



**Solidarité**  
Séisme **Le TeiL**

# **Le TeiL**



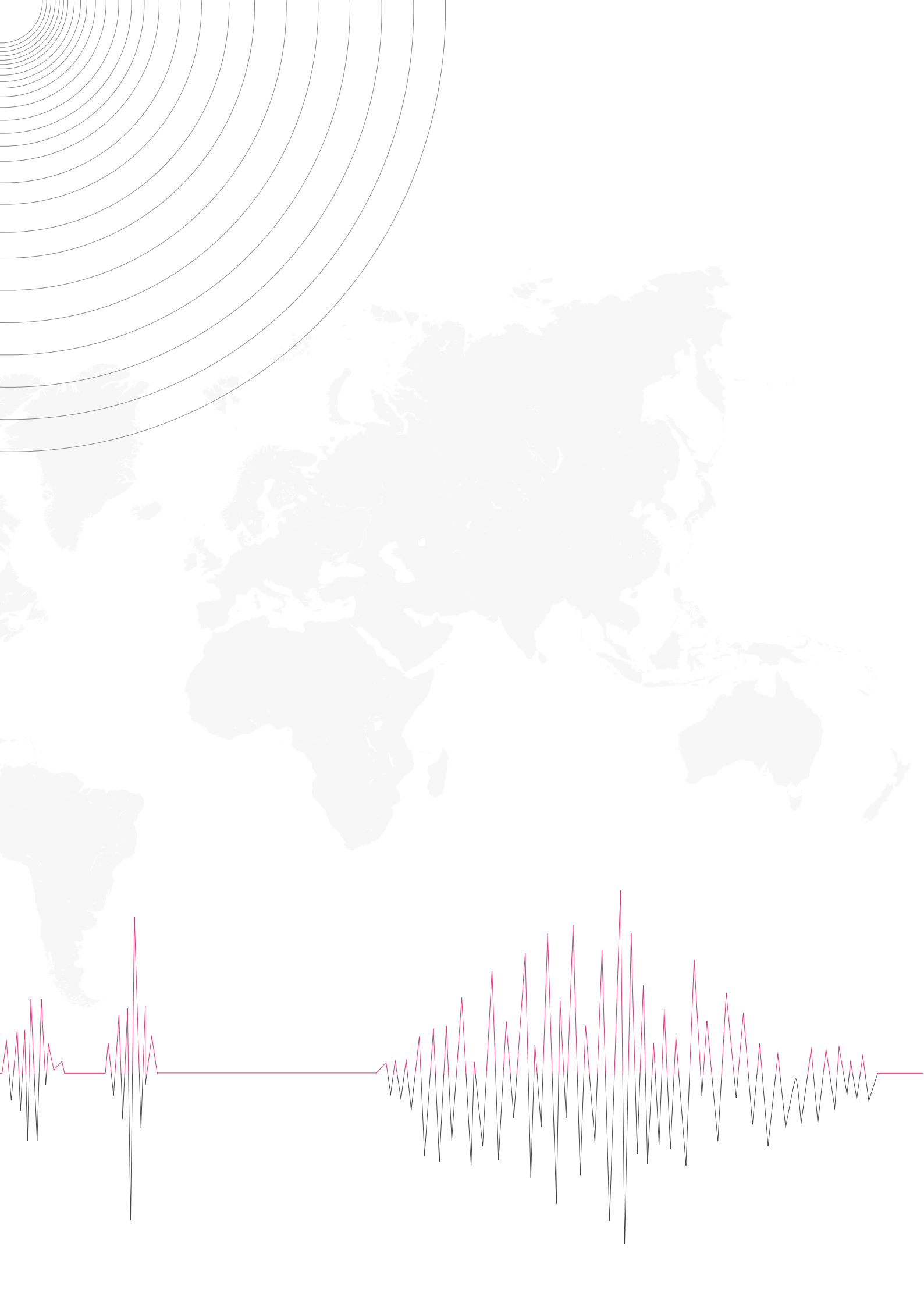
## **SÉISME DU 11 NOVEMBRE 2019**

Retour d'expérience de la gestion de crise communale

Juin 2021



Association Française du Génie Parasismique  
French Association for Earthquake Engineering



# SÉISME DU 11 NOVEMBRE 2019

## RETOUR D'EXPÉRIENCE DE LA GESTION DE CRISE COMMUNALE DU TEIL (ARDÈCHE)

### RÉDACTEURS

Olivier PEVERELLI	Maire du Teil
Emmanuel BUIS	Mairie du Teil - Directeur Général des Services
Lauriane PONTIER	Mairie du Teil - Directrice de Cabinet
Michel SACHER	Association Française du Génie Parasismique (AFPS)
Ghislaine VERRHIEST-LEBLANC	Association Française du Génie Parasismique (AFPS)

### CONTRIBUTEURS

Sihème BOUMRAH	Préfecture d'Ardèche Déléguée du Préfet en charge de la politique de la ville
Pascale TOLFO	Mairie du Teil - 1ère Adjointe
Alain MAZEYRAT	Mairie du Teil - 6ème Adjoint
Bernard NOEL	Mairie du Teil - Adjoint à l'économie et à l'urbanisme
Michel FAISSE	Mairie du Teil - Chargé de mission post-séisme
Nathalie GRIMOUD	Mairie du Teil - Directrice de l'action sociale Le Teil
Sylvestre PETAT	Mairie du Teil - Directeur des services techniques Mairie Le Teil
Valérie GERVAIS	Mairie du Teil Directrice du service sports et éducation
Idir KERDJOU	Mairie du Teil - Responsable du service scolaire
Patrick HEYRAULT	Secours populaire - Président du secours populaire
Jean-Yves HERNOUX	Collectif des sinistrés
Gilles MOUSSET	Collectif des sinistrés
Isabelle MICHEL	Association des commerçants Cap Le Teil Président de l'association des commerçants Cap Le Teil

### RELECTEUR

Samuel AUCLAIR	Association Française du Génie Parasismique (AFPS)
----------------	--

Date de publication : juin 2021

# TABLE DES MATIÈRES

1	MOTS DU MAIRE DU TEIL .....	6
2	INTRODUCTION .....	7
3	LA COMMUNE DU TEIL .....	8
4	LE SEISME DU 11 NOVEMBRE 2019 .....	9
5	MODALITES DE CAPITALISATION DU RETOUR D'EXPERIENCE DE LA GESTION DE CRISE COMMUNALE .....	10
6	IMPLICATION DE L'AFPS AUX COTES DE LA COMMUNE DU TEIL .....	11
7	SE SOUVENIR DU SEISME DE 2019 POUR MIEUX CONSTRUIRE L'AVENIR .....	13
8	FONCTIONNEMENT DE LA CELLULE DE CRISE COMMUNALE .....	16
8.1	UN LIEU ET UN EQUIPEMENT IDEALS POUR LE PCC ? .....	16
8.2	LE PCS, UN DOCUMENT OUBLIE .....	17
8.3	L'INTERET DE REFERENTS « CRISE » ET LE BESOIN DE RENFORTS « GESTION DE CRISE » .....	18
8.4	QUI FAIT QUOI ? .....	20
8.5	ANTICIPER, SE PREPARER, S'EXERCER .....	21
9	COMMUNICATION DE CRISE .....	23
9.1	VISITES OFFICIELLES .....	23
9.2	RELATION AVEC LA PRESSE .....	23
9.3	COMMUNICATION VERS LA POPULATION .....	24
10	POIDS PSYCHOLOGIQUE DE LA GESTION DE CRISE DANS LA DUREE .....	27
11	ASSURER LES TACHES COURANTES MALGRE LA CRISE .....	29
12	LES DONS REÇUS .....	30
12.1	DONS FINANCIERS A L'ATTENTION DE LA COMMUNE .....	30
12.2	DONS FINANCIERS A L'ATTENTION DES SINISTRES .....	31
12.3	DONS EN NATURE A L'ATTENTION DE LA COMMUNE ET DES SINISTRES .....	31
13	IMPLICATION CITOYENNE .....	32
14	SOMMES-NOUS SORTIS DE LA GESTION DE CRISE ? .....	33
15	QUEL IMPACT DE LA CRISE SANITAIRE SUR LA GESTION DU POST-EVENEMENT ? .....	33
16	ACTIVITES ECONOMIQUES .....	34
17	ÉTABLISSEMENTS D'ENSEIGNEMENT .....	35
17.1	ÉCOLES .....	36
17.2	COLLEGES .....	37
17.3	LYCEE .....	37
17.4	PERISCOLAIRE .....	37
17.5	PERSONNEL, EDUCATION NATIONALE, PARENTS D'ELEVES... .....	38
18	DIAGNOSTIC D'URGENCE SUR LES BATIMENTS A USAGE D'HABITATION .....	38
19	RELOGEMENT .....	42
19.1	AMPLEUR .....	42
19.2	CELLULE D'ACCUEIL .....	42
19.3	GESTION DES POPULATIONS SINISTREES .....	42
19.4	CONSTATS ET ENSEIGNEMENTS DIVERS .....	43
20	ASSURANCE ET RECONSTRUCTION / SINISTRES .....	44
21	CONCLUSION ET PERSPECTIVES .....	46





## SÉISME DU 11 NOVEMBRE 2019

### RETOUR D'EXPÉRIENCE DE LA GESTION DE CRISE COMMUNALE DU TEUIL

Le retour d'expérience exposé ici se concentre sur la formulation de constats et de recommandations visant à améliorer le niveau de préparation des acteurs à faire face à une crise.

Pour autant, les auteurs tiennent à souligner la mobilisation exceptionnelle de la population du Teuil, l'investissement considérable des équipes municipales et le soutien précieux d'acteurs extérieurs (préfecture, conseil départemental, intercommunalité, services de secours, associations) sans lesquels la gestion de crise aurait été tout autre.

La solidarité, l'humanité et la transparence ont été les maîtres mots de tous pendant cette période difficile. C'est sur ce socle vertueux que le Teuil se relève aujourd'hui et envisage un avenir résilient pour sa commune et ses habitants.



## LE MOT DU MAIRE DU TEIL

Olivier Peverelli



Le séisme que nous avons vécu au Teil le 11 novembre 2019 a été d'une violence inouïe :

- Inouïe par la méconnaissance d'un tel phénomène dans notre région ;
- Inouïe par le nombre de bâtiments publics et privés impactés en quelques secondes.

Un Maire et ses équipes ne s'attendent jamais à être touchés par une telle catastrophe.

En quelques minutes, la vie de la commune et de ses habitants bascule et des décisions importantes doivent être prises : recensement des victimes, mise en sécurité des personnes et des biens, organisation des secours, activation de la cellule de crise, mobilisation des équipes, communication auprès de la population, organisation du relogement des victimes...

18 mois après, nous sommes malheureusement toujours en gestion de crise : de nombreux habitants ne sont toujours pas revenus chez eux, certains sont encore en conflit avec leurs assurances. Nous avons toute une ville à reconstruire : tous les bâtiments publics ont été touchés et dans le parc privé une habitation sur deux aussi. Nous mettons tout en œuvre pour nous relever mais ce n'est pas simple. Sans une solidarité financière importante, la commune aura du mal à s'en remettre.

Aujourd'hui, nous sommes en plein dans l'étude urbaine à l'échelle de la commune. En effet, nous profitons de la réhabilitation de l'ensemble de la ville, pour la repenser dans sa globalité : modes de circulation, espaces verts, espaces publics partagés, rénovation des places principales...

Nous mettons au quotidien toute notre énergie à la reconstruction de la Ville et cela va durer plusieurs années. C'est pourquoi, quand Ghislaine VERRHIEST-LEBLANC et Michel SACHER, bénévoles de l'AFPS qui nous ont largement accompagnés dans cette épreuve dès les premières heures, et que je remercie du fond du cœur, nous ont proposés de nous accompagner dans la formalisation d'un « retour d'expérience », j'ai tout de suite accepté.

Formaliser, écrire ce qui a fonctionné et ce qui n'a pas fonctionné, les erreurs à éviter, les actions mises en œuvre qui ont été indispensables et réussies... C'est primordial pour nous et pour d'éventuels aléas à venir.

J'espère aussi sincèrement que notre expérience, formalisée dans ce document, servira à toutes les autres collectivités qui pourraient rencontrer ce genre de catastrophe. C'est pourquoi, j'invite chaque élu à prendre quelques minutes pour s'en imprégner.

Je remercie vivement toutes les personnes qui ont contribué à la rédaction de ce retour d'expérience.

Notre reconstruction sera longue mais nous croyons en notre « Le Teil » de demain !





## 2

## INTRODUCTION

**Le 11 novembre 2019, la commune du Teil était frappée par un séisme occasionnant de nombreux dégâts et une victime présumée.** Si ce séisme n'a pas eu de retentissement médiatique à la hauteur de l'évènement vécu par la commune, les enseignements tirés de sa gestion peuvent contribuer fortement à l'amélioration de prise en compte du risque sismique en France.

La **gestion de crise** fut pilotée **durant 2 mois au sein du poste de commandement communal** installé en mairie. La **gestion du post-évènement** est encore en cours à la date de parution de ce rapport (juin 2021) et devrait durer encore **quelques années**. Elle implique de nombreux acteurs aux côtés de la commune (services de l'État, Conseil Départemental, Conseil Régional, associations...).

La charge de travail des équipes municipales depuis le séisme de 2019 n'a pas permis à la commune de formaliser le retour d'expérience de la gestion de crise. Ce travail est pour autant essentiel pour la collectivité afin d'en garder la mémoire mais aussi d'en partager les enseignements avec d'autres collectivités exposées au risque sismique,

ou à d'autres risques majeurs en France. Face à ce constat, conscients de l'intérêt d'une telle démarche, et du fait de collaborations engagées depuis le séisme entre **la commune du Teil et l'Association Française du Génie Parasismique (AFPS)**, les deux partenaires se sont associés afin de **formaliser une synthèse des principales leçons tirées de cet évènement**.

Le présent document, qui dresse cette synthèse, est en premier lieu **à destination de la collectivité**. Il constituera pour la commune du Teil **un socle d'échanges** au sein des équipes municipales pour **partager cette expérience commune** mais également pour **établir un plan d'actions** visant à tirer bénéfice des enseignements et de l'expérience acquise pour être mieux préparé à faire face à d'éventuels futurs évènements, qu'ils soient sismiques ou non.

Cette synthèse doit également permettre **à d'autres communes** de prendre connaissance du retour d'expérience de la commune du Teil. **Les constats, les écueils à éviter et les bonnes pratiques** identifiées dans ce rapport pourront éventuellement les aider dans leur préparation locale à une gestion de crise (notamment une crise sismique).

La commune du Teil est située dans le département de l'Ardèche en région Auvergne-Rhône-Alpes, à proximité de Montélimar. Urbaine et agricole, la commune compte plus de 8700 habitants. Porte d'entrée de l'Ardèche méridionale, ce territoire est une plaque tournante pour le tourisme mais aussi un pôle commercial et économique important. La ville du Teil est située au bord du Rhône.

La ville du Teil est traversée par deux axes routiers majeurs : la RN 102 qui relie Montélimar au Puy-en-Velay et l'ancienne RN 86 désormais déclassée en départementale, qui relie Lyon à Nîmes. Elle est également située à une relative proximité avec l'autoroute A7.

La ligne ferroviaire Givors-Greza, dite de la rive droite du Rhône, traverse également la ville avec une gare qui n'assure plus le trafic de voyageurs depuis 1973 et ce malgré de nombreux projets de réouverture. Le trafic ferroviaire se reporte donc de l'autre côté du fleuve, à la gare de Montélimar. Pour compenser l'absence de trafic ferroviaire, de nombreux bus départementaux et régionaux desservent la ville du Teil, à destination de Valence, Aubenas, Montélimar, Pierrelatte, Le Pouzin ou Privas.

La commune est exposée à divers risques majeurs.

La ville du Teil se situe en effet entre deux centrales nucléaires, celle de Cruas, distante de 12 km au nord, et celle du Tricastin, à 30 km au sud.

En matière de risques industriels, une carrière et usine de ciment, appartenant au groupe Lafarge, est également située au sud de la commune.

