



**ÉTUDE DES PERCEPTIONS ET DES REPRÉSENTATIONS
DE LA RESSOURCE EN EAU, DES MILIEUX AQUATIQUES
ET DES RISQUES D'INONDATIONS SUR LE BASSIN DU VISTRE,
POUR LA DEFINITION D'UNE STRATÉGIE ET D'UN PLAN DE
SENSIBILISATION**

**PERCEPTIONS ET REPRESENTATIONS ENTREPRISES
ANALYSE SOCIOLOGIQUE
(Phase 3)**



Septembre 2023



Table des matières

1	La demande initiale	4
1.1	Une ambition de connaissance des « publics » de l'EPTB à des fins stratégiques de communication et d'évaluation	4
1.2	Les différents publics concernés par l'étude	4
1.3	Des enquêtes très peu disponibles sans être nécessairement détachés	5
1.4	Composition de la liste des personnes interrogées.....	6
1.5	Guide de lecture	6
2	Territoire	6
3	A propos des inondations	7
3.1	Entre conscience évidente et relativisation du risque.....	7
3.2	Investir ou pas ?.....	8
3.3	La gestion de crise : un point sensible marqué par un déficit d'anticipation	8
3.4	3 profils d'entreprises vis-à-vis du risque inondation.....	9
3.4.1	Les grandes entreprises préparées aux inondations par le biais d'une politique globale de prévention des risques	9
3.4.2	Des petites entreprises dans l'incapacité d'intégrer une prévention du risque.....	10
3.4.3	Des entreprises de taille intermédiaire intégrant partiellement le risque inondation .	12
3.5	Zoom sur les entreprises touchées par l'inondation de 2021	13
3.5.1	Un évènement traumatisant largement partagé.....	13
3.5.2	Priorité immédiate à une reprise d'activité fondée sur une logique de « débrouille ».	13
3.5.3	Relativiser et replonger dans le quotidien : des antidotes majeurs	14
3.6	Zoom sur le dispositif ALABRI	15
4	A propos de la gestion de la ressource	16
4.1	Sur le rôle des collectivités et de l'EPTB Vistre Vistrenque	17
5	Quelles leçons tirer ?	18
5.1	Sur les inondations	18
5.2	Sur la ressource en eau	19

1 La demande initiale

1.1 Une ambition de connaissance des « publics » de l'EPTB à des fins stratégiques de communication et d'évaluation

Les responsables de l'EPTB Vistre Vistrenque ont décidé d'investiguer les perceptions et les représentations des différents enjeux relevant de ses compétences et missions auprès de différents « publics cibles » de son périmètre d'intervention, le bassin du Vistre intégrant celui des nappes souterraines de la Vistrenque et des Costières.

Cette initiative s'inscrit dans le cadre des deux principales démarches territoriales portées par l'EPTB - le SAGE Vistre nappes Vistrenque et Costières, approuvé en avril 2020 et le PAPI 3 Vistre courant sur la période 2022-2028 – comportant chacune des volets communication. L'élaboration de ces outils de planification et de programmation permet en effet de disposer d'une lecture actualisée des enjeux concernant la gestion de l'eau, des milieux aquatiques et les inondations sur ce territoire, traduite dans des stratégies d'intervention finalisées, concernant :

- L'entretien et la restauration des milieux aquatiques, centrés sur les cours d'eau et certaines zones humides¹.
- La gestion du risque inondation, tