

COLLECTIVITÉS DE PLUS DE 100 000 HABITANTS, MÉTROPOLES OU EPCI

MAIRIE DE  TOULOUSE

Mairie de Toulouse

Mobilisation de toulousains volontaires pour tester et améliorer les dispositifs opérationnels de sauvegarde en cas de crue majeure de la Garonne



Nom du BET / AMO
La démarche s'inscrit dans un cadre réglementaire

*Imaginations fertiles et Idées Communes
 OUI NON

La démarche est

PONCTUELLE PÉRENNE

La collectivité/métropole participe à un programme

OUI NON

*Label TETE (Territoire Engagé Transition Ecologique)

THÈMES

ENVIRONNEMENT

RISQUES NATURELS

SAUVEGARDE

SOLIDARITÉ

SÉCURITÉ CIVILE

RÉSUMÉ DE LA DÉMARCHE

Une partie de Toulouse est exposée au risque d'inondation par la Garonne, avec certaines zones protégées par des digues. Le Plan Communal de Sauvegarde coordonne les actions face aux crues, incluant des évacuations préventives en cas de risque de rupture des digues. Pour améliorer la gestion des évacuations, des Zones de Regroupement et d'Orientation ont été intégrées, nécessitant des moyens matériels et humains importants. À l'occasion des 150 ans de la crue historique de 1875, la mairie a impliqué les habitants dans des exercices pour tester et améliorer les dispositifs de sauvegarde. Trois exercices ont eu lieu en 2024 et 2025, couvrant l'alerte, l'évacuation, le regroupement et l'hébergement.

Cette mobilisation, engageante pour les participants, s'est faite à l'aide d'une AMO. Divers moyens d'appel à mobilisation et méthodes de recueil des avis et propositions ont été utilisés (ateliers d'intelligence collective, questionnaires...).

LA DÉMARCHE

PRÉPARATION

* contexte, qui initie le projet, objectifs poursuivis, date de mise en place du projet, coût total du projet, territoire concerné, transparence des documents et de la démarche depuis sa mise en place, calendrier de suivi, communication, etc.

Une partie de la ville de Toulouse est exposée au risque d'inondation par la Garonne. Certaines zones sont exposées suivant des hauteurs variables de la Garonne en crue, d'autres sont protégées par un système d'endiguement, dont le risque de défaillance doit être pris en compte. Néanmoins, malgré les actions d'information préventives réalisées, la présence des digues fournit un faux sentiment de sécurité aux populations concernées, représentant près de 72 000 résidants en zones d'alerte (protégées/non protégées). Le Maire étant Directeur des Opérations de Secours, un Plan Communal de Sauvegarde (PCS), complété d'un volet opérationnel, permet de coordonner les actions des services face au risque de crue de la Garonne. Alors que les procédures de sauvegarde en zones non protégées consistent à interdire l'accès, alerter puis évacuer progressivement les personnes exposées au fur et à mesure de la montée du fleuve, la difficulté réside en zones protégées où le risque de rupture des digues, en dehors de signes éventuellement visibles ou des faiblesses aujourd'hui connues sur certains secteurs, nécessite de décider au plus tôt le lancement ou non d'évacuations préventives sur des secteurs plus ou moins étendus, en fonction de potentiels pics de crue annoncés. Afin de faciliter la gestion de ces évacuations de masse et l'orientation des populations vers des centres d'hébergement, la dernière mise à jour du plan a intégré la présence de Zones de Regroupement et d'Orientation (ZRO) intermédiaires entre les secteurs d'alertes et les centres de mise à l'abri. La mise en place de ces ZRO nécessite d'importants moyens matériels et humains, ainsi qu'un applicatif permettant d'enregistrer la composition des foyers et leur affecter automatiquement un centre d'hébergement (avec génération d'un QR-Code à faire scanner sur le site d'accueil). Ceci afin de connaître en temps réel le taux de remplissage des centres d'hébergement et d'assurer un soutien adapté en fonction des profils des populations accueillies.