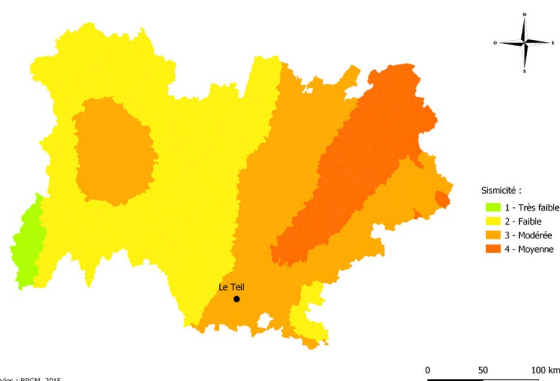
Située au bord du Rhône, elle est susceptible de subir des inondations avec le fleuve en crue, même si ce risque est atténué par le canal de dérivation de Montélimar construit dans les années 1950. Elle fait partie du territoire à risques importants d'inondation de Montélimar, arrêté en 2012 et 2016. Deux plans de prévention des risques naturels (PPRN) ont été élaborés concernant cet aléa : un plan des surfaces submersibles pour le fleuve Rhône en aval du département, approuvé le 8 janvier 1979, et un PPRN pour la commune, prescrit en 2010 et approuvé le 14 août 2018.

La commune est également concernée par le risque mouvement de terrain. De nombreux glissements de terrain se sont produits par le passé et un plan de prévention des risques pour cet aléa a été prescrit en 2006 et approuvé en 2013.

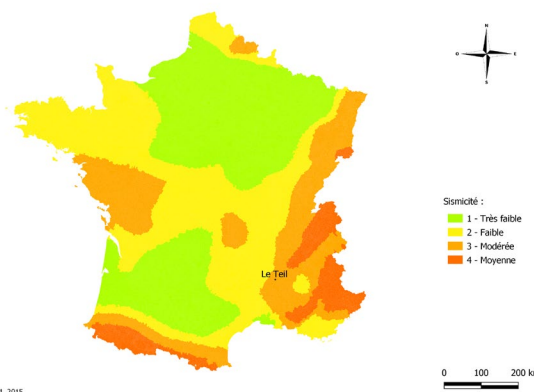
Enfin, concernant le risque sismique, la ville est, comme tout l'est de l'Ardèche, située en zone sismique modérée (3/5).

La sismicité régionale est connue pour les nombreux séismes survenus par le passé dans la zone du Tricastin, souvent sous la forme « d'essaims », soit des séries de séismes se succédant sur plusieurs semaines. En revanche, les archives ne font mention d'aucun séisme ayant occasionné de dommages sur la commune avant le séisme du 11 novembre 2019. Ainsi l'intensité macrosismique la plus importante recensée dans la base de données nationale SisFrance<sup>1</sup> a été atteinte lors du séisme du Tricastin du 8 août 1873 avec une valeur de V, qui correspond à de fortes secousses ressenties par toute la population, mais sans occasionner de dommages.

ZONAGE SISMIQUE EN REGION AUVERGNE-RHONE-ALPES ET LOCALISATION DU SEISME DU TEIL



ZONAGE SISMIQUE EN FRANCE METROPOLITAINE ET LOCALISATION DU SEISME DU TEIL







## 4

### LE SÉISME DU 11 NOVEMBRE 2019

Avec une **magnitude Mw de 4.8 – 4.9**, le séisme du Teil du 11 novembre 2019 constitue **le plus puissant séisme survenu en France métropolitaine depuis plus de 20 ans, et le plus destructeur depuis 50 ans**. Localisé à l'est du département de l'Ardèche, entre les communes du Teil et de Saint-Thomé, ce séisme se caractérise par une très faible profondeur, conduisant à rendre visible en surface des indices de déformation, et ainsi de pouvoir identifier de manière précise le segment de faille responsable de la rupture.

Cette **conjonction d'une forte magnitude et d'une faible profondeur**, s'est traduite par une **intensité assez importante des secousses à l'épicentre** (estimée à VII-VIII par le BCSF comme par suite de son enquête de terrain), et à une atténuation relativement rapide de cette intensité avec la distance donnant lieu à des dommages aux bâtiments essentiellement dans un rayon d'une quinzaine de kilomètres. De ce fait, des dommages très importants ont été observés, mais sur un nombre limité de communes. Outre la commune du Teil, plus d'une trentaine de communes ont ainsi été reconnues en état de catastrophe naturelle.

**Plus de 3 000 personnes furent sinistrées** par ce séisme. Plus d'un an et demi après, si certaines situations se sont dénouées et que certains habitants ont pu retrouver leur logement, de nombreuses situations restent encore à régler. **Sur les 850 arrêtés d'interdiction pris sur les bâtiments privés (représentant plus de 2000 logements), plus de 600 n'étaient pas encore levés**. Pour les bâtiments publics, les études se poursuivent même si des travaux ont débuté sur certains d'entre eux. Le montant des dommages sur les biens privés s'élève à **200 millions d'euros**, des bâtiments à réparer, d'autres à démolir puis à reconstruire. **Les dégâts sur les biens communaux (hôtel de ville, 3 écoles, 2 églises, voiries, cimetières...) s'élèvent à 12 millions d'euros, dont 4,5 millions devraient être pris en charge par l'assurance**. **Le budget d'investissement de la commune a ainsi « bondi » de près de 300% entre 2019 et 2020, puis 2021**. L'impact sur le budget de fonctionnement de la commune est estimé à **plus de 500.000€ (création de postes pour la gestion post séisme, location de modulaires pour les écoles, surcout primes assurance, secours urgence)**. Par ailleurs, **une perte de bases du foncier bâti (liée au déclassement des immeubles sous arrêtés d'évacuation) de 10% a généré une perte de recettes fiscales de 240 000€ en 2020**.

<sup>1</sup> [www.sisfrance.net](http://www.sisfrance.net)

## MODALITÉS DE CAPITALISATION DU RETOUR D'EXPÉRIENCE DE LA GESTION DE CRISE COMMUNALE

La commune du Teil et l'AFPS se sont associées afin de capitaliser le retour d'expérience relatif à la gestion communale du séisme de 2019. La commune très mobilisée par la crise sismique et la crise sanitaire n'avait pas eu le temps de s'y atteler et le partenariat avec l'AFPS permettait d'avoir un regard externe et un recul indispensable pour formuler des recommandations.

Afin de limiter la mobilisation des équipes municipales, et de consolider dans un délai court ce retour d'expérience, la formalisation des enseignements s'est appuyée sur une série d'entretiens animés par l'AFPS. Ces entretiens ont mobilisé les principaux élus et cadres intervenants durant la gestion de crise du séisme, ainsi que l'association des sinistrés et le secours populaire. Ces entretiens ont été conduits sur janvier 2021 et ont été complétés par l'examen de divers documents :


- Le rendez-vous du 12 janvier 2021 a permis d'aborder des sujets transverses (fonctionnement de la cellule communale de crise, communication de crise, assistance à la population...) par un entretien collectif entre l'AFPS et le maire et sa première adjointe, la directrice de cabinet, le directeur général des services, la directrice de

la culture et développement social, la directrice des sports et de l'éducation, le directeur des services techniques, la directrice des finances et des ressources humaines.

- Le rendez-vous du 22 janvier a permis d'organiser des rencontres thématiques bilatérales entre l'AFPS et les cadres et les élus concernés (éducation, relogement...).

Des échanges et une réunion de travail entre le maire du Teil et l'AFPS ont permis en mai 2021 de valider le présent rapport.

Les enseignements de la gestion de crise communale sont présentés ci-après par thématiques. Pour chacune, et au-delà de l'exposé des constats, sont formulées des recommandations visant à contribuer à l'amélioration de la prévention des risques et à faire face à un tel événement. Si ces recommandations sont formulées à l'attention de la commune du Teil, certains peuvent être utiles à d'autres collectivités et peuvent nécessiter des réflexions et l'implications d'échelons et d'acteurs départementaux, régionaux, zonaux ou nationaux.

Recommandation	Thématique	Intitulé	Descriptif
<b>Recommandation n°1</b>	 <p>Retour d'expérience</p>	Anticiper la formalisation du retour d'expérience	<p>La capitalisation de certaines données utiles au retour d'expérience doit se faire immédiatement, parfois avant, si l'évènement est prévisible (ex : inondations liées à des pluies intenses), pendant la gestion de crise et après.</p> <p>Le concours d'acteurs extérieurs à la commune pour aider au travail de retour d'expérience permet de disposer d'un regard critique intéressant.</p> <p>Le retour d'expérience se doit d'aboutir à un plan d'actions visant à optimiser la préparation à faire face à un futur nouvel événement. La mise en œuvre de ce plan d'actions doit être suivi dans le temps.</p>



## 6

### IMPLICATION DE L'AFPS AUX COTÉS DE LA COMMUNE DU TEIL

Dès le lendemain du séisme, l'association française du génie parasismique (AFPS) était mandatée par le ministère de l'Intérieur afin d'apporter son soutien aux autorités nationales et locales pour l'organisation et le déploiement de diagnostics d'urgence bâtimentaires. Activé par les autorités 24h après la survenue du séisme, le dispositif URGENCE de l'AFPS a été mobilisé sur place dès le 13 novembre 2019 au matin, pour une mission de 8 jours. Cette première activation en réel du dispositif URGENCE depuis sa labellisation par la DGSCGC en 2014, marque également la première conduite d'ampleur de diagnostics post-sismiques d'urgence en France. Elle aura mobilisé une cinquantaine d'inspecteurs volontaires pour la réalisation de de près de 600 inspections.

Dans les mois qui suivirent, l'AFPS décida également d'organiser une mission de retour d'expérience post-sismique (démarche systématique de l'association depuis sa création en pour tirer les enseignements de séismes majeurs nationaux et

internationaux) visant à analyser l'évènement, ses conséquences et sa gestion dans toutes leurs composantes.

Au-delà de la satisfaction liée à cette intervention bénévole dans l'intérêt général, des bénéfices opérationnels et de l'enrichissement technique associés aux diverses actions menées, ces mobilisations ponctuelles sur le Teil ont conduit à de belles rencontres, un attachement particulier à ce territoire et l'émergence de projets communs. L'AFPS s'est donc aujourd'hui naturellement inscrite dans une démarche d'accompagnement et de collaborations avec les autorités locales dans la durée. Il s'agit notamment pour l'AFPS et les autorités locales de contribuer à garder la mémoire de cet évènement et à optimiser la préparation du territoire à faire face à un éventuel nouveau séisme. L'ambition est aussi de partager les enseignements et des recommandations tirés de cet évènement avec d'autres territoires français particulièrement exposés au risque sismique.



Recommandation	Thématique	Intitulé	Descriptif
<b>Recommandation n°2</b>	 PCS	Anticiper le rôle de certains acteurs associatifs dans le cadre du PCS du TeiL	L'intervention d'acteurs associatifs (ex : AFPS, secours populaire...) a été précieuse à la commune pendant et après le séisme de 2019. Afin d'anticiper et de faciliter la mobilisation de tels acteurs lors d'éventuelles crises futures, des fiches acteurs dédiées sont à formaliser au sein du Plan Communal de Sauvegarde (PCS) afin de préciser le cadre et les missions allouées à ces intervenants et de clarifier les modalités de mobilisation.
<b>Recommandation n°3</b>	 Appuis et collaborations externes	Collaborer en amont et dans la durée avec un réseau d'acteurs associatifs choisi pour prévenir les risques majeurs	L'implication du monde associatif aux côtés des collectivités peut apporter une aide précieuse en amont d'une crise pour aider à la prévention des risques, lors de la gestion de crise par la mobilisation de compétences et de moyens spécialisés, et dans le cadre de la gestion du post-événement pour contribuer au retour à la normale et au retour d'expérience. Ces liens sont à créer et à consolider en amont des crises et dans la durée.
<b>Recommandation n°4</b>	 Appuis et collaborations externes	Être sélectif en matière d'acceptation des sollicitations et des appuis externes lors de la gestion de crise et post-crise	Après une catastrophe, les propositions d'intervention et les sollicitations auprès des collectivités et les missions d'observation issues d'acteurs associatifs ou scientifiques sont nombreuses. En fonction de leur nature et de leur origine, les bénéfices associés et la charge liée à leur acceptation en période de crise pour la commune sont variables. Certaines visent à un accompagnement et une implication dans la durée et répondent à une stratégie « gagnant-gagnant », d'autres répondent à des intérêts unilatéraux de court terme et d'opportunité. Une sélection judicieuse des sollicitations acceptées est à opérer.

## SE SOUVENIR DU SÉISME DE 2019 POUR MIEUX CONSTRUIRE L'AVENIR

Se souvenir des événements passés est indispensable pour mieux construire l'avenir. Le séisme du Teil de 2019 fait aujourd'hui partie de l'histoire et de l'identité de ce territoire. Échanger sur le vécu respectif des habitants et des acteurs impliqués dans la gestion de crise et post-crise et garder la mémoire de cet événement sont en ce sens essentiels.

La crise sanitaire a conduit à tronquer les manifestations et les moments de partage prévus initialement pour la commémoration du séisme le 11 novembre 2020.

**La commémoration est un moment important pour garder la mémoire et inscrire le séisme dans l'histoire de la commune, faire le deuil par ce moment certains souvenirs douloureux, mais aussi montrer comment la commune se relève.**

Si la commémoration « 1 an après » s'est faite sans public du fait de la crise sanitaire, il est essentiel de concevoir la prochaine avec des moments conviviaux favorisant l'échange avec la population.

Dans ce cadre, revenir sur la commune pour expliquer les interventions et les observations réalisées par l'AFPS tenait particulièrement à cœur de l'association. Des échanges avec les autorités locales avaient permis d'esquisser pour novembre 2020 des manifestations et des ateliers participatifs à destination de la population locale autour de la commémoration de cet événement. La crise sanitaire n'a malheureusement pas permis de concrétiser l'ensemble des projets établis mais ces actions verront le jour en 2021 dès que les conditions le permettront. Parmi les projets en cours et à venir prévus par l'AFPS et les autorités locales peuvent être mentionnés par exemple :

- des ateliers de sensibilisation du jeune et du grand public (productions graphiques, table vibrante en partenariat avec les Pompiers de l'Urgence Internationale -PUI, conception d'un kit de sécurité...);
- l'enregistrement et le partage de témoignages ;

- la formalisation d'un topo-guide sismique sur la commune ;
- ...

Si la commémoration du 11 novembre 2020 a dû se dérouler sans public du fait des conditions sanitaires, elle n'en demeure pas moins un moment citoyen fort. À cette occasion, l'AFPS a eu l'honneur de pouvoir présenter aux autorités locales et aux autres représentations officielles présentes, dont le ministre en charge des comptes publics Olivier DUSSOPT, les actions menées et à venir de l'association au service du territoire. L'exposition AFPS « Que nous enseignent les séismes passés ? » (<http://www.afps-seisme.org/SEISMES/Que-nous-enseignent-les-seismes-passes>) a ainsi été enrichie d'un panneau dédié au séisme du Teil et offerte à la commune. L'ouvrage intitulé « Quand la terre tremble sur l'arc méditerranéen – collectionneur de mémoires » publié en 2016 par l'AFPS a également été offert aux autorités (<http://www.afps-seisme.org/PUBLI/Autres-ouvrages/Ouvrage-Quand-la-terre-tremble-sur-l-arc-mediterraneen-collectionneur-de-memoires>). Enfin, l'ouvrage intitulé « Le séisme sous toutes ses coutures - Les dessous d'une terre en mouvement », écrit par Samuel AUCLAIR, a été acquis en nombre par l'AFPS afin de le distribuer lors de manifestations à venir sur le Teil et de reverser, en lien avec l'éditeur et l'auteur, une partie des bénéfices des ventes de l'ouvrage à l'association des sinistrés du Teil.

Les traumatismes sont encore là (par exemple, les tirs de mines de l'usine Lafarge font craindre à certains que des maisons s'écroulent), les besoins également, même si certaines actions avancent. La vie quotidienne se reconstruit autour des conséquences du séisme. **Il est essentiel, par des moments de partage d'entretenir l'élan de générosité et de transformer cette crise en une opportunité.** Le Teil doit se reconstruire plus agréable à vivre, et les rêves d'une commune nouvelle doivent émerger. La commune est à l'heure actuelle dans la phase de construction d'un projet commun.

Il est prévu de laisser dans la ville des traces visibles du séisme afin de se souvenir. Le clocher de l'église restera par exemple déposé au sol. Des images ont également été tirées en grand format et seront affichées lors des commémorations. Une association a organisé un recueil de photos et de témoignages. La réalisation d'un topoguide est

prévue par la commune et l'AFPS.

La commune n'a pas organisé de **reportages photos pendant la gestion de crise ni de revues de presse**. Elle envisage de le faire lors d'éventuelles nouvelles crises. Avec le recul, il aurait été intéressant d'avoir un photographe au cœur de la cellule de crise en permanence.



