionnement de la commune, et surtout réactifs et en nombre suffisant

Une prime à la proximité

Deux proposition semblent davantage convaincre les victimes d'intempéries :

- La mise en place d'un numéro unique
- La mise en place d'un guichet / référent unique

Des services jugés manquants à date et qui séduisent parce qu'ils semblent répondre aux exigences d'urgence (disponibilité) et de proximité (compréhension des problématiques locales, mise en place de réponses idoines).

À l'inverse, la proposition relative au médiateur des assurances apparaît trop déconnectée de la réalité des victimes.

Si la proposition de mise en place d'un guichet / référent unique est à retenir, elle l'est sous conditions. Ce guichet / référent doit être :

- Lié à un numéro d'urgence, médiatisé et diffusé en amont (bulletin municipal, affichage),
- Porté par la Préfecture,
- Adapté à tous les profils de victimes : un guichet / référent unique capable de répondre et de traiter toutes les demandes liées aux intempéries peu importe le type d'événement et le territoire,
- Médiatisé : un service dont l'existence devra être portée à la connaissance de toutes les victimes.

4. CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS

CONCLUSIONS

Des événements climatiques souvent violents, en termes de dommages matériels et parfois (surtout) psychologiques.

Des administrés plus ou moins aguerris, mais qui sont / se sentent toujours seuls et délaissés tout au long de leur parcours :

- Une pédagogie préventive sur les risques totalement absente ou inaudible,
- Une pédagogie sur les bons gestes et comportements à adopter elle aussi absente.

Au moment de l'événement :

- Des services débordés,
- Des élus souvent invisibles,
- Des victimes qui s'organisent avec leurs propres moyens, souvent de fortune,
- ET SURTOUT, des victimes démunies qui ne savent pas vers qui se tourner.

• **Après l'évènement, un contact qui se limite souvent à celui des assurances** avec une relation souvent subie et non maîtrisée :

- Une qualité très aléatoire de l'attitude des assureurs
- Des conclusions satisfaisantes, mais qui ont souvent tardé : un processus très long, sans information
- Un décret catastrophe naturelle qui manque de poids pour accélérer le processus

→ Des victimes d'intempérie qui attendent un accompagnement des pouvoirs publics / des élus beaucoup plus tangible et dans la continuité

RECOMMANDATIONS

- **Des pouvoirs publics qui doivent (ré)investir le champs de la prise en charge des victimes :**
 - ❖ **Investiguer et s'approprier la prévention par rapport aux risques... et le montrer :**
 - ❖ Créer un mémo des victimes d'intempéries : évoquer les ressources possibles en termes de relogement, le rapport à avoir par rapport aux assurances, les réflexes (photos, ne pas déplacer les objets), bons gestes à adopter et les erreurs à éviter,
 - ❖ Éventuellement distinguer les cibles : professionnels / particuliers.
 - ❖ **Des plans (PAPI, PPRI) qui doivent être davantage :**
 - ❖ **Mis en avant** : des outils récents qui ont toute légitimité mais qui sont manifestement méconnus. De fait, des plans à valoriser en créant des sites d'information relatifs à cette prévention, facilement trouvables par mots-clés ('prévention des intempéries', 'gestion des intempéries', en renvoyant sur le site du Ministère).
 - ❖ **Contrôlés dans leur mise en place et respect par les municipalités.** Des associations de défense de riverains qui aujourd'hui jouent ce rôle de contrôle mais ne sont pas écoutées.
 - ❖ **La municipalité : un acteur central qu'il faut mobiliser**
 - ❖ Un acteur connu, de proximité,
 - ❖ Des moyens souvent déficitaires, MAIS une articulation avec la Préfecture qui doit être beaucoup plus visible : un acteur préfectoral / étatique identifié comme plus crédible parce qu'avec des moyens, des équipes qui doivent mutualiser leurs actions.

RECOMMANDATIONS

- **Des pistes à explorer :**
 - ❖ **Une information continue relative aux risques du territoire :**
 - ❖ Des informations dans le bulletin municipal : quels risques, quelle anticipation, quelles réactions
 - ❖ Un onglet dédié dans le site Internet des villes soumises aux risques
 - ❖ **L'éducation préalable des populations :** réunions d'information, sensibilisation des populations, explicitation des terminologies / outils (PPRI notamment)
 - ❖ **Pendant l'événement :**
 - ❖ Mobiliser systématiquement les maires pour aller auprès des administrés,
 - ❖ Renforcer, autant que faire se peut, les équipes de secours,
 - ❖ Mettre en place un guichet et numéro dédiés aux victimes d'intempéries. Un service de proximité (porté par la Préfecture) et avec une communication idoine au préalable sur son existence (affichage dans la ville / au travers des médias municipaux).
 - ❖ Au-delà, **créer des outils favorisant la relation aux assureurs :** mémo sur les assurances (qui contacter, les bons gestes à avoir, les preuves à fournir, le rôle des experts, l'existence de médiateurs...).