LA DÉMARCHE

A l'occasion des 150 ans de la crue historique de la Garonne à Toulouse (crue du 23 juin 1875), la Mairie de Toulouse a porté un projet visant à impliquer des Toulousaines et Toulousains dans des exercices permettant de tester l'ensemble des dispositifs opérationnels de sauvegarde en zone inondable protégée et les améliorer grâce aux retours apportés par les participants. Le projet (avec un volet événementiel) a fait l'objet d'une lettre de cadrage mi-2023, avec des COPIL et COTECH réguliers.

Deux entraînements ont été réalisés sur une partie du dispositif de sauvegarde :

- l'alerte et l'évacuation le 23 juin 2024, le regroupement et l'orientation le 13 octobre 2024 (journée nationale de la résilience),
- puis le dispositif complet comprenant l'alerte, l'évacuation, le regroupement et l'orientation jusqu'à l'hébergement (avec repas, soirée, nuitée et petit-déjeuner) les 5 et 6 avril 2025.

Ces exercices ont concerné des Toulousaines et Toulousains résidents de la rive gauche de la Garonne, en zones inondables protégées, tout profil confondu. Une variété de situations était en effet attendue afin de tester au mieux les dispositions du PCS (personnes de tout âge, bébés et personnes âgées y compris, personnes avec handicap, présence d'animaux...)

Le projet n'étant toujours pas clos et soumis encore à arbitrage sur sa clôture (suite à réserve pré-électorale : restitution sous forme d'exposition, invitation des participants), le montant total ne peut encore être fourni. Toutefois, la mission d'appui à la mobilisation citoyenne et méthodologie de design de service a représenté près de 117000 euros (2024-2025), tandis que le coût à proprement parler des 3 exercices (dépenses matérielles, sécurité, frais de restauration/collations) a été de moins de 10000 euros (hors RH). Une enquête IFOP a également été réalisée en début de projet auprès de 1000 toulousains (17400 euros).

ÉTAPES ET DÉROULEMENT

* réalisation, animation, méthode, outils, prise en compte des citoyens à chaque étape, reconnaissance de la maîtrise d'usage, scénarios alternatifs, obstacles ou aléas rencontrés, innovations, etc.

En début de projet, le Service des Risques majeurs de la Mairie de Toulouse s'est tournée vers deux Missions de Toulouse Métropole :

1. **La Mission Laboratoire des Usages et Transitions** qui accompagne les services pour la transformation du service public au moyen de méthodes d'intelligence collective et de design de service centrées sur les usagers. Un marché subséquent d'ingénierie et d'animation a été passé avec Les Imaginations fertiles (dont Idées Communes et Rose Primaire). Dans un premier temps ont été définis ensemble le panel ciblé, la méthode de mobilisation, le planning et l'organisation de la mission d'accompagnement.



LA DÉMARCHE

Une stratégie de communication engageante a été travaillée en concertation (freins et leviers potentiels à la mobilisation suivant les personae : personnes âgées isolées, jeune couple avec enfants, personne malade, personne à mobilité réduite, personne avec trouble psy ou cognitif, vivant dans un campement...) ;

2. La Mission Participation Citoyenne qui renforce la place des citoyens et des acteurs locaux dans la conception, la réalisation et l'évaluation des projets portés par la collectivité. Un travail a été réalisé afin de proposer un contenu permettant aux toulousains d'être informés sur les exercices projetés, de donner un avis sur l'information préventive réalisée par la mairie concernant les risques majeurs, les outils à disposition, leur connaissance des risques et des consignes, ainsi que de s'inscrire à chaque exercice à venir. Un formulaire d'inscription a dû être travaillé afin de connaître les profils des participants et vérifier la variété des situations susceptibles d'être testées, accompagné d'une instruction RGPD préalable.