*Dépose du clocher de l'église endommagé par le séisme © Mairie du Teil*





*Commémoration du séisme du Teil le 11 novembre 2020.  
© AFPS*



*Exposition AFPS lors de la commémoration du séisme  
du Teil le 11 novembre 2020. © AFPS*



Recommandation	Thématique	Intitulé	Descriptif
<b>Recommandation n°5</b>	 Mémoire de l'évènement	Commémorer chaque année l'évènement	La commémoration annuelle de l'évènement doit permettre de se souvenir et de relever d'appuyer le renouvellement de la commune et de ses habitants.
<b>Recommandation n°6</b>		Inscrire le séisme dans l'histoire communale	Des traces du séisme sont à maintenir visibles sur la commune et des actions de capitalisation et de partage de la mémoire sont à développer.
<b>Recommandation n°7</b>		Organiser des reportages photographiques après un évènement	La prise de photos des conséquences de l'évènement et de sa gestion est à anticiper.
<b>Recommandation n°8</b>		Organiser une revue de presse après un évènement	Une revue de presse est à mettre en place après l'évènement et à tenir à jour.
<b>Recommandation n°9</b>	 Culture du risque	Développer des actions de sensibilisation et de communication sur la prévention du risque sismique	Des actions de communication et de sensibilisation à destination du jeune public et du grand public sont à mettre en place afin de mieux comprendre et se rendre acteur de la prévention du risque sismique mais également d'autres risques majeurs.



## FONCTIONNEMENT DE LA CELLULE DE CRISE COMMUNALE

### 8.1 UN LIEU IDÉAL ET UN ÉQUIPEMENT ADAPTÉ POUR LE PCC ?

La question de la **localisation du poste de commandement de la crise** est ardue. Malgré l'endommagement de la mairie, le choix a été fait de laisser le PCC dans la salle des mariages à l'étage de l'hôtel de ville. Cela présentait l'avantage de demeurer dans un lieu connu des administrés, à proximité de la population et des équipes. A l'inverse, l'endommagement du bâtiment - bien visible aux yeux de tous par les étais disposés dans l'escalier principal de la mairie - pouvait poser un questionnement légitime de résistance en cas de réplique, et de sécurité pour les très nombreuses personnes qui se rendaient quotidiennement en mairie.


Pour gérer une éventuelle nouvelle crise, on peut s'interroger si la mobilisation d'installations tem-

poraires sur la place de la mairie pour y installer le PCC pourrait être une solution permettant d'allier :

- **proximité avec l'hôtel de ville, la population et les équipes,**
- **installation dans un lieu non vulnérable en cas de répliques**
- **et préservation de la cellule de crise de l'afflux de personnes extérieures à la mairie.**

La question de la **restriction et du filtrage de l'accès au PCC** ne doit pas être négligée pour éviter un effectif trop dense en cellule de crise et le limiter à des personnes strictement utiles au fonctionnement de la cellule de crise.

Les équipements en présence au sein du PCC ont été jugés pertinents et suffisants par les cadres interrogés : paperboard, vidéoprojecteur, pieuvre d'appels et salle froide notamment.


Recommandation	Thématique	Intitulé	Descriptif
<b>Recommandation n°10</b>	 PCS	Anticiper la localisation du PCC en fonction des risques	La localisation du PCC doit être anticipée pour répondre aux exigences de fonctionnement citées ci-avant. Elle peut varier en fonction de la nature des risques et des événements auxquels la commune doit faire face.
<b>Recommandation n°11</b>		Pré-identifier un lieu de départ du PCC	Afin d'anticiper le fait que le PCC puisse ne pas être accessible et fonctionnel, un lieu de départ du PCC est à pré-identifier. Il s'agit d'identifier le bâtiment devant héberger le PCC déporté, de préparer des procédures de départ et de reconfiguration du lieu d'accueil, etc.
<b>Recommandation n°12</b>		Veiller à un accès restreint au PCC	La composition de la cellule communale est à définir en amont au sein du PCC en veillant à une répartition optimisée des fonctions, rôles et tâches. L'accès au PCC ne peut être laissé libre et le nombre de personnes en présence doit être limité au strict nécessaire afin de ne pas nuire au fonctionnement de la cellule de crise.

## 8.2 LE PCS, UN DOCUMENT OUBLIÉ

Au moment du séisme de 11 novembre 2019, l'ancienneté de directeur des services techniques (DST) et du directeur général des services (DGS) était toute relative, respectivement de 8 mois et 2 mois et demi sur la commune. Leur connaissance des planifications, des procédures et des acteurs en présence était par conséquent encore en cours de consolidation. S'ils avaient bien connaissance de l'existence d'un plan communal de sauvegarde (PCS), élaboré en 2014, ce dernier n'a pas servi lors du déclenchement de la crise, car partiellement obsolète (N° téléphone pas à jour...) et incomplet. Sa réactualisation venait de s'engager en lien avec les services du SDIS 07. Cette planification n'était en conséquence pas considérée comme un document opérationnel utile en première approche.

**Le PCS n'a donc pas été ouvert en cellule de crise communale.**

Avec le recul, les cadres indiquent que le PCS aurait pu apporter des éléments de méthode fort utiles et que certaines fiches réflexes et annuaires auraient pu être mobilisés, notamment pour l'accueil des populations sinistrées en mairie et l'enregistrement des demandes. Bien entendu le PCS en vigueur n'aurait pas permis de disposer de tous les outils et d'anticiper toutes les actions nécessaires à la gestion d'une crise de cette ampleur. Des adaptations à la situation rencontrée auraient été nécessaires, comme dans chaque crise. Mais sa connaissance et son utilisation aurait pu éviter une certaine improvisation et la formalisation en crise de procédures qui ont conduit parfois à des tâtonnements, des pertes de temps et d'efficacité.

Recommandation	Thématique	Intitulé	Descriptif
<b>Recommandation n°13</b>	 PCS	Réaliser un document opérationnel	Le PCS doit être révisé pour en faire un document opérationnel, pragmatique et reconnu en tant que tel. Des fiches réflexes, des modèles de procédures et des annuaires mis à jour périodiquement peuvent aider en ce sens, un fichier pour répertorier les sinistrés pourrait être pré-établi...
<b>Recommandation n°14</b>		Veiller à une appropriation du PCS	Un référent PCS pourrait être désigné au sein de l'équipe municipale afin d'avoir la charge de la maîtrise, de la mise à jour et de l'animation autour de cette planification. L'appropriation de ce document par l'ensemble des cadres de la municipalité doit être accompagnée et facilitée par des discussions périodiques, un travail collaboratif de mise à jour et d'enrichissement et des tests réguliers de cette planification dans le cadre d'exercices de crise.



### 8.3 L'INTÉRÊT DE RÉFÉRENTS « CRISE » ET LE BESOIN DE RENFORTS « GESTION DE CRISE »

Les cadres interrogés **regrettent ne pas avoir bénéficié de l'aide d'un référent PCS** connaissant cette planification, bénéficiant d'un certain recul, mis à l'écart des sollicitations directes externes, consacré au conseil à la cellule de crise et pouvant les guider dans la prise de décisions. Ils espéraient initialement des renforts externes de la cellule de crise (par divers acteurs : services de l'État, pompiers, armées, sécurité civile...) un appui dans ce domaine et des **conseils méthodologiques et organisationnels d'experts de la crise ou de personnes ayant déjà vécu de tels évènements**. Dans les faits, ce ne fut pas le cas.

A l'initiative de la commune du Teil, des contacts ont été pris durant la gestion de crise avec le Conseil Départemental de l'Aude, avec des communes sinistrées à la suite des inondations survenues dans ce département en 2018. Les cadres soulignent la richesse de tels **échanges avec des territoires sinistrés pour disposer de conseil et de bonnes pratiques** au moment de la crise dans le cas présent, mais en amont idéalement pour se préparer.





L'apport de l'expertise de certains acteurs externes tels que le Conseil Départemental d'Ardèche (CD 07) sur la question du relogement est soulignée.

L'aide de la préfecture de l'Ardèche a été importante notamment pour bénéficier d'appuis extérieurs et pour veiller à la coordination entre gendarmes et pompiers.

**Le séisme est survenu un jour férié.** Pour autant, près d'un tiers des agents municipaux se sont rendus disponibles pour aider en mairie dans l'heure et demie suivant la secousse. **La forte réactivité, le professionnalisme et l'implication solidaire des agents municipaux** (parfois eux-mêmes touchés par le séisme) est à souligner. Mais la gestion de crise dura longtemps (près de 2 mois), avec **des journées de 10 à 12 h (voir plus) sans interruption et sans relève pendant 4 semaines consécutives au moins, notamment pour les cadres et d'autres agents**. Certains cadres diront « *si on avait su que cela allait durer aussi longtemps, nous aurions fonctionné différemment* ». D'autres avouent ne pas savoir comment ils ont tenu, assaillis parfois par des crises d'angoisse.

D'une façon générale, la commune indique que **tout ce qui peut être centralisé et géré à une échelle supra (intercommunalité ou département par exemple) permet d'alléger la charge pour les équipes municipales**, d'autant plus quand l'intervention communale n'a pas de réelle plus-value (ex : gestion du FARU).



Recommandation	Thématique	Intitulé	Descriptif
<b>Recommandation n°15</b>	 Appuis et collaborations externes	Identifier des compétences critiques et des renforts possibles en cas de crise	<p>La gestion de crise a mis en exergue des fonctions et des compétences critiques à préserver en interne et à mobiliser en externe. Un travail de préparation en réseau d'acteurs locaux en amont d'une crise doit permettre d'identifier les appuis et les renforts indispensables et de préciser les modalités pour les mobiliser en cas de besoin.</p> <p>En crise, un principe de solidarité territoriale (entre des territoires impactés et des territoires non impactés) pourrait être imaginé afin de bénéficier quelques temps de la mise à disposition d'agents et de moyens permettant de faire face aux tâches courantes et quotidiennes (qu'il est indispensable de maintenir malgré la crise) et à certaines actions inhérentes à la gestion de l'évènement (ex : accueil et assistance aux populations sinistrées).</p>
<b>Recommandation n°16</b>	 PCS	Prévoir une gestion de crise dans la durée et organiser des relèves	Il est souvent difficile d'anticiper la durée de la gestion de crise et post-crise suite un évènement. Il est sage de se préparer à une gestion de crise dans la durée et à préparer les relèves et les passations de consignes. Certaines personnes très investies dans la gestion de l'évènement auront parfois du mal à accepter ces relèves ainsi que le temps de repos imposé. Pour autant, les temps de repos ne sont pas du temps perdu mais un temps indispensable pour la santé et la disponibilité intellectuelle et physique des agents impliqués ainsi qu'une gestion de crise efficace sur le long terme.
<b>Recommandation n°17</b>		Accompagner psychologiquement les équipes en charge de la gestion de l'évènement	Les briefings et les débriefings quotidiens sont des moments importants qui permettent, au-delà de la programmation d'actions concrètes de gestion de l'évènement, de s'écouter et de libérer la parole dans les équipes. L'accompagnement psychologique des équipes, au même titre que celui mis à disposition des populations sinistrées, peut s'avérer essentiel. Une vigilance réciproque entre collègues au sein des équipes impliquées est à encourager pour détecter très tôt des besoins dans ce domaine.
<b>Recommandation n°18</b>	 Retour d'expérience	Partager les enseignements des crises passées et les bonnes pratiques entre acteurs de la gestion de crise	<p>Le partage de l'expérience acquise par la commune du Teil dans le cadre de la gestion du séisme de 2019 est précieux pour d'autres communes exposées à des risques majeurs et susceptibles de faire face à une crise d'une telle ampleur.</p> <p>Un voyage d'étude d'élus des Alpes-Maritimes sur la commune du Teil a été notamment programmé en ce sens par la DDTM 06 et l'AFPS.</p> <p>La commune du Teil peut également se nourrir du retour d'expérience d'autres collectivités ayant géré des catastrophes (Aude 2018, Alex 2020...) pour optimiser son organisation et sa préparation à faire face à une nouvelle crise.</p>
<b>Recommandation n°19</b>	 Appuis et collaborations externes	Centraliser certaines actions au niveau de l'intercommunalité ou du département	La gestion de certaines actions à des échelles supra-communales permettrait de gagner en cohérence et en efficacité (ex : FARU). Cette modalité allège également la charge de la commune, ce qui est précieux en tant de crise.

## 8.4 QUI FAIT QUOI ?

La cellule de crise et les bureaux de la mairie ont été investis par de nombreux acteurs extérieurs dont le rôle et les missions étaient parfois peu clairs pour les cadres et agents municipaux. Cette affluence de personnes externes sans apports majeurs en matières de renforts des équipes municipales et d'aides opérationnelles significatives a pu conduire à des contraintes additionnelles de place et de logistique (repas fournis chaque jour), une aggravation du niveau de tension des équipes (ex : les agents municipaux ayant parfois mis à disposition leurs bureaux ont trouvé refuge en cellule de crise), une réduction de l'efficacité du fonctionnement de la cellule de crise (trop de monde en présence, pas de vision claire du rôle de chacun (trop de monde, trop d'acronymes, trop de désorganisation), impossibilité d'avoir des temps de paroles internes à la commune et des points de situation sereins...). Face à cette situation, le maire a demandé aux acteurs extérieurs la formalisation d'un organigramme précisant les missions de chacun et la hiérarchie des acteurs en présence (difficile parfois de savoir qui est le chef au sein de certains groupes d'acteurs). Ce document produit 15 jours après le séisme n'a pas permis d'y voir plus clair !

Si la présence d'acteurs d'extérieur est inévitable, voire indispensable dans les premiers temps, le PCC doit rester une cellule de gestion de crise communale. Il est essentiel qu'il ne se confonde pas avec des postes de commandement de niveaux différents (ex : PCO) avec lesquels il se doit cependant d'être en relation régulière.

**Les origines culturelles et les postures diverses des acteurs en présence ont conduit parfois à**

**ne pas parler de même discours, à des incompréhensions dans les prises de décisions et à un manque d'anticipation de conséquences directes et indirectes de certaines actions.** Il est par exemple difficilement acceptable et gérable de demander à des personnes d'évacuer leur logement à 19 h le soir sans solution de relogement anticipée et sans accompagnement psychologique de cette annonce.

Si certains bâtiments sont endommagés par le séisme, il n'en demeure pas moins la propriété de leurs occupants et le marquage à la bombe de certains édifices a conduit à accroître la détresse et les tensions chez certains sinistrés.

**Certaines mesures transitoires n'ont pas été imaginées dans la durée et la sortie de crise n'a pas été anticipée.** C'est le cas par exemple des diagnostics bâtimentaires et des arrêtés d'interdiction pris sur certains édifices. En février 2021, sur les 850 arrêtés pris après le séisme, seuls 200 ont pu être levés.

**La désignation d'un secrétariat dédié au sein de la cellule de crise a été négligée.** La commune ne dispose pas d'une main courante et d'un relevé des décisions prises, si ce n'est les posts réguliers réalisés sur les réseaux sociaux par la directrice de cabinet. Certains pôles thématiques, tels que le pôle relogement, ont veillé à la traçabilité des procédures et des actions réalisées.

**La Logistique et le coût (repas notamment) pour le fonctionnement du PCC n'est pas à négliger.** La désignation d'une personne dédiée à cette tâche n'est pas de trop pour coordonner cette logistique.



Le PCC en action © Mairie du Teil



Recommandation	Thématique	Intitulé	Descriptif
Recommandation n°20	 PCS	Tracer les décisions prises et leur mise en œuvre	Le secrétariat doit être désigné dès l'armement de la cellule de crise et les prises de décisions tracées.
Recommandation n°21		Énoncer et rappeler autant que de besoin les règles de fonctionnement du PCC	Si certaines adaptations sont nécessaires par rapport aux modalités prévues dans le PCC pour tenir compte des spécificités de la situation à gérer, un fonctionnement nominal cadré du PCC est à maintenir par le directeur des opérations.
Recommandation n°22		Désigner une personne pour gérer la logistique	La gestion du fonctionnement et des besoins du PCC doit être coordonnée par une personne désignée à cet effet.
Recommandation n°23		Veiller à prendre le temps de la décision et conserver une capacité d'anticipation dans l'urgence	Le dicton « ne pas confondre urgence et précipitation » se vérifie en gestion de crise. Malgré l'intervention et la pression exercée parfois par certains acteurs, une prise de recul est nécessaire. Les points de situation réguliers (mais suffisamment espacés pour pouvoir travailler) et les discussions en salle froide peuvent aider à des prises de décision mesurées et des conséquences anticipées.
Recommandation n°24		Mettre en place une cellule anticipation	Des agents, voire une cellule, peuvent être désignés pour travailler spécifiquement sur l'anticipation et aider les agents en charge de la gestion de l'urgence à préparer les phases ultérieures de gestion du post-événement et de la sortie de crise.