ANNEXES



Profils des répondants (1/2)

Genre	Profession	Age	Lieu de résidence	Type d'intempérie	Date de l'incident	Conséquences de l'incident	Dégâts matériels	Importance des dégâts	Profil
Femme	Conseillère conjugal et familial en hopital	48	59830 CYSOING	Orages accompagnés de pluies diluviennes, inondation	09/06/16	Des dommages matériels	La cave était inondée et une partie du jardin	Importants	Particulier
Homme	Agent de voyage, tourisme	45	62136 LA COUTURE	Tempête et pluies diluviennes, inondation	Fin mai- début juin 2016	Des dommages psychologique et matériels	Inondation de la cave et une grande partie de la toiture partie à mon domicile personnel + le lieu d'exploitation de mon activité agricole inondée une perte que j'estime à 20 %	Très importants	Particulier
Femme	Directrice et responsable comptable	36	91360 EPINAY-SUR-ORGE	Débordement de l'Orge, inondation de la vallée de l'orge	1er ou 2 Juin 2016	Des dommages matériels	Dégâts matériels, les bureaux, informatique, les murs, les plafonds	Très importants	Entreprise
Femme	Commerciale fruits et légumes	26	62840 SAILLY-SUR-LA-LYS	Orage, pluies diluviennes, inondation, coulées de boue	01/06/16	Des dommages matériels	La cave totalement inondée, tout ce qu'on y avait stocké a été jeté	Importants	Particulier
Homme	Responsable commercial, service traitement des déchets	46	94480 ABLON-SUR-SEINE	Crue de la seine, inondation	03/06/16	Des dommages matériels et psychologique	Mon sous-sol a été inondé, tout ce que j'y avais stocké a été détruit	Très importants	Particulier
Femme	Retraitée technicienne de recherche	66	41300 LA FERTE IMBAULT	Pluies diluvienne, crue de la Sauldre, inondation	30/05/16	Des dommages matériels et physique	La maison a bougé, tout ce qu'on avait dans le garage est détruit, dans le jardin tout a été emporté, la cuisine était inondée, et à force de faire des allers-retours dans l'eau mon genou a été blessé	Très importants	Particulier
Homme	Electricien, BTP	47	77650 CHALMAISON	Inondation	01/06/16	Des dommages matériels	Inondation de ma cave, beaucoup de pertes sur mon matériel électroportatif, des affaires, des souvenirs	Importants	Particulier
Homme	Agriculteur	54	84300 CAVAILLON	Fortes pluies, crue du Coulon, Inondation et coulées de boue	15/12/08	Des dommages matériels	J'ai perdu un tracteur, toute ma récolte de courge et l'année suivante rien n'a poussé	Du point de vue de mon travail très importants	Agriculteur
Femme	Directrice de communication d'un théâtre	44	77560 SOUPES-SUR-LOING	Crue du Loing, inondation	30/05/16	Des dommages matériels et physique	Destruction des pièces en rez de jardin (stockage de matériel, de biens personnels, de vin) dommages psychologiques et financiers	Très importants	Particulier
Homme	Agriculteur n'a pas pu reprendre son activité après les inondations. Depuis il fait des petits boulots en intérim pour pouvoir subvenir à ses besoins.	55	84440 ROBION	Pluies diluviennes, inondation et coulées de boue	01/11/2008	Des dommages matériels & psychologique	On a perdu 150 000€ de culture, l'exploitation a été ravagé, on a du cesser l'activité puisqu'on a été dédommagé que de 22 000€ au total, donc impossible de réinvestir dans nos terres, cet argent nous a servi à payer la MSA qui nous a réclamé 46 000€. On n'a reçu aucune aide psychologique ou autre. Mon mari est tombé en dépression et dans l'alcoolisme, il est toujours suivi actuellement	Très importants	Agriculteur

Profils des répondants (2/2)

Genre	Profession	Age	Lieu de résidence	Type d'intempérie	Date de l'incident	Conséquences de l'incident	Dégâts matériels	Importance des dégâts	Profil
Femme	Femme au foyer	31	81370 SAINT-SULPICE	crues du Loing	-	Des dommages psychologiques et physiques	Dommages psychologiques (enfants déplacés en bateau de secours, chats laissés dans l'appartement) et un peu physiques (toute la famille a bu de l'eau non potable), très peu de dégâts matériels (ont anticipé pour la voiture, et habitant en immeuble en hauteur)	Très peu	Particulier
Homme	Retraité, ministère de l'intérieur	68	83390 PIERREFEU-DU-VAR	Pluies diluviennes, crue, inondation	2014	Des dommages matériels	6 inondations en 8 ans, la dernière de 2014 de gros dégâts, 45 000€ de frais	Importants	Particulier
Homme	Retraité, Dirigeant salarié d'entreprise	71	85460 La Faute sur Mer	Tempête Xynthia	27/02/10	Des dommages matériels	Plus d'un mètre d'eau dans sa maison. 250 000€ de travaux	Importants	Particulier
Femme	Retraîtée, infirmière	65	85320 JARD SUR MER	Tempête Xynthia	27/02/10	Des dommages matériels & psychologique	Ma maison a été détruite, on a décidé de déménager un an après	Très importants	Particulier
Homme	Ingénieur, DGA	60	Commune la Londe les Maures	Crue du Maravenne	2014	Des dommages matériels	Habitation de sa mère qui a été touché.	Très peu	Particulier
Homme	Chef d'entreprise	51	85460 LA FAUTE SUR MER	Tempête Xynthia	27/02/10	-	N'a pas été victime directe, mais Président de l'association, donc représentant des victimes	/	Particulier
Homme	Professeur des écoles	49	85360 LA TRANCHE SUR MER	Tempête Xynthia	27/02/10	Des dommages matériels	Habitation personnelle	Très importants	Particulier
Homme	Gérant garagiste	51	83980 LE LAVANDOU	Pluies diluviennes, inondation	de 2008 à 2014	Des dommages matériels	Inondé 5 fois d'affilés Habitation personnelle + Garage automobile	Importants	Entreprise
Homme	Retraité, industrie blanchisserie	65	83980 LE LAVANDOU	Pluies diluviennes, inondation	2014	Des dommages matériels	Usine de blanchisserie, toujours actionnaire	Importants	Entreprise
Femme	Assistante familiale	46	83340 LE LUC	Pluies diluviennes, inondations du bassin-versant du Gapeau	Sinistrée à plusieurs reprises	Des dommages matériels	Sinistrée à plusieurs reprises	Importants	Particulier