Un travail collaboratif a eu lieu avec la Mission Laboratoire des Usages et Transitions et ses prestataires afin d'identifier les acteurs du territoire (associations, gestionnaires d'immeubles, CROUS, université, commerçants, écoles, MJC, médiathèque de quartier...) pouvant être relais/ambassadeurs de la démarche. Un temps de mobilisation a été organisé pour leur expliciter le projet. Malgré notre collaboration avec le CROUS qui a communiqué auprès des étudiants logés dans la seule résidence concernée, nous avons eu peu d'étudiants lors des deux premiers exercices. Aussi, l'Université a-t-elle été sollicitée pour le dernier exercice, lors d'une réunion dédiée, conduisant à un relai de l'information sur ses réseaux sociaux et sur ses points d'accueil. Cette communication à grande échelle a eu un réel impact sur la part des étudiants mobilisés sur le dernier exercice.

L'appel à la mobilisation s'est par ailleurs fait au moyen de 19 opérations « aller-vers », réalisées sur différents espaces publics et auxquels a participé la Direction de la Protection des Populations. Au fil de la démarche, la sélection des lieux plus propices aux échanges a été améliorée et des outils interactifs et ludiques ont été réalisés pour une meilleure approche auprès des riverains (avec permanence par exemple dans l'une des Maisons Toulouse Service).

3 800 flyers ont été distribués (commerces, lieux accueillant du public, boîtes aux lettres, aller-vers). Une information était publiée dans les newsletters de quartiers et un appel téléphonique réalisé auprès des précédents inscrits, participants ou non, pour l'exercice d'avril 2025.

Enfin, des réunions publiques ont eu lieu en préalable à chaque exercice. L'objectif visé était de présenter la démarche (les conditions et objectifs des exercices notamment), d'avoir des ambassadeurs, de les mobiliser sur ces exercices et les rendre ainsi acteur de sécurité civile. Le dernier exercice a fait l'objet d'articles de presse et d'un affichage sur l'un des supports de communication du quartier concerné.



LA DÉMARCHE

IMPLICATION DES DIFFÉRENTS ACTEURS & ACTRICES

* parties prenantes, publics cibles, publics éloignés (nombre de personnes concernées), présence de contradictoire durant la démarche (quand (calendrier) et comment, quelles implications ?) etc.

En dehors du territoire précis visé, les publics cibles étaient des résidents, de tout âge (enfants et bébés y compris), avec toutes les situations envisageables (divers handicap, problèmes médicaux, présence d'animaux...). Ces différentes situations permettant à la mairie d'éprouver ses dispositifs, recueillir les avis et les propositions en vue d'améliorations ultérieures.

Un objectif idéal recherché était de 100 à 150 participants. Néanmoins, le nombre atteint n'était que de 45 participants lors du 1er entraînement (pour 102 inscrits, soit 44% des participants inscrits), 24 lors du deuxième entraînement (pour 78 inscrits, soit 31% des participants inscrits) et 94 participants lors de l'exercice complet (pour 147 inscrits, soit 64% des participants inscrits). Au total, 133 participants différents sur les 3 exercices répartis dans 90 foyers (4 foyers ont réalisé les 3 exercices, 12 foyers 2 exercices). Le nombre de participants au dernier exercice peut s'expliquer par le portage du courrier contenant le badge des participants par la Police administrative, dès les inscriptions réalisées et non par envoi postal une fois les inscriptions closes, à savoir à 4 ou 5 jours de la date de l'exercice. La réception de ce badge a été perçu comme une confirmation de leur participation (retour fait par les participants du premier et deuxième exercice).

La communication élargie pour l'exercice complet (université, presse grand public) a eu un réel impact sur le nombre de participants et les profils (étudiants, familles avec enfants, personne avec des animaux).

Cette large mobilisation a permis de sensibiliser la population toulousaine sur le risque de crue et sur son rôle en tant qu'acteur de sécurité civile. Une restitution est envisagée en octobre 2025 sous forme d'exposition avec témoignages, mais reste à valider (période de réserve pré-électorale).