## 8.5 ANTICIPER, SE PREPARER, S'EXERCER

La question de l'anticipation d'une telle crise, de la préparation à des tels modes dégradés et pressions externes ainsi que l'entraînement et la mise en situation sont évoquées. L'équipe municipale s'accorde sur la nécessité de **développer une culture commune du risque et de la gestion de crise**. « Au moment où cela arrive, tout le monde se retrouve sur la commune et on ne fait que gérer l'urgence. Nous sommes comme pris à la gorge. »

Les cadres expriment tous **leur sentiment d'avoir été toujours en réaction et dans l'urgence, et ne pas avoir eu le temps d'anticiper et de mûrir**

**les prises de décisions.** Certaines décisions ont été prises à la hâte et auraient pu être pensées différemment avec le recul (ex : fallait-il vider très rapidement le gymnase dans lequel des sans-abris avaient été accueillis et reloger en urgence les sinistrés ?).

Les cadres n'avaient pas mesuré **l'afflux de population en mairie dans les heures, les jours et les semaines qui suivirent le séisme** (500 personnes attendaient devant la mairie à 7 h 30 le lendemain du séisme) et l'organisation associée à mettre en place (en 30 minutes les équipes municipales ont dû organiser les tâches ; le surlendemain après débriefing sur l'accueil, 4 fois plus de personnes étaient mobilisées, mais le partage et le respect de consignes ont mis quelques jours à s'installer). Comment accueillir et gérer ce grand nombre de


personnes, comment hiérarchiser les demandes, comment garder traces de leur traitement... ? Autant de questions sur lesquelles une anticipation ou une aide externe auraient été précieuses pour une mise en place rapide et efficace. L'accueil n'était au départ pas structuré, organisé et doté en personnel et matériel suffisants pour gérer les demandes de façon optimale afin de garantir un traitement rapide, uniformisé, tracé et sans doublon des demandes.

En particulier, l'absence de formalisme adapté lors du recueil en mairie des demandes spontanées de diagnostics bâtimentaire a considérablement compliqué et ralenti la réalisation de ces diagnostics (indisponibilité de support cartographique, aucun recoupement possible des différents logements situés au sein d'un même bâtiment, etc.). Ainsi, la temporisation de quelques heures de ce recueil au profit d'une réflexion concertée sur les informations à obtenir, aurait sans nul doute permis un gain de temps et d'efficacité important, tant pour les équipes municipales que pour les acteurs externes mobilisés (AFPS et SDIS notamment).

La gestion de la charge psychologique pour les personnels impliqués et pour la population est également un sujet clé et complexe. Les sinistrés ont

besoin d'un accueil de qualité et de temps pour s'exprimer et être rassurés. Ce temps ne doit ni être négligé, ni ralentir les prises de décisions et le traitement des demandes. Les cadres doivent gérer la situation de crise, faire face à des pressions externes diverses et gérer également leur propre situation personnelle (habitation sinistrée, famille en difficulté). **L'assistance psychologique** est donc importante et pour autant pas forcément disponible pour les équipes en charge de la gestion de crise. Cette assistance psychologique n'est pas à négliger et ne doit pas cesser trop tôt.

**En matière d'exercices de crise, la pratique n'était pas développée sur la commune.** Certes des exercices relatifs aux PPMS des écoles étaient réalisés périodiquement dans les établissements scolaires, mais les exercices à l'échelle communale étaient rares et la gestion d'évènements réels peu fréquente (ex : un problème sur un wagon est mentionné en 2011 et une inondation sur un secteur restreint est évoquée dans un passé récent). Si des exercices nucléaires sont organisés du fait de la centrale de Cruas, ils concernent peu la commune.

Recommandation	Thématique	Intitulé	Descriptif
<b>Recommandation n°25</b>	 PCS	Réviser le PCS à la lumière du retour d'expérience de 2019	Un grand nombre de procédures, d'outils et de collaborations ont été développés avec succès à l'occasion de la gestion du séisme de 2019. Ces acquis sont à capitaliser dans le cadre de la révision du PCS afin de pouvoir en bénéficier aisément lors d'une prochaine crise.
<b>Recommandation n°26</b>		Développer une culture du risque et de la gestion de crise	Des actions de formation et de sensibilisation des équipes communales peuvent être mises en place pour développer une culture commune du risque et une préparation collective et individuelle à faire face à une crise.
<b>Recommandation n°27</b>		Développer les exercices de crise	La conduite d'exercices est indispensable pour parfaire son niveau de préparation et acquérir des bons réflexes. Des exercices de complexité variable peuvent être envisagés. Les enseignements issus de ces entraînements sont à prendre en compte pour améliorer l'organisation et les procédures en vigueur pour gérer un évènement.

## COMMUNICATION DE CRISE

### 9.1 VISITES OFFICIELLES

Les **visites officielles ont été nombreuses et très lourdes à organiser**, même si l'appui de la préfecture a été précieux dans ce domaine. Ces visites ont l'avantage de sensibiliser les services ministériels nationaux sur la situation de la commune. Pour autant, le bénéfice direct pour la collectivité est jugé faible au regard du temps consommé à la préparation et à l'accompagnement dans cette période très tendue des premières heures de gestion de la crise sismique.

Les visites officielles entraînent des demandes pressantes de disposer d'un bilan des conséquences alors que la commune n'a pas encore de vision claire de la situation. **C'est l'obsession des chiffres.** Les premiers chiffres présentés à la hâte par certains acteurs en PCC pour répondre aux sollicitations externes ne sont pas justifiés et très incertains. A l'exemple du montant des dégâts privés et publics largement revus à la hausse depuis.



Visite officielle du ministre de l'Intérieur Christophe Castaner  
© Mairie du Teil

### 9.2 RELATION AVEC LA PRESSE

Il est évident que le **relai médiatique est essentiel pour parler la crise et faire appel à la solidarité.** Les reportages télévisés ont sur ce point joué un rôle important. Cependant, même si l'in-

formation locale et nationale sur cet événement est essentielle, tous notent que la pression médiatique a été très forte les premiers jours.



Interview du maire du Teil par la presse © Mairie du Teil

Les journalistes se sont installés dans les locaux de la mairie déjà très investis par d'autres acteurs externes, générant également leur lot de besoins (prises électrique, connexion Internet, imprimantes, café...). Même si leur « canalisation » est parfois difficile, aucun journaliste ne s'est permis de pénétrer en cellule de crise sans autorisation. Certains journalistes non présents sur place se sont procuré le numéro de portable de la directrice de cabinet du maire. **Les appels ont été incessants pendant 48 h non-stop pour ne s'arrêter que vers 1 h du matin.** Certains journalistes, à la recherche de sensation et d'images chocs, n'ont pas hésité à investir à 5 h du matin le gymnase où étaient accueillis les sinistrés. D'autres attendaient les sinistrés devant la mairie et les accompagnaient dans leur démarche de signalement de désordres, augmentant le stress des personnes impactées et ne respectant pas forcément le droit à l'image des sinistrés et des personnels de mairie. La presse locale a pour sa part été beaucoup plus respectueuse de la détresse des gens.

**Des conférences de presse ont été organisées régulièrement en PCC par la préfète avec intervention du maire.**



Les éléments de communication étaient préparés et enrichis au fil des points de situation réalisés en PCC. Il est à noter que certains médias nationaux considérant l'exercice de la conférence de presse un peu désuet, étaient à la recherche d'images chocs prises dans des conditions parfois discutables.

**Plus d'un an après le séisme, le travail de communication se poursuit.** Des reportages télévisés ont récemment été consacrés au séisme du Teil (France 2 Compléments d'enquête sur la question de Lafarge + France 3 émission régionale sur la question de la reconstruction après une catastrophe naturelle).

Du point de vue de l'image et de la notoriété de la commune, il est évident que Le Teil est plus connu aujourd'hui en France qu'elle ne l'était avant le séisme. La commune est en revanche désormais associée directement au ce risque sismique. « **Puisse le projet de reconstruction faire connaître la commune pour sa résilience exemplaire !** »

### 9.3 COMMUNICATION VERS LA POPULATION

La mairie est par nature la **maison communale** et la population a le **réflexe de s'y rendre en cas de problème**.

Par ailleurs, **les élus sont allés pendant plusieurs jours sur le terrain à la rencontre de la population**. Ils ont fait le tour des quartiers pour échanger avec les citoyens, identifier les besoins et les orienter. Cette expérience reste éprouvante pour les élus qui restent très marqués par cette crise (certains ont encore aujourd'hui des crises de pleurs).

La mairie a très vite identifié que **disposer d'un visuel de communication dédié à l'évènement** était utile pour toutes les communications réalisées sur internet et sur les réseaux sociaux.

La commune s'est appuyée fortement sur le **réseau social Facebook** pour assurer une communication quotidienne auprès de la population. Des posts quotidiens (1er post le 11 novembre 2019) étaient ainsi réalisés par la directrice de cabinet du

maire sur le compte Facebook de la mairie du Teil très suivi sur la commune. Le nombre d'abonnés Facebook a augmenté de près de 2000 personnes en 24 h.



Visuel de communication dédié au séisme de 2019  
© Mairie du Teil



Premier post sur Facebook du maire le 11 novembre 2019  
© Mairie du Teil

Ces informations étaient également retranscrites en ligne sur le site internet de la mairie.

Ces **moyens dématérialisés**, s'ils peuvent parfois paraître impersonnels, sont essentiels car ils sont parfois le **seul moyen de communiquer, notamment auprès des sinistrés qui ne sont plus chez eux**. Ils permettent par ailleurs une communication immédiate et actualisée. A titre d'exemple, un bruit a couru qu'il fallait une attestation en mairie pour l'arrêté de reconnaissance CATNAT : cette rumeur a été rapidement contrée sur le site internet afin d'éviter un afflux additionnel inutile en mairie.





### Point de situation - Vendredi 29 novembre à 17h

Point de situation en ce vendredi 29 novembre à 17h : - 2600 personnes ont déclaré un sinistre - 2321 sapeurs-pompiers engagés sur 18 jours sur la commune : --> 1730 interventions réalisées :...

[Lire la suite](#)

*Exemple de point de situation mis à jour sur le site internet de la commune © Mairie du Teil*

La mairie n'a pas mis en place de ligne téléphonique dédiée pour répondre aux interrogations du public. Ces demandes étaient prises en charge par l'accueil des sinistrés. Pour sa part, la préfecture n'a pas mis en place de cellule d'information des populations (CIP).

Si la demande des autorités était, dans les premières heures après le séisme, de vider rapidement le gymnase, **ce lieu de rassemblement des sans-abris a permis aux sinistrés de se retrouver, de constituer un vrai sas d'échanges et de décompression**, de favoriser des rencontres avec des associations solidaires pour aider la population.... Disposer d'un tel lieu est essentiel pour favoriser le lien social, les discussions, organiser le partage de nourriture dans l'urgence par exemple, etc.



*La population rassemblée devant la mairie lors d'un moment convivial après le séisme © Mairie du Teil*





Des **moments conviviaux** ont été organisés dans le cadre des **journées solidaires** mises en place par la mairie mi-novembre et en décembre 2019. Ces moments, appréciés de la population, furent des **moments forts de rassemblement, d'échanges et de partage**. Ils ont mis en exergue l'élan de solidarité né dans la commune après le séisme.

Les premiers temps après le séisme, il a fallu faire preuve de beaucoup de pédagogie et de force de conviction. Certains habitants non sinistrés ne comprenaient pas pourquoi les routes étaient barrées et pourquoi les enfants ne pouvaient pas aller à l'école. Certains considéraient comme inadmissible des dispositions prises qui les gênaient dans leur quotidien. Cette situation a évolué positivement par la suite.

De nombreuses personnes avaient également des inquiétudes sur le coût pour la commune et sur la dépréciation de leur bien (forte fiscalité, image de la commune...). Ces inquiétudes ont conduit à une communication particulière sur ce point.

**La communication de crise doit permettre de rassurer et d'impliquer l'ensemble des citoyens de la commune et que tous se sentent concernés dès lors qu'ils habitent et travaillent au Teil.**

**Le maître mot de la communication des élus vers la population a été la transparence. Dire les choses telles qu'elles étaient, sans fausses promesses et sans filtre malgré les difficultés.** Ce choix a permis de renforcer la relation de confiance installée par rapport à la situation de crise.

Recommandation	Thématique	Intitulé	Descriptif
<b>Recommandation n°28</b>	 PCS	Anticiper la mise à disposition d'un local presse	Prévoir un local presse avec des prises, du café afin que les journalistes soient rassemblés en un lieu donné et disposent quelques moyens indispensables pour leur travail. Cette localisation dédiée peut permettre d'avoir des temps d'échanges privilégiés avec eux pour se fixer des règles communes de fonctionnement et répondre à leurs questions.
<b>Recommandation n°29</b>		Se préparer à la pression médiatique	Les exercices et du média-training dans la formation continue des cadres municipaux peuvent permettre de se préparer à la pression médiatique.  Certains lieux sensibles (accueil des sinistrés, cellule de crise...) doivent être protégés de toute intrusion non souhaitée de journalistes.
<b>Recommandation n°30</b>	 Communication vers la population	Disposer d'un visuel dédié à l'évènement	Pour un évènement majeur touchant la commune, disposer d'un visuel dédié de communication permet une identification rapide des informations liées à la catastrophe et facilite la communication vers l'extérieur.
<b>Recommandation n°31</b>		Combiner les vecteurs	Allier contacts directs et informations via internet et les réseaux sociaux.
<b>Recommandation n°32</b>		Identifier les questions et répondre aux interrogations des citoyens	La communication de crise doit permettre de rassurer et d'impliquer l'ensemble des citoyens.  La mise en place d'une FAQ peut être un moyen efficace d'organiser ces questions/réponses.
<b>Recommandation n°33</b>		Jouer la transparence	La transparence permet de renforcer la confiance. Elle est essentielle pour travailler avec les citoyens à la reconstruction du territoire.

## POIDS PSYCHOLOGIQUE DE LA GESTION DE CRISE DANS LA DURÉE

**Le lendemain du séisme, personne n'a pris conscience et la mesure de ce qui allait se passer dans les jours suivants. Les quatre premières journées furent surréalistes** tant par l'afflux de personnes mais aussi par les situations très compliquées à gérer avec des sinistrés parfois complètement désorientés, fatigués, stressés et traumatisés.

Face à cette situation, les cadres ont exprimé qu'il était **impossible et inenvisageable de prendre une demi-journée de repos**, de fermer la mairie et de dire aux gens de revenir plus tard. Dans les premiers jours, la mairie est même restée ouverte pendant la pause méridienne et dès 7h du matin. **Les cadres et nombre d'agents ne se sont pas faits relevés pendant deux mois.** A Noël, tous étaient épuisés. Avec le recul, des pauses auraient dû être imposées dans la journée et des roulements mis en place pour permettre un ou deux jours de repos dans la semaine.

Un cadre dira « on attend trop des agents de la collectivité et les personnes elles-mêmes veulent trop donner ». **Les agents ont en majorité eu tendance à s'oublier complètement pendant la gestion de crise.** Ce type de situation fait que la mairie « s'oublie » et se concentre complètement sur le soutien à la population.

À titre d'exemple, dans les premiers jours qui suivirent le séisme, un cadre dit à un de ses techniciens dont la maison a été ébranlée « **Et ta maison ? Je ne sais pas. Je n'ai pas vu ma maison en journée depuis plusieurs jours. Je sais juste qu'elle est debout** ». Un autre agent a dû être relogé avec sa famille en dehors de la commune, en camping, puis a trouvé un nouveau logement à ses frais. Cette personne est restée mobilisée et présente tous les jours de la semaine pendant plusieurs mois alors que son problème personnel n'était pas réglé.

Parmi les agents, on peut distinguer deux cas. Les agents résidant hors de la ville étaient replongés « dans le quotidien » en rentrant chez eux le soir et

cela leur permettait de penser à autre chose. Pour les élus et les agents résidant sur la commune, parfois eux-mêmes sinistrés, la situation était toute autre et sans répit.

Il est à noter que le bâtiment de la mairie a été impacté par le séisme notamment au dernier étage aujourd'hui fermé. L'état des bureaux du dernier étage après le séisme a choqué certains agents. Même si des mesures de sécurité ont été prises et l'étage condamné, les agents concernés ont pris conscience du danger auquel il avait échappé, pensée générant un sentiment d'insécurité et de fragilité.

La détresse de la population était très importante. Le personnel n'est **pas formé à gérer une telle détresse** et était comme la population : sous le choc du séisme. Les agents mobilisés en renfort pour l'accueil du public n'étaient pas forcément habitués à ce contact direct avec la population, d'autant plus dans une telle situation. Cela a été compliqué pour certains. **Des formations de tous** sur l'accueil du public sont nécessaires en intégrant ce volet « temps de crise » en plus de l'accueil courant. Sur le sujet de la formation, les cadres interrogés précisent qu'il est déjà difficile déjà de faire des formations de base au quotidien et qu'envisager des formations à la crise paraît compliqué. « C'est vraiment après coup que l'on se dit que cela aurait pu servir mais le quotidien l'emporte aujourd'hui ».

Comme pour la population, **une cellule d'assistance psychologique a été mise en place pour aider les équipes municipales, sans grand succès au départ.** Le soutien spontané au sein des équipes était grand mais s'appuyer sur des psychologues était moins accepté par certains agents. Les agents sont comme **portés par l'action** dans ces moments intenses de gestion de crise et se sentent utiles. Peu ont « craqué » durant cette période. Par ailleurs, les bénévoles impliqués dans la gestion de crise (ex : pôle solidarité, AFPS pour les diagnostics d'urgence) n'ont pas bénéficié de cet appui psychologique.




La commémoration du 11 novembre 2020 a fait ressurgir des souvenirs et des angoisses au sein de la population et de l'équipe municipale.

En interne, la commune n'a pas eu le temps de dresser le bilan de cette période et de partager les constats et les enseignements avec ses équipes. A la gestion des suites du séisme, est venu s'ajouter la crise sanitaire, puis l'organisation de l'accueil d'une étape du Tour de France. Le quotidien a donc rapidement repris le dessus. D'où l'importance de la démarche engagée au travers de cette formalisation accompagnée du REX et la programmation envisagée d'une demi-journée de restitution et d'échanges auprès des agents. Cet échange à venir, organisé par la mairie du Teil avec l'AFPS, sera également l'occasion de prévoir l'intervention d'un psychologue sur l'impact d'un tel évènement sur tous pour expliquer, mettre


des mots sur des ressentis et sur les signaux de vigilance.

Une fois le plus dur de la gestion du post-événement passé, certaines rancœurs ont pu être notées sur la question des heures supplémentaires de certains agents. Les situations sont en effet diverses et inégales. Certains ont fait le choix de donner leurs heures, d'autres pas. Or les heures n'ont pas forcément été notées dans tous les services concernés. Cette situation a parfois conduit à des tensions additionnelles.

Les agents municipaux se sont intensément investis et ont géré des situations difficiles. La question sous-jacente est « *Quelle reconnaissance de l'investissement des agents au-delà des remerciements ?* ».

Recommandation	Thématique	Intitulé	Descriptif
Recommandation n°34	 PCS	Faire le bilan de l'impact de l'évènement sur le personnel de la mairie	Dresser dès les premiers jours un bilan des personnels sinistrés et de la situation des agents face à l'évènement survenu.
Recommandation n°35		Imposer des temps de récupération	Fixer et imposer des temps de pause et de récupération période.
Recommandation n°36		Tracer le temps de travail des agents	Anticiper dès le départ la question des heures supplémentaires en notant le temps de présence des agents.
Recommandation n°37	 Retour d'expérience	Organiser et partager les enseignements de la crise avec le personnel	Partager les ressentis et les enseignements de cette crise avec l'ensemble des agents de collectivités est indispensable.
Recommandation n°38	 Formation	Intégrer dans les formations courantes sur les métiers un volet « gestion de crise »	En fonction du plan de charge, prévoir des formations spécifiques à la gestion de crise pour certains services est compliqué. Envisager l'intégration de volets « gestion de crise » dans des formations standards sur les métiers du quotidien peut être plus réaliste.



Recommandation	Thématique	Intitulé	Descriptif
<b>Recommandation n°39</b>	 Soutien psychologique	Prévoir des temps d'échanges périodiques avec un psychologue	Si certains sont réticents à des entretiens individuels, des moments périodiques de débriefing en groupe avec un psychologue peuvent aider.
<b>Recommandation n°40</b>		Accompagnement des bénévoles	Ne pas oublier les bénévoles impliqués dans la gestion du post-événement et qui peuvent également avoir besoin d'un accompagnement psychologique face aux situations diverses et à la détresse auxquelles ils sont confrontés.

## 11 ASSURER LES TÂCHES COURANTES MALGRÉ LA CRISE

La vie de la commune et le fonctionnement de la mairie doivent se poursuivre en théorie malgré la crise, mais ce ne fut pas le cas. L'événement a inévitablement conduit à la mise à l'arrêt provisoire de certaines actions. Cette période de fonctionnement dégradée s'est étalée jusqu'au 31 décembre 2019.

Le service de l'état civil (CNI, passeport, mariage...) a été en stand-by complet hormis les démarches liées aux décès, tout le reste a été mis en attente. Il en a été de même pour le service des ressources humaines et des finances, car les bureaux endom-

magés par le séisme n'étaient plus disponibles. Seule la gestion de la paye a été assurée en déplaçant les agents au sein des bureaux de la communauté de communes. La gestion des autres paiements a été suspendu en accord avec la trésorerie générale qui était elle-même sinistrée.

Le premier conseil municipal après le séisme du 11 novembre fut organisé le 12 décembre 2019 avec au moins 25 délibérations financières à l'ordre du jour : budget, demandes de subvention...




1er conseil municipal après le séisme en décembre 2019 © Mairie du Teil

Le personnel de communes ou d'intercommunalités environnantes est venu aider à la mise à jour du fichier pour les élections prévues en mars 2020, et renforcer l'accueil de la mairie. Ces renforts ont permis d'organiser quelques roulements afin que certains agents puissent prendre des temps de repos notamment durant les week-ends.

Certaines communes ont également proposé des personnels techniques pour aider aux opérations de déblaiement, mais la commune du Teil n'était pas

structurée pour les recevoir. Les parents d'élèves ont aidé au déménagement des écoles car les services techniques étaient occupés par des tâches induites par le séisme.

Par ailleurs, même si un plan de continuité d'activité avait été établi au préalable, il aurait été impensable pour les agents communaux d'être affectés à autre chose qu'à la gestion des conséquences du séisme.

Recommandation	Thématique	Intitulé	Descriptif
Recommandation n°41	 Gestion de l'activité courante	Formaliser un plan de continuité d'activité en temps de crise	Il est nécessaire d'anticiper quelques procédures et renforts potentiellement mobilisables pour faire face aux tâches courantes malgré la crise.

## 12 LES DONNÉS REÇUS

### 12.1 DONS FINANCIERS A L'ATTENTION DE LA COMMUNE

La réception de dons financiers à hauteur de plus de 1,5 millions d'euros a permis la prise en charge d'une partie des dépenses de la commune liées au séisme.

Une connaissance du maire a adressé un courrier à l'Association des maires de France (AMF). Ce courrier a été diffusé dans la France entière.

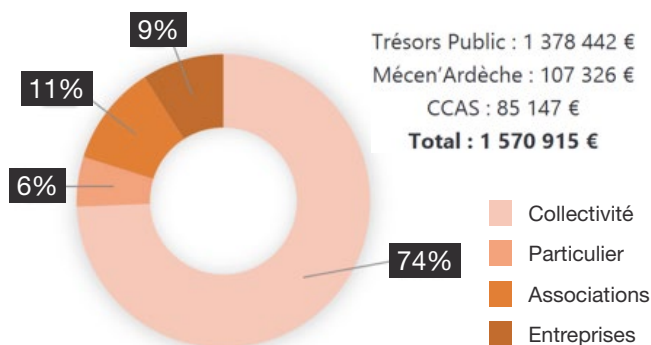
Les dons reçus l'ont été directement par la commune (80 %), ainsi que via une cagnotte participative « Letchee » qui a permis de récolter 35000 euros. Les dons venant d'autres communes ont fait l'objet de délibération du conseil municipal de ces dernières et ont été versés à la commune via la DGFIP (Direction générale des Finances publiques).

La commune a eu recours à un vacataire pendant 6 mois pour faire le bilan des dons, rédiger les

courriers de remerciements, les reçus fiscaux et répondre aux questions des communes donneuses.

Une vigilance en matière de communication vers la population est à noter sur ce point. En effet, les habitants pensaient au départ qu'ils auraient des dons financiers directs, alors que ces dons étaient destinés à la commune pour la reconstruction. Cet aspect a été clarifié dans la lettre à la reconstruction parue le 11 novembre 2020 (<https://www.mairie-le-teil.fr/uploads/documents/lettre-reconstruction-n-1-FR-924.pdf?1620560845>).

#### Les dons et leurs origines



Répartition des dons pour la commune suite au séisme de 2019 © Mairie du Teil

## 12.2 DONS FINANCIERS A L'ATTENTION DES SINISTRÉS

Les dons financiers à l'attention des sinistrés ont été versés sur un compte budgétaire particulier. Il n'y a eu que peu de redistribution d'argent liquide (le CCAS a géré ces demandes). **Les dons financiers sont dans les faits préférables aux dons en matériel car ils permettent l'achat de biens adaptés aux demandes et évitent la gestion des stocks.**

Une partie des dons en numéraire a permis d'envoyer 150 enfants à Disneyland en mars 2020 afin d'offrir quelques jours de vacances à ces enfants ayant vécu des moments difficiles à la suite du séisme.

## 12.3 DONS EN NATURE A L'ATTENTION DE LA COMMUNE ET DES SINISTRÉS

Au-delà des dons financiers, les volumes de dons en nature ont été très importants.

Le secours populaire a géré les dons à destination des particuliers.

**Un pôle solidarité s'est monté avec les différentes associations de la commune** (Croix Rouge, association Arc en Ciel, Secours Catholique, Secours Populaire). Elles se sont coordonnées et ont très vite manqué d'espace. Un nouveau local leur a été mis à disposition. Ce pôle unique gérait à la fois le recensement des besoins, l'accompagnement et les dons aux sinistrés. Il avait également la charge de l'accueil des bénévoles (dont l'afflux fut important jusqu'à Noël).

Les dossiers d'aides concernent des familles dont les besoins essentiels sont du mobilier ou de l'habillement (pas de demandes alimentaires).

Le pôle de solidarité avait un lien particulier avec le CCAS, mais n'avait pas de dossier partagé avec la DDPP/DDCS.

Un groupement de mutuelles s'est constitué : Solimut et Mutualité de France.

**De nombreux dons sont parvenus aux sinistrés.** Ils arrivaient parfois par semi-remorque complets (jouets), en provenance parfois de grandes marques : TATI, GIFL... Amazon a fait parvenir 20 palettes de retards de commandes.

Le Kiwanis (Club service local coordonnant les dons d'autres Clubs Service) a fait parvenir 60 réfrigérateurs, 60 machines à laver, 60 cuisinières, 100 lits.

Les clubs (tel que le Rotary) ont accompagné les sinistrés avec des dons en nature sur le long terme.

La MAIF a fourni du mobilier, du papier et des crayons pour la mairie et les écoles. Si ce besoin n'était pas forcément exprimé au moment du séisme, ce don permet un renouvellement de mobilier qui ne sera plus à faire et donc une certaine économie pour la commune.

Dans ce genre de situation, **il faut privilégier le matériel neuf**, ne demandant pas d'intervention avant utilisation (installer un câble électrique par exemple).

**La gestion de ces stocks demande un volume important** : il faut trouver un hangar immédiatement utilisable, au sec, avec énergie. Un particulier a mis à disposition un établissement de 1 200 m<sup>2</sup> au sol + 450 m<sup>2</sup> de mezzanine. Un autre bâtiment 600 m<sup>2</sup> a été utilisé pour les semi-remorques.

**Pour la redistribution des dons, il est très important de mettre en place, dès le début, un système d'accueil des sinistrés efficace** : le temps d'écoute est indispensable (au moins 1 heure par personne) et un dossier doit être constitué pour chacune des personnes. Il n'a jamais été ouvert une visite des stocks pour les sinistrés.

Aujourd'hui, la solidarité se poursuit et il y a toujours besoin de bénévoles.

D'autres formes de dons sont à mentionner, tel qu'un spectacle gratuit offert par des compagnies de théâtre, des associations ont organisé des concerts ou des lotos par exemple. Une association a également organisé un recueil de photos d'habitants. Une autre à la demande de la commune, a organisé un recueil de textes et de témoignages des habitants afin de concevoir un spectacle sur la mémoire de cet événement.

Le groupe ardéchois Manbouss a également sorti un album de trois titres, dont l'ensemble des bénéfices de la vente ont été reversés au Secours Populaire à destination des sinistrés du séisme du 11 novembre 2019. Sur l'album intitulé "Solidari'Teil", se trouve la chanson "Debout le Teil" écrite, composée et interprétée par John Wawapapi, membre du groupe (<https://www.youtube.com/watch?v=hRPQGNqfCUw>).

Il est à noter également la création rapide (présentée au conseil municipal de décembre 2019) de l'association des sinistrés du Teil, notamment sous l'impulsion de la mairie et de certains élus. Elle vise à aider les sinistrés à être plus forts et accompagnés dans leur démarche auprès des assurances via du conseil, un appui juridique, du partage d'expériences...

Recommandation	Thématique	Intitulé	Descriptif
Recommandation n°42	 Dons financiers	Communiquer largement pour faire appel aux dons	La mobilisation de la presse locale et nationale ainsi que des associations des maires aident à faire connaître la situation de la commune sinistrée et à faire appel à la solidarité.
Recommandation n°43		Désigner une personne pour la gestion de ces dons	Une personne doit avoir la charge de la gestion administrative de ces dons.
Recommandation n°44		Anticiper la logistique et l'organisation pour gérer les dons	La mobilisation d'associations caritatives habituées à gérer de tels dons est précieuse. La logistique et l'organisation sont à anticiper. Il est nécessaire de les prévoir dans la durée. Plus d'un an après, les dons et les besoins persistent.

## 13 IMPLICATION CITOYENNE

Une identité de quartier très forte est apparue même si elle préexistait. La solidarité des personnes dans les quartiers s'est accrue. Des sentinelles se sont mises en place.

Nombre de citoyens veulent œuvrer pour leur commune. Il est essentiel de **répondre à ce souhait d'implication citoyenne, de l'encourager et de le valoriser**. Les échanges dans le cadre de la rédaction du présent retour d'expérience conduisent

à envisager sur ce point la mise en place d'une **réserve communale de sécurité civile** dont le principe n'était pas connu initialement par la commune. La réserve communale de sécurité civile permet aux citoyens volontaires d'aider les agents municipaux en participant au soutien et à l'assistance des populations en cas de crise. Pour y participer, il n'y a pas de critère particulier de recrutement, de condition d'âge ou d'aptitude physique.



Recommandation	Thématique	Intitulé	Descriptif
Recommandation n°45	 Organisation de l'implication citoyenne	Mettre en place d'une réserve communale de sécurité civile	La mise en place de cette réserve permettra de rassembler les citoyens désireux d'aider en cas de crise et contribuera à une meilleure préparation de la commune à faire face à un évènement.

14

## SOMMES-NOUS SORTIS DE LA GESTION DE CRISE ?

Il est apparu intéressant au cours des entretiens de capitalisation du retour d'expérience de recueillir l'avis des personnes interrogées sur leur perception de la gestion de crise et de sa durée. La question posée par l'AFPS était : « *Plus d'un an après ce séisme, pensez-vous être sortis de la gestion de crise sismique ? Quand le serez-vous ?* ».

**Si les avis sur ce point différent, tous indiquent, plus d'un an après le séisme, être sur le point ou pas encore sortis de la gestion de crise :**

- Les élus décrivent la crise comme un état d'incertitude et de changement de paradigme. Ils estiment être encore dans cette phase tant que les décisions sur la reconstruction ne seront pas toutes prises. Ils pensent en sortir dans 1 an, soit deux ans après le séisme.
- Les services techniques se sentent sortis de la routine de la gestion de crise dans la mesure où les éléments financiers pour réparer ou recons-

truire des bâtiments communaux sont là et que les travaux sont programmés.

- Les ressources humaines estiment que la sortie de crise n'est pas pour tout de suite et mettra des années pour voir les projets finalisés et les ressentis enfouis gérés. Ce service s'interroge sur l'arrêt possible de cette crise.
- Les services en charge de l'éducation pensent que la sortie de crise sera effective en grande partie en septembre 2021 quand les travaux dans les écoles seront terminés et les enfants sortis des modulaires.
- Les associations et les élus expriment que la population reste dans la gestion de crise dans la mesure où nombre de problèmes sociaux restent à résoudre et que le traumatisme est encore très présent. Et que de nombreuses personnes n'ont toujours rien validé avec leurs assurances.

15

## QUEL IMPACT DE LA CRISE SANITAIRE SUR LA GESTION DU POST-ÉVÈNEMENT ?

**La crise sanitaire est venue s'ajouter à la crise liée au séisme, conduisant en partie à désamorcer la première. Une nouvelle charge mentale s'est ajoutée avec un état d'esprit pris entre deux sentiments contradictoires : une bulle de repos et le temps de se recentrer du fait du confi-**

nement, mais aussi le choc de cette crise sans précédent.