Enfin, **les publics concernés** étaient également représentés par les agents de la mairie de Toulouse et Toulouse Métropole, qui suivant les cas ont pu participer en tant que joueur ou animateur, voire observateur. Ainsi, le nombre total d'agents qui ont pu participer sur le dernier exercice complet et de l'ordre de 75, répartis sur 18 Directions.



LA DÉMARCHE

RETOURS

* évaluation en interne par le porteur de projet et par les citoyens, impact de la démarche sur le projet, suivi (retour auprès des habitants, continuité de l'association), expérience des citoyens, réussite ou échec et raisons ?

En relation avec la Mission Laboratoire des Usages et Transitions de Toulouse Métropole et ses prestataires, l'ensemble des exercices ont fait l'objet de retours d'expérience successifs avec à chaque fois : le jour même de l'exercice, un recueil des retours « à chaud », in situ (sous la forme de carnets d'observation, de microtrottoirs conduisant à des prises de vidéo des participants interrogés, d'animation collective).

- A J+7 de chaque exercice, l'envoi par mail d'une enquête en ligne visant à recueillir les retours d'expérience « à froid » auprès de l'ensemble des inscrits (y compris non participants, afin de connaître notamment les raisons de leur non-participation).
- A J+4 ou 5 semaines, l'organisation d'un Focus Group auquel l'ensemble des participants étaient conviés et invités à s'inscrire. Organisé en fin de journée, ces Focus Group étaient divisés en deux temps. Un premier avec une partie des agents ayant participé, une seconde partie avec les Toulousaines et Toulousains participants, toujours en présence des agents. Ces Focus Group ont permis aux prestataires du Laboratoire des Usages de présenter le bilan des retours à chaud et à froid (un diaporama présenté), avant de travailler tous ensemble, via des ateliers participatifs, sur des pistes d'amélioration du dispositif.

Chaque exercice a conduit à un livrable de la part du prestataire contenant le diaporama présenté (rappel des objectifs de l'exercice, synthèse des retours à chaud et à froid des participants suivant les thèmes, synthèse des retours à chaud des agents, retours de l'atelier d'approfondissement avec, au final, mise en avant des points d'amélioration).

Actuellement, le Service des Risques majeurs de la Mairie de Toulouse (Direction de la Protection des Populations) poursuit ce travail de retour d'expérience avec les Directions concernées (Solidarités et Soutien, Cuisine centrale, Enfance et Loisirs, Petite Enfance, Animal dans la Ville,...) et acteurs externes ayant participé au dispositif de sauvegarde (dont TISSEO en tant qu'opérateur des transports en commun et propriétaire du parking-relais sur lequel est prévu la ZRO, Autorité Organisatrice des Infrastructures Numériques ou AOIN), en fonction des thématiques concernées et en étudiant précisément le dispositif opérationnel et ses contraintes ou possibilités : accueil/enregistrement des personnes évacuées, évacuations par bus, ravitaillement ou soutien sur le centre d'hébergement, tests d'utilisation de l'infrastructure 5G sécurisée de la Métropole en cours d'expérimentation... Des suites devront être données et un travail approfondi réalisé avec les services pour poursuivre le travail d'amélioration des procédures.

Il est envisagé de mettre en ligne les principales conclusions et éléments de retour d'expérience sur la plateforme Je Participe, afin de valoriser la contribution des participants.



LA DÉMARCHE

AJOUTS SUR LA DÉMARCHE

L'organisation d'exercices de sécurité civile par le Maire est inscrit dans le code de la Sécurité intérieure. La participation du public est également recommandée afin de tester les procédures d'alerte et d'évacuation et de s'assurer que la population sait comment réagir en cas d'urgence.

COMMENTAIRES LIBRES

Ce projet, particulièrement dimensionnant, va être valorisé lors des Assises Nationales des Risques Naturels qui auront lieu à Toulouse les 13 et 14 octobre 2025