Une « lettre du confinement » a été mise en place chaque vendredi à partir de mars 2020 afin de communiquer régulièrement vers la population.

Du fait des effets de la crise sanitaire et des budgets associés à sa gestion aux niveaux national et local, il est extrêmement important de rappeler que la ville était « à terre » à la suite du séisme de 2019 et que les millions d'euros demandés sont néces-

saires à sa reconstruction (et non du confort). La crainte des élus serait que des coupes budgétaires viennent compromettre les actions envisagées et le montant des aides attendues.

16

## ACTIVITES ÉCONOMIQUES

Pendant un mois, à cause du séisme, mais aussi pour faciliter les interventions des sapeurs-pompiers, l'ensemble des rues du centre ancien ont été barrées et tous les commerces fermés.

Dans le centre ancien, les arrêtés de sinistre ont concerné tous les commerces, qui pour certains étaient dans un état précaire préexistant (vétusté des bâtiments).

Ces arrêtés avaient pour but de protéger les personnels et les usagers.

**Une vingtaine de commerces ont été touchés, dont trois boulangeries qui ont dû arrêter leur activité (pour deux d'entre elles pendant plus d'un an).**

Une réunion en mairie a eu lieu avec tous les commerçants quelques jours après le séisme afin d'expliquer les mesures prises mais également pour diligenter **en direct et sur financement de la commune la sécurisation des commerces** afin qu'ils puissent rouvrir dans les meilleurs délais (1 mois pour la plupart).

**Une vingtaine d'interventions immédiates ont été réalisées avec un coût de sécurisation se situant autour de 2000 € chacune.**

Les arrêtés d'évacuation des bâtiments ont été transmis par les commerçants à leurs assurances. Le passage des experts d'assurance a commencé environ trois mois après l'évènement. Les rapports émis par ses experts n'ont pas forcément été transmis aux assurés malgré leurs demandes. Dans l'attente de l'instruction des dossiers par les assurances et du fait des délais très longs le plus souvent (parfois un an), certains commerçants ont décidé de réintégrer leurs locaux avant d'en obtenir l'autorisation.

**La plupart des commerces ont été confrontés à la non prise en compte de la perte d'exploitation par les assurances**, au motif que si le bâti avait été impacté, le commerce ne l'était pas. Cette situation a conduit à la fermeture de quelques uns d'entre eux. Pour les locaux commerciaux, il est à noter que la perte d'exploitation ne peut être obtenue que s'il y a eu un redémarrage de l'activité. Contrairement aux sinistrés et propriétaires de biens privés non commerciaux qui se sont structurés pour gérer les démarches auprès des assurances avec l'aide de l'association des sinistrés, une telle démarche n'a pas été mise en place par les commerçants. Avec le recul, certains indiquent que **se fédérer aurait pu aider pour disposer d'un médiateur avec les assurances**, la CCI et la chambre des métiers ne pouvant jouer ce rôle.

Pour la gestion de l'après crise immédiate, **un pôle économique a été constitué** (à l'office du tourisme). En plus de la commune, il était constitué de l'intercommunalité, la CCI et la Région (il n'y a pas de fédération des commerçants dans la commune). L'objectif était d'accompagner les commerçants dans leurs démarches pour obtenir des aides relatives à leurs activités et pour leur famille.


Le chômage partiel des salariés a été pris en compte par l'État pendant trois mois. Les indépendants n'ont pas bénéficié de cette prise en charge mais d'une aide de la CCI s'élevant à 1000 euros environ.

**Un réseau d'entraide a été constitué pour recenser les disponibilités et les possibilités de prêt de locaux, ce qui a profité à quelques commerces (institut de beauté par exemple).**

**Ce réseau de solidarité entre commerçants a permis d'améliorer les rapports humains et commerciaux.**

Après la sidération due au séisme, et malgré la demande de l'ancienne présidente des commerçants de réinstallation hors du centre-ville, la transparence et la solidarité permettent aujourd'hui des réinstallations dans le centre urbain. Il n'était pas attractif ; les dispositifs de réaménagement, avec

des cellules commerciales plus grandes et un réaménagement en largeur (dans l'état antérieur, ils étaient en profondeur) permettent la reprise économique avec un lien social plus fort : on voit de nouveaux commerçants, transformés, qui fonctionnent mieux qu'avant.

Recommandation	Thématique	Intitulé	Descriptif
Recommandation n°46	 Secteur économique	Faciliter la résilience économique du secteur économique	Faciliter la résilience économique du territoire dès la survenance de la crise, par la mise en place d'une cellule dédiée regroupant tous les services compétents (commune, CCI, CD, fédération des assureurs)

## 17 ÉTABLISSEMENTS D'ENSEIGNEMENT

À la suite du séisme, l'ensemble des établissements d'enseignement du Teil ont été fermés pour diagnostiquer les désordres potentiels.

### > ÉTABLISSEMENTS PUBLICS

#### Écoles élémentaires :

- Centre 3 place Jean Macé
- Mélas 7 avenue Vaillant Couturier
- Frayol Avenue Henri Barbusse

#### Écoles maternelles :

- Astier Place Voltaire
- Mélas 7 avenue Vaillant Couturier
- Bas-Frayol Rue Adrien Jouve
- La Violette 9 rue Victor Hugo

#### Collège

- Marcel Chamontin 24 avenue du 8 mai

#### Lycée

- Xavier Mallet Rue Frédéric Mistral

#### Centre de loisirs

- Lucie Aubrac 1 place Jean Macé

### > ÉTABLISSEMENTS PRIVÉS

#### Écoles maternelles et élémentaires :

- Mélas Saint-Etienne 2 rue de la résistance
- Saint-Louis 20 boulevard Jean Jaurès

#### Collège

- La Présentation de Marie 15 rue des girondins

#### Lycée technologique

- Saint-André 18 rue Émile Combe

**A la demande de la commune, un bureau d'étude a effectué un rapport, remis en quelques jours (5 jours après le séisme), et portant sur les sept écoles et les accueils de loisir. Cette expertise a permis de disposer d'un avis sur les risques présentés par les dommages aux structures et de définir des préconisations de travaux d'urgence pour envisager une réouverture à court terme.**

**Le Conseil Départemental (CD) et le diocèse ont également mandatés des bureaux d'étude pour réaliser des diagnostics sur les collèges de la ville.**

Le centre et le sud de la ville sont classés en « Quartier Politique de la Ville (QPV) ». Par ce biais, il existe un bon réseau qui a facilité la rapidité des actions à mettre en œuvre en ce qui concerne l'éducation.

La charge de travail a été extrêmement importante pour ce secteur de l'éducation.

Le Syndicat de Développement, d'Équipement et d'Aménagement (SDEA) de l'Ardèche a apporté la mutualisation nécessaire, en particulier dans l'assistance à maîtrise d'ouvrage.

Les enfants se sont mieux adaptés que les adultes à la situation dégradée à la suite du séisme.

## 17.1 ÉCOLES

Pour les écoles (32 classes), les élèves ont été déplacés dans d'autres établissements jusqu'en février/mars 2020.

**À noter : aucun élève n'a été déscolarisé à cause du séisme.**

L'école du centre a été fermée 6 semaines, mais a pu fonctionner à nouveau après des confortements et la mise en place de « classes tampon ». La rénovation se fait par tranche. Deux classes neuves seront réouvertes.

L'expert est repassé ; malgré un espace sécurisé pour la reconstruction, l'autorisation d'ouverture a été prolongée

Depuis le séisme, les écoles des quartiers de Frayol et de Mélas sont installées dans les Algécos. Elles y sont encore pour au moins un an.

Un nouveau groupe scolaire sera édifié (en remplacement de Frayol et de La Violette). Il regroupera une école élémentaire et deux préélémentaire.

**Les Algécos ne sont pas véritablement adaptés à l'accueil de publics scolaires :** par exemple les températures sont inacceptables l'hiver comme l'été. Par conséquent, il faut louer des systèmes de climatisation, dont le coût est environ 40.000€. S'ajoutent également aux coûts la location du terrain (surface couverte + cours de récréation),

l'aménagement du terrain (pas de gravier pour des questions de sécurité), les sanitaires (1 WC pour 10 élèves en élémentaire, 1 pour 6 en maternelle), l'assainissement.

**Ainsi, si la location d'Algeco permet une résolution immédiate du problème, cela reste une solution onéreuse. La solution de l'achat permet de diviser les coûts par 2.**

Un point de vigilance est également que les Algécos superposés nécessitent des fondations.

Il est aussi à signaler que les délais de livraison des Algécos sont parfois longs.

Les assurances ont pris en charge la location des Algécos pour un an, mais seulement pour les écoles élémentaires, pas pour le collège.

Plus encore que la mise en place de ces structures temporaires, le plus cher demeure cependant les charges fixes de fonctionnement : la location d'Algeco pendant 3 à 4 mois coûte 40.000€ à la collectivité.

### Exemples :

- Melan - 2 classes, 3 Algeco assemblés (54 m<sup>2</sup>), 9 mois : 32.000€ de location
- Frayol - 9 classes, 18 mois, 280.000€ + aménagements + clôture + dalle + évacuation eaux usées



Installation d'un algéco suite au séisme © Mairie du Teil

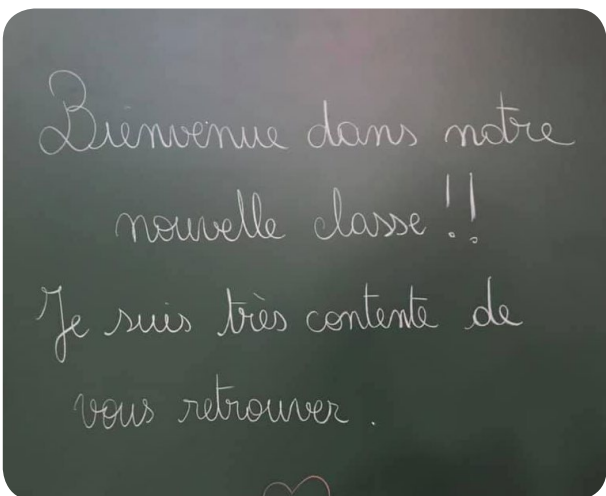




Ecole modulaire Frayol suite au séisme © Mairie du Teil



Intérieur d'une classe de l'école modulaire Frayol suite au séisme (des balles de tennis ont été mises sous les pieds de siège pour limiter les bruits liés au frottement) © Mairie du Teil



Mot de bienvenue d'un enseignant à ses élèves dans une classe l'école modulaire Frayol suite au séisme © Mairie du Teil

La crise sanitaire est venue compliquer plus avant le fonctionnement des établissements scolaires du fait des lavages de main réguliers par classe. Les dispositifs sanitaires prévoient en effet un lavage à l'arrivée, un second au départ de l'élève. Idem à la récréation et pour l'heure de midi. L'eau ozonée, moins irritante, a été préférée au gel hydroalcoolique.

## 17.2 COLLEGES

Sur les deux collèges de la commune, un seul a pu réintégrer ses locaux. Pour le second, les élèves sont encore accueillis à Viviers. Les déplacements se font en bus, avec des durées importantes pour les élèves qui doivent se lever très tôt.

Exemple : pour les élèves habitant Alba, qui sont déplacés à Montélimar, le trajet, de 18 km, implique l'utilisation de 3 bus et prend 2 heures pour un aller simple...

## 17.3 LYCEE

Pour le lycée public Xavier Mallet, la Région Auvergne-Rhône-Alpes s'est organisée seule pour dispatcher les élèves jusqu'à Pierrelatte ou Montélimar.

Ce choix s'est avéré dans les faits très compliqué. Par exemple pour une rentrée à 8 heures du matin à Montélimar, certains élèves étaient obligés de partir de chez eux à 6 heures du matin.

Le lycée privé Saint-André n'a pas repris les cours dans ses locaux. Environ 400 élèves doivent être déplacés tous les jours, grâce à 8 bus, vers le lycée diocésain de Viviers. Le trajet dure vingt minutes. Les horaires pour ces élèves sont décalés : rentrée avant les autres, départ après les autres.

## 17.4 PERISCOLAIRE

L'accueil périscolaire a continué à fonctionner. La Communauté de Communes Ardèche-Rhône-Coiron (ARC) a financé les bus jusqu'à Noël (période de réouverture du centre de loisir du Teil) afin que les enfants puissent être pris en charge par des centres de loisirs extérieurs à la commune pendant

quelques semaines les mercredis. Tous les gymnases et les installations sportives ayant été fermés avant contrôle (tardif), il y avait obligation de déplacement. Les visites de sécurité de ces installations ont coûté 200 000 € à la commune (environ 1 000 € par bâtiment).

Ici les assurances (Allianz) ont participé à la reconstruction.

## 17.5 PERSONNEL, ÉDUCATION NATIONALE, PARENTS D'ÉLÈVES...


Durant cette période, il n'y a pas eu d'appui financier de l'Éducation nationale. Cependant, **l'PIEN étant basé au Teil, sa présence permanente a permis un renforcement facilité des équipes.** Il a par ailleurs fallu trouver des remplaçants pour les titulaires s'occupant des réaménagements.

**Très peu d'enseignants habitent le Teil : ils ont pu être présents pour la continuité des activités scolaires.**

**Pour les ATSEM, des agents ont été impactés, mais il y a eu peu ou pas d'arrêt** (une semaine maximum pour une personne dont la maison a été détruite !).

La solidarité, au niveau des agents, a fonctionné à plein.

**Les associations de parents d'élèves et d'aide aux devoirs ont joué un rôle extrêmement important.** Les parents ont aidé aux déménagements. Ils ont été invités à visiter les nouveaux locaux d'accueil transitoires avant que les enfants ne soient accueillis. La transparence dans les échanges et la relation de confiance entre la mairie et les parents d'élève ont été essentielles.

Recommandation	Thématique	Intitulé	Descriptif
Recommandation n°47	 Éducation	Réseau éducation	Prévoir une coordination regroupant écoles, collèges, lycées, Éducation Nationale, Mairie, Conseil Départemental, Région.
Recommandation n°48		Plan de Continuité d'Activité (PCA)	Un PCA « Éducation » serait à proposer.
Recommandation n°49		Locaux temporaires	Une réflexion anticipée est à mener sur la mobilisation des algécos du fait du coût et des aménagements nécessaires pour disposer d'un confort suffisant et compatible aux activités d'enseignement.

18

## DIAGNOSTIC D'URGENCE SUR LES BÂTIMENTS À USAGE D'HABITATION

**L'ampleur du nombre de diagnostics à réaliser s'est révélée au fil des jours.** Pour une période estimée initialement à quelques jours, **cette phase de diagnostic d'urgence a duré plusieurs semaines.**

Les premiers temps, les diagnostics étaient organisés en fonction des demandes enregistrées en

mairie sans logique de sectorisation mais par ordre d'arrivée. **Après quelques jours d'expérience, les diagnostics ont été programmés et hiérarchisés par quartier et par rue.** Cette pratique est à garder en mémoire.

Deux organismes étaient en charge de réaliser les

diagnostics d'urgence : **l'AFPS et les sapeurs-pompiers formés aux risques bâtimentaires venus en renfort**. L'absence de coordination entre les deux organismes au démarrage a été corrigée par la suite afin d'éviter les doublons et de centraliser les remontées de diagnostics.

La liste des bâtiments à examiner était fournie chaque matin aux équipes d'inspecteurs par les services techniques. **La mise en place d'un fichier unique dédié est un élément clé à anticiper**. En effet, les tâtonnements sur ce point les premiers temps ont conduit à des doublons de diagnostics, des oublis, des erreurs... L'application smartphone prévue dans les mois à venir dans le cadre du dispositif Urgence AFPS-DGSCGC sera sur ce point une avancée notable pour permettre la **capitalisation en temps réel, centralisée et géoréférencée, des résultats des diagnostics et du suivi dans le temps du traitement des demandes et de l'évolution du classement de certains bâtiments**.

Le fait que l'AFPS ait installé son poste de commandement au sein des services techniques a permis une fluidité des remontées d'information entre l'association et la mairie ainsi que des prises de décision facilitées dans ce domaine.

**Des représentants de la collectivité ont été désignés pour accompagner les équipes sur le terrain ce qui a permis de gagner un temps précieux et de faciliter la relation et les échanges avec les sinistrés.**

Il a été demandé par la mairie aux inspecteurs mobilisés de **ne pas communiquer les résultats aux sinistrés et de ne pas procéder à l'affichage des résultats sur les bâtiments**. En effet, la commune a choisi d'annoncer elle-même à chaque sinistré les résultats afin de les accompagner au mieux techniquement et psychologique dans la gestion des conséquences du classement de dangerosité obtenu pour leur bâtiment.

Comme indiqué précédemment, il est recommandé de **ne pas réaliser de marquage sur les bâtiments dans le cadre des diagnostics réalisés**, que ce soit pour signifier que les bâtiments ont été visités ou pour préciser leur classement en termes de dangerosité pour les personnes. En effet, d'une

part, cela occasionne des dégradations associées aux bâtiments privés. Ces marquages en fonction de la couleur employée peuvent être d'autre part source de confusion (ex : utiliser une couleur rouge, pour signifier que le bâtiment a été visité, peut être confondu avec le rouge associé à une dangerosité importante). Enfin, la dangerosité des bâtiments peut évoluer dans le temps du fait par exemple de répliques éventuelles ou de travaux d'urgence. Le marquage peut être par contre envisagé sur des bâtiments menaçant de ruine. Il doit dans ce cas être associé également à un périmètre de sécurité.

Il est à noter que sur certaines zones particulièrement affectées, des coupures électriques ont été demandées par la préfecture. Cette démarche n'a pas été systématique.

Les diagnostics étaient réalisés de 8 h à 17 h environ. Les remontées de résultats en fin de journée ont conduit à certaines difficultés pour le relogement des sinistrés concernés (difficile après 18 h d'organiser un hébergement en urgence pour la soirée et les jours suivants).

Sur les 850 arrêtés d'interdiction pris sur les bâtiments privés, plus de 600 n'étaient pas encore levés en janvier 2021. La phase qui suit les diagnostics d'urgence et le lien avec les assurances n'avait pas été anticipé. Cet aspect doit faire l'objet d'une réflexion spécifique afin que **les étapes suivant les diagnostics d'urgence soient clairement identifiées et facilitées pour permettre à ce que les arrêtés d'évacuation puissent être levés au plus tôt ou que des décisions autres soient prises dans les meilleurs délais pour les bâtiments les plus impactés**.

**Le diagnostic d'urgence, comme son nom l'indique, se doit d'être transitoire et à une durée limitée à la phase d'urgence immédiate. Rapidement, pour les bâtiments classés en jaune et rouge, des diagnostics d'habilité doivent être réalisés. La réalisation de ces diagnostics doit faire l'objet d'une commande centralisée (à un niveau à définir : commune ? DDTM ? préfecture ?) en mobilisant des bureaux d'études spécialisés afin de juger de la possibilité ou pas pour les habitants de regagner leur logement et sous quelles conditions. Viendront ensuite, dans un troisième temps et en lien avec les assurances,**



des expertises bâtementaires pour définir les réparations et les renforcements de structure à opérer sur les bâtiments les plus impactés pour permettre l'usage courant des habitations concernées.

Il est à noter que l'absence de levée d'arrêté d'évacuation sur une longue période est très impactante pour les sinistrés mais également pour le budget de la commune. En effet, les immeubles concernés sont défiscalisés en matière de taxe foncière par la direction générale des impôts. Pour la commune du Teil, cette situation a conduit à une baisse de 10 % des recettes par ce biais.

Enfin, il a été observé que les propriétaires de résidences secondaires se sont manifestés parfois tardivement, plusieurs mois après le séisme.

Certaines dépenses associées à la sécurisation des bâtiments ont été prises en charge par

la commune et ont représenté des montants conséquents. Il s'agit par exemple de l'achat de bâches pour le toit des bâtiments sinistrés sur lesquels les sapeurs-pompiers ont été contraints de faire tomber les cheminées endommagées. **Le seul achat des bâches représente un coût cumulé de 30 000 euros.**

Enfin, il est à noter que dans certaines rues, les recommandations des bureaux d'étude ont conduit à interdire la circulation des poids lourds du fait des risques associés aux vibrations. Des chicanes ont été installées pour éviter cette circulation. Cette situation, qui perdure encore aujourd'hui, génère des difficultés importantes en matière de transport en commun et de transport scolaire puisque les bus ne peuvent plus traverser le centre bourg.


**Le retour d'expérience de l'AFPS sur la conduite des diagnostics d'urgence suite au séisme du 11 novembre 2019 vient compléter les enseignements formulés ici.**



*Inspection de bâtiments par des membres du groupe Urgence de l'AFPS et dommages observés sur certains bâtiments du Teil © AFPS*





Recommandation	Thématique	Intitulé	Descriptif
<b>Recommandation n°50</b>	 <p>Diagnostic d'urgence sur les bâtiments</p>	Mettre en place une cellule de coordination dédiée	Une cellule de coordination des diagnostics d'urgence en lien avec le poste de commandement communal est à organiser pour encadrer et centraliser les diagnostics d'urgence.
<b>Recommandation n°51</b>		Organiser les diagnostics par quartier	Une sectorisation est à prévoir pour travailler par quartier et selon un planning organisé par priorité (ex : axes routiers structurants de la commune).
<b>Recommandation n°53</b>		Prévoir un fichier unique de remontées des diagnostics d'urgence	Il est indispensable de disposer d'un fichier unique de gestion des diagnostics d'urgence permettant de géoréférencement de ces analyses et le suivi de leur évolution dans le temps.
<b>Recommandation n°54</b>		Accompagner l'annonce des résultats et de ses conséquences pour les sinistrés	L'annonce des résultats aux sinistrés doit être accompagnée par les services et ne pas faire l'objet d'une annonce ou d'un affichage sur le terrain par les inspecteurs.
<b>Recommandation n°55</b>		Anticiper les étapes faisant suite aux diagnostics d'urgence	Les suites à donner aux diagnostics d'urgence doivent faire l'objet d'une réflexion et d'une anticipation spécifiques. Les diagnostics d'urgence doivent être suivis très rapidement de diagnostics d'habitabilité plus poussés puis d'expertises permettant de définir les réparations et les renforcements à réaliser.
<b>Recommandation n°56</b>		limiter le marquage des bâtiments à ceux menaçant de ruine	Le fait que les bâtiments aient été visités et le résultat des diagnostics d'urgence ne doivent pas être matérialisés par un marquage à la bombe sur les bâtiments. Le marquage doit être limité aux bâtiments menaçant de ruine et associé à un périmètre de sécurité.

### 19.1 AMPLEUR

245 familles ont été relogées avec un accompagnement financier de l'État. Il est à noter que nombre de relogements familiaux et locaux n'ont pas été gérés par la commune et que le nombre de familles ayant dû trouver un nouveau logement suite au séisme est donc bien supérieur dans les faits.

3000 sinistrés se sont adressés à la mairie. Un suivi de chaque situation se poursuit aujourd'hui par phoning.

Environ 10% des habitants de la commune ont eu besoin d'un accompagnement. Le phoning était assuré par les agents de la commune, appuyés par quelques agents de l'État (DDT) et d'EDF. Les coordonnées étaient communiquées par la mairie.

### 19.2 CELLULE D'ACCUEIL

Le dimensionnement nominal de la cellule relogement (à partir de J+3 jusqu'à fin décembre) était le :

- 3 personnes à l'accueil,
- 4 au relogement,
- 2 assistantes sociales
- 1 médiateur santé,
- 1 relai d'accès au droit,
- 4 en backoffice.

Soit **15 à 20 personnes au quotidien** (commune, département, DDCSPP, Association). La coordination était assurée par le département, la commune et l'État.

À partir de J+7 après le séisme, une fluidification de l'accueil des sinistrés a été permise par l'arrivée des personnels de la sécurité civile.

**Un guichet unique a été inventé au fil de l'eau.** Il était nécessaire d'avoir un ordinateur et un téléphone par personne.

**L'expérience montre l'accueil doit être assuré très tôt le matin (à partir de 7 h) et qu'une relève**

des équipes est à prévoir pour rester opérationnel jusqu'en début de soirée. Les enseignements indiquent également que la localisation de ce guichet unique en mairie trouve vite ses limites pour continuer à traiter le quotidien des services rendus par la mairie (ex : état civil) dans la durée, notamment du fait de l'affluence associée. Il est préférable de localiser ce guichet unique à proximité de la mairie. Il est toutefois indispensable de bien distinguer les flux entre gestion de crise et services courant de la population afin de ne pas subir la pression. Le fait de déplacer l'accueil des sinistrés 10 jours après le séisme en dehors de la mairie a permis de retrouver de la sérénité au sein de l'hôtel de ville et faciliter la reprise de d'une activité normale.

Trois pôles ont été constitués à l'origine :

- Pôle social : bons d'achat, essence, alimentation,
- Pôle solidarité,
- Pôle relogement.

Mais du fait de la difficulté de circulation des listes, 2 pôles, installés dans les lieux différents ont été maintenus :

- Pôle logement, social, santé, juridique,
- Pôle solidarité.

La procédure de saisie des informations a eu du mal à se mettre en place (2 semaines), pour cause de difficultés informatiques et du réseau de communication. Un fichier (Excel) a permis de regrouper toutes les demandes.

Concernant le parcours type d'un sinistré, celui-ci était accueilli par la sécurité civile, se voyait attribuer un numéro de traitement avant prise en charge. Il n'y avait pas de priorisation des sinistrés s'adressant en mairie mais un traitement par ordre d'arrivée.

### 19.3 GESTION DES POPULATIONS SINISTRÉES

La gestion des populations sinistrées a été organisée selon 3 phases temporelles.

**La phase 1** (d'urgence) a duré du 11 novembre à fin décembre 2019.

Le relogement d'urgence s'est fait dans des campings, des hôtels et des gîtes. Il a été financé par le fonds d'aide au relogement d'urgence (FARU).

**La phase 2**, à partir de janvier 2020, a vu le montage d'une Maîtrise d'œuvre Urbaine et Sociale (MOUS – 4 ETP plein temps), avec deux bailleurs sociaux. Elle a été constituée et spécialisée dans le relogement. Le pilotage était resserré. Durée : de mars à octobre 2020. Le financement était assuré par l'Etat à 100% (hors FARU).

Il est à noter que dans cette phase, des personnes initialement accueillies dans leur famille ont fait des demandes de relogement pour trouver une solution pérenne.

**La phase 3** actuellement toujours en cours est gérée par la « mission post-séisme des sinistrés ». Elle prend en charge le suivi et l'accompagnement des dossiers pour lesquels des solutions durables n'ont pas encore été trouvés du fait de la spécificité des besoins (ex : population âgée, précaire, avec animaux...) ou des nouveaux dossiers (ex : personnes initialement partis de la commune et qui souhaitent s'y installer à nouveau).

## 19.4 CONSTATS ET ENSEIGNEMENTS DIVERS

**Concernant les bons d'hébergement**, l'expérience montre qu'il ne faut pas le faire sur une période trop longue (6 mois envisagés au départ) mais les préférer sur une période limitée. Cela permet d'une part de garder un contact régulier avec les sinistrés, et d'autre part, de limiter les coûts pour la mairie qui fait l'avance sur le FARU. L'idéal est un **bon d'hébergement valable 15 jours renouvelable**. Cela permet de récupérer des documents de la part des sinistrés (dont l'attestation d'assurance), sans lesquels la commune ne pourra pas être remboursée. Sur une période de 15 jours, 5 sont pris en charge par l'assurance et 10 par le FARU.

Attention, il existe des sinistrés non couverts pour le relogement car non assurés (mais très peu).

**Il est indispensable de faire une convention**

**entre le locataire et le bailleur** pour prévenir les dégâts aux bâtiments (par exemple : la présence de 9 chiens dans un appartement a occasionné 15.000€ de travaux). Sur ce point, **il est indispensable d'anticiper le fait que les personnes à reloger peuvent avoir des animaux de compagnie, parfois nombreux** (plusieurs familles avec plus de 5 chiens) et parfois très particuliers (ex : serpents).

**Il faut être vigilant aux fraudes** (loyer indûment perçu – paiement par FARU et assurance), même si elles ont été rares (1 à 2%).

**La gestion du FARU est consommatrice de temps pour la commune du fait de la gestion administrative associée. Une personne a été affectée spécifiquement pendant 6 mois à la gestion du dispositif FARU et notamment le paiement des prestations aux hébergeurs pour un montant de près de 600.000€. La perte pour la commune, liée aux fraudes et dégâts sur les hébergements, non prise en charge par le FARU s'est élevée à 40.000€. Avec le recul, cette gestion comptable du FARU, a lourdement « pesée » sur la commune et n'aurait donc pas du être assurée par elle.**


**Différentes demandes ont été difficiles à tenir :**

- Vider le gymnase rapidement (demande de l'autorité ministérielle) ne permet pas la mise en action efficace du relogement,
- Vider les hôtels (du fait d'un problème de coût) conduit à envoyer les sinistrés vers des campings ;
- Vider les campings (31 mars) ; difficile en plein hiver.

**Le relogement au camping prolonge la gestion de crise.**

**Il y a eu parfois 2 ou 3 relogements pour certains sinistrés.**

Relation avec les assurances, pour la partie bâtiminaire : une réunion par semaine avait lieu avec le collectif des sinistrés, sous la présidence de la préfète dédiée. Un médiateur centralisé a été nommé, voir le groupe de travail Assurance-Foncier-Relogement. Les bailleurs sociaux, dans la boucle dès le départ, n'ont pas été sollicités.

Recommandation	Thématique	Intitulé	Descriptif
Recommandation n°56	 Assistance aux sinistrés	Mettre en place un guichet unique d'accueil	Anticiper la mise en place et l'organisation d'un guichet unique pour prendre en charge les sinistrés et répondre à leur besoin. Ce guichet doit être localisé à proximité de la mairie mais pas forcément dans ses locaux pour ne pas gêner le fonctionnement nominal de la mairie.
Recommandation n°57		Anticiper la gestion du logement	Prévoir des bons d'hébergement de courte durée renouvelable pour garder le contact avec les sinistrés. Essayer de trouver dès le départ des solutions de longue durée. Faire signer une convention entre le locataire et le bailleur. Être vigilant quant aux fraudes possibles.
Recommandation n°58		Se poser la question de la gestion centralisée au niveau départemental du FARU	Une gestion centralisée au niveau départemental du FARU permettrait d'alléger la charge au niveau de la commune et de gagner en efficacité et fluidité.

20

## ASSURANCE ET RECONSTRUCTION / SINISTRES

Un camion de l'assureur Allianz a été déployé sur la commune quelques jours après l'évènement. C'est la commune qui l'avait sollicité pour pouvoir donner des **informations généralistes aux résidents**. Cette action a été de courte durée. **Cette présence semble pour autant utile et à renouveler en cas de nouvelle crise.**

Pour la commune, l'expérience montre qu'il est **indispensable de réaliser rapidement un recensement et une évaluation de l'état du patrimoine communal après l'évènement afin de le communiquer à l'assurance de la commune**. Après le séisme, l'effort a été concentré sur les biens privés et l'assistance aux sinistrés et la commune a laissé de côté son propre patrimoine, hormis les établissements d'enseignement. Le fait que les observations de dommages sur les bâtiments communaux soient signalées au fil du temps et parfois des mois après le séisme à l'assurance a compliqué le traitement des dossiers relatifs au patrimoine communal.

Par ailleurs, il est indispensable de **désigner un représentant communal unique pour être en relation avec l'assurance de la commune**. Le changement d'interlocuteur est en effet préjudiciable pour le suivi des dossiers de sinistres.

**Le collectif des sinistrés du Teil a été constitué en décembre 2019, en amont de la mise en place du groupe de travail « assurance » organisé à partir de mars-avril 2021.**



Lancement du collectif des sinistrés lors du 1er conseil municipal suivant le séisme © Mairie du Teil



Un an après le séisme (enquête en novembre 2020) :

- 50% des dossiers d'offres (des assurances) sont finalisés, avec les estimations faites et les offres d'indemnisation acceptées.
- 30% sont en cours de négociation (sur devis et travaux à réaliser).
- 20% des dossiers n'ont pas reçu d'offre de l'assureur, car souvent pas d'expertises structures.

Le constat des sinistrés est que les assureurs envoient des experts dits « toutes spécialités ». Ils ne sont donc pas formés au diagnostic structure post-séisme. Ils ne peuvent pas réaliser les diagnostics sans véritables spécialistes. Le dossier est donc retardé.

Suivant le coût croissant de l'estimatif des travaux, l'assurance peut envoyer un expert « junior », puis un expert « sénior » suivi d'un expert « structure » ...

2 600 sinistres sur des logements ont été déclarés sur 800 bâtiments.

Il restait encore plus de 500 bâtiments sous arrêtés d'évacuation fin janvier 2021.

### Comment lever l'arrêté ?

L'expert « compagnie » réalise un rapport (ou mandate éventuellement un expert structure) ; le rapport contient des préconisations, les travaux sont effectués, l'arrêté est levé sur présentation des factures.

Cependant, le rapport d'expertise n'est pas toujours remis à l'assuré.

Souvent, si un expert structure doit être impliqué, c'est à l'assuré d'en faire la demande et de payer cet expert. Suivant les conclusions, la dépense peut être remboursée par l'assurance. Il n'y a pas de cahier des charges type pour cette mission et l'expert structure ne chiffre pas les travaux si la demande n'est pas explicite. Un accompagnement des sinistrés sur ce point est donc indispensable. Dans son rapport, l'expert structure indique les dommages et classe le logement de R1 à R4, avec R1 = risque imminent, R2 = travaux sous 3 mois... L'expert précise si le bien est réparable ou non, et si oui selon quelles modalités.

L'assuré doit alors faire une demande de devis auprès d'entreprises du bâtiment. Les devis reçus sont envoyés par l'assuré à son assurance. Une négociation a lieu et une offre de la compagnie est proposée par l'assurance.

Un bureau de contrôle doit être mandaté à la fin des travaux pour constater la réalisation des travaux et demander la levée de l'arrêté d'évacuation.

Cette procédure est longue et complexe. Ainsi certains sinistrés ont été contraints de regagner leur habitation malgré l'arrêté d'évacuation. Dans ce cas, s'agissant de biens privés, la collectivité ne peut rien faire.

### Une prise en charge différente entre démolition et réparation :

- Pour la réparation, la Caisse centrale de réassurances (CCR) intervient à hauteur de 50% ;
- Pour la démolition, l'assurance prend tout à sa charge.

La Fédération Française des Assurances (FFA) souhaite plafonner le remboursement à la valeur vénale.

Ceci entraîne des conflits d'intérêts financiers qui peuvent se traduire finalement par des ruines en puissance.

Un exemple local est donné : un immeuble a été estimé à 280k€ de valeur vénale, 100k€ pour la démolition et 450k€ pour la reconstruction. Quelle décision doit être prise ?

Autre exemple local chiffré : 48k€ de valeur vénale, 30k€ de démolition, 42k€ de mitoyenneté. La démolition entraînant des travaux de mitoyenneté revient plus cher !

Il a été également constaté que l'assurance peut résilier le contrat entre le moment du séisme et la date des travaux : l'assurance paye la remise en état mais le bien n'est plus assuré !

**Le constat du collectif des sinistrés est unanime au sein de leur association : il faut se regrouper pour aider dans la relation « sinistrés – assurance ».**

Il est à noter également qu'en raison du plan pluriannuel d'aménagement (PPA) signé entre la commune et l'État, certains assureurs renvoient le

traitement des dossiers vers la commune au motif que le PPA peut intervenir sur l'habitat privé.

Recommandation	Thématique	Intitulé	Descriptif
<b>Recommandation n°59</b>	 Assurance	Point d'information au plus près de la population	La présence d'un représentant du monde assurantiel très rapidement sur la commune après l'évènement permet de répondre aux premières questions des sinistrés et d'avoir un contact direct sur le terrain. Il est complémentaire aux échanges bilatéraux entre les assurés et leurs compagnies d'assurance.
<b>Recommandation n°60</b>		Collectif des sinistrés	La mise en place d'un tel collectif est une aide précieuse pour faciliter les démarches entre les sinistrés et les assurances et bénéficier de conseils.
<b>Recommandation n°61</b>		Suivi des dossiers d'indemnisation des sinistrés	Organiser un suivi de la progression des dossiers d'indemnisation pour les que les sinistrés ne gèrent pas cela seuls (c'est notamment le rôle de l'association des sinistrés).
<b>Recommandation n°62</b>		Expertise sur les bâtiments endommagés	Les conditions d'expertise et de levée des arrêtés d'évacuation sont à clarifier pour une mise en œuvre plus aisée.

## 21

## CONCLUSION ET PERSPECTIVES

Par le biais de rencontres et d'entretiens débutés en janvier 2021, le travail collaboratif de la mairie du Teil et de l'AFPS a permis d'aboutir à la capitalisation et à la formalisation des principaux enseignements issus de la gestion de crise communale relative au séisme du 11 novembre 2019.

L'objectif initial, aujourd'hui atteint par la publication du présent rapport, était de capitaliser et de partager les constats clés thématiques et de formuler des recommandations visant à mieux se préparer à la gestion d'un tel évènement.

Les recommandations rappelées ci-après constituent un socle d'échanges au sein des équipes

municipales, ainsi qu'un élément d'entrée pour la formalisation d'un plan d'actions communal dédié (recommandation n°63) et l'amélioration du plan communal de sauvegarde. Elles ont vocation à être partagées et discutées avec les acteurs locaux et départementaux intervenus dans la gestion de crise afin d'envisager des actions communes pour se préparer collectivement et être plus résilients.

Ce retour d'expérience est également la première étape de futures collaborations entre la mairie du Teil et l'AFPS pour contribuer à la mémoire de cet évènement et à l'amélioration de la prévention du risque sismique sur ce territoire, voire au-delà sur d'autres communes exposées.



## RETOUR D'EXPÉRIENCE

Recommandation	Intitulé
<b>Recommandation n°1</b>	Anticiper la formalisation du retour d'expérience
<b>Recommandation n°18</b>	Partager les enseignements des crises passées et les bonnes pratiques entre acteurs de la gestion de crise
<b>Recommandation n°37</b>	Organiser et partager les enseignements de la crise avec le personnel
<b>Recommandation n°63</b>	S'appuyer sur le présent retour d'expérience pour concevoir et un suivre d'un plan d'actions dédié visant à tenir compte des enseignements et à améliorer la préparation du territoire à faire face à une nouvelle crise



## MÉMOIRE DE L'ÉVÈNEMENT

Recommandation	Intitulé
<b>Recommandation n°5</b>	Commémorer chaque année l'évènement
<b>Recommandation n°6</b>	Inscrire le séisme dans l'histoire communale
<b>Recommandation n°7</b>	Organiser des reportages photographiques après un évènement
<b>Recommandation n°8</b>	Organiser une revue de presse après un évènement



## CULTURE DU RISQUE

Recommandation	Intitulé
<b>Recommandation n°9</b>	Développer des actions de sensibilisation et de communication sur la prévention du risque sismique



## APPUIS ET COLLABORATIONS EXTERNES

Recommandation	Intitulé
<b>Recommandation n°3</b>	Collaborer en amont et dans la durée avec un réseau d'acteurs associatifs choisi pour prévenir les risques majeurs
<b>Recommandation n°4</b>	Être sélectif en matière d'acceptation des sollicitations et des appuis externes lors de la gestion de crise et post-crise
<b>Recommandation n°15</b>	Identifier des compétences critiques et des renforts possibles en cas de crise
<b>Recommandation n°19</b>	Centraliser certaines actions au niveau de l'intercommunalité ou du département



## PCS

Recommandation	Intitulé
<b>Recommandation n°2</b>	Anticiper le rôle de certains acteurs associatifs dans le cadre du PCS du Teil
<b>Recommandation n°10</b>	Anticiper la localisation du PCC en fonction des risques
<b>Recommandation n°11</b>	Pré-identifier un lieu de départ du PCC
<b>Recommandation n°12</b>	Veiller à un accès restreint au PCC
<b>Recommandation n°13</b>	Réaliser un document opérationnel
<b>Recommandation n°14</b>	Veiller à une appropriation du PCS
<b>Recommandation n°16</b>	Prévoir une gestion de crise dans la durée et organiser des relèves
<b>Recommandation n°17</b>	Accompagner psychologiquement les équipes en charge de la gestion de l'évènement
<b>Recommandation n°20</b>	Tracer les décisions prises et leur mise en œuvre
<b>Recommandation n°21</b>	Énoncer et rappeler autant que de besoin les règles de fonctionnement du PCC
<b>Recommandation n°22</b>	Désigner une personne pour gérer la logistique
<b>Recommandation n°23</b>	Veiller à prendre le temps de la décision et conserver une capacité d'anticipation dans l'urgence
<b>Recommandation n°24</b>	Mettre en place une cellule anticipation
<b>Recommandation n°25</b>	Réviser le PCS à la lumière du retour d'expérience de 2019
<b>Recommandation n°26</b>	Développer une culture du risque et de la gestion de crise
<b>Recommandation n°27</b>	Développer les exercices de crise
<b>Recommandation n°28</b>	Anticiper la mise à disposition d'un local presse
<b>Recommandation n°29</b>	Se préparer à la pression médiatique
<b>Recommandation n°34</b>	Faire le bilan de l'impact de l'évènement sur le personnel de la mairie
<b>Recommandation n°35</b>	Imposer des temps de récupération
<b>Recommandation n°36</b>	Tracer le temps de travail des agents



## COMMUNICATION VERS LA POPULATION

Recommandation	Intitulé
<b>Recommandation n°30</b>	Disposer d'un visuel dédié à l'évènement
<b>Recommandation n°31</b>	Combiner les vecteurs
<b>Recommandation n°32</b>	Identifier les questions et répondre aux interrogations des citoyens
<b>Recommandation n°33</b>	Jouer la transparence





## FORMATION

Recommandation	Intitulé
<b>Recommandation n°38</b>	Intégrer dans les formations courantes sur les métiers un volet « gestion de crise »



## SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE

Recommandation	Intitulé
<b>Recommandation n°39</b>	Prévoir des temps d'échanges périodiques avec un psychologue
<b>Recommandation n°40</b>	Accompagnement des bénévoles



## GESTION DE L'ACTIVITÉ COURANTE

Recommandation	Intitulé
<b>Recommandation n°41</b>	Formaliser un plan de continuité d'activité en temps de crise



## DONS

Recommandation	Intitulé
<b>Recommandation n°42</b>	Communiquer largement pour faire appel aux dons financiers
<b>Recommandation n°43</b>	Désigner une personne pour la gestion de ces dons financiers
<b>Recommandation n°44</b>	Anticiper la logistique et l'organisation pour gérer les dons en nature



## ORGANISATION DE L'IMPLICATION CITOYENNE

Recommandation	Intitulé
<b>Recommandation n°45</b>	Mettre en place d'une réserve communale de sécurité civile



## SECTEUR ÉCONOMIQUE

Recommandation	Intitulé
<b>Recommandation n°46</b>	Faciliter la résilience économique du territoire dès la survenance de la crise, par la mise en place d'une cellule dédiée regroupant tous les services compétents (commune, CCI, CD, fédération des assureurs)



## ÉDUCATION

Recommandation	Intitulé
<b>Recommandation n°47</b>	Réseau éducation
<b>Recommandation n°48</b>	Plan de Continuité d'Activité (PCA)
<b>Recommandation n°49</b>	Locaux temporaires



## DIAGNOSTIC D'URGENCE SUR LES BÂTIMENTS

Recommandation	Intitulé
<b>Recommandation n°50</b>	Mettre en place une cellule de coordination dédiée
<b>Recommandation n°51</b>	Organiser les diagnostics par quartier
<b>Recommandation n°52</b>	Prévoir un fichier unique de remontées des diagnostics d'urgence
<b>Recommandation n°53</b>	Accompagner l'annonce des résultats et de ses conséquences pour les sinistrés
<b>Recommandation n°54</b>	Anticiper les étapes faisant suite aux diagnostics d'urgence
<b>Recommandation n°55</b>	Limitier le marquage des bâtiments à ceux menaçant de ruine



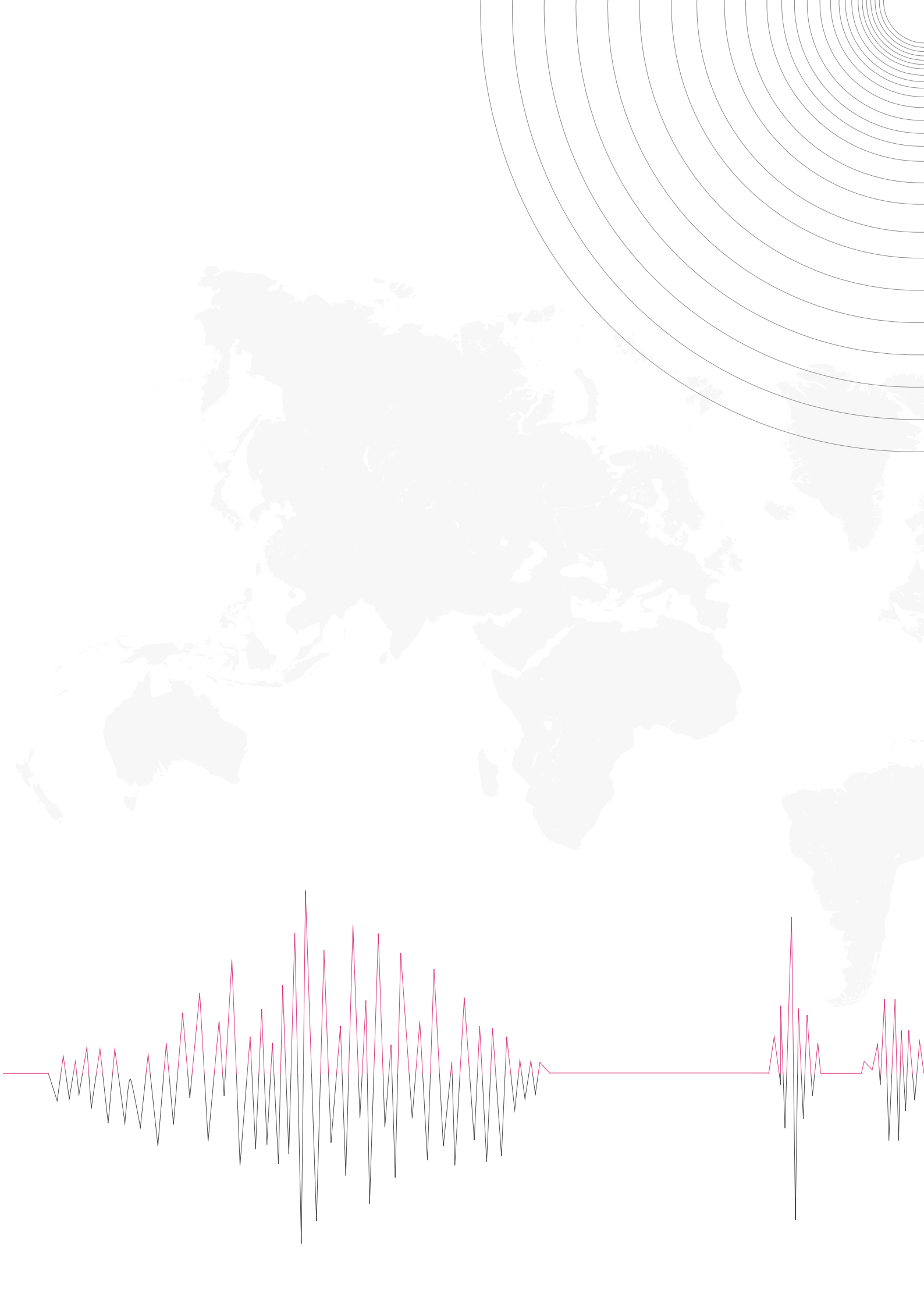
## ASSISTANCE AUX SINISTRÉS

Recommandation	Intitulé
<b>Recommandation n°56</b>	Mettre en place un guichet unique d'accueil
<b>Recommandation n°57</b>	Anticiper la gestion du relogement
<b>Recommandation n°58</b>	Se poser la question de la gestion centralisée au niveau départemental du FARU



## ASSURANCE

Recommandation	Intitulé
<b>Recommandation n°59</b>	Point d'information au plus près de la population
<b>Recommandation n°60</b>	Collectif des sinistrés
<b>Recommandation n°61</b>	Suivi des dossiers d'indemnisation des sinistrés
<b>Recommandation n°62</b>	Expertise sur les bâtiments endommagés





**Rédacteurs :**

Olivier PEVERELLI  
Maire du Teil

Emmanuel BUIS  
Mairie du Teil,  
Directeur Général des Services

Lauriane PONTHER  
Mairie du Teil  
Directrice de Cabinet

Michel SACHER  
AFPS Association Française  
du Génie Parasismique  
Membre de la cellule Urgence

Ghislaine VERRHIEST-LEBLANC  
AFPS Association Française  
du Génie Parasismique Vice-présidente  
Membre de la cellule Urgence

**Contacts :**

lauriane.ponthier@mairie-le-teil.fr  
urgenceafps@gmail.com

**Remerciements :**

Merci à l'ensemble des personnes  
interrogées pour leur contribution.

**Conception graphique et mise en page :**

Valérie SCOTTO DI CÉSARÉ  
www.vsdcom.fr



<https://www.mairie-le-teil.fr/>

<http://www.afps-seisme.org/>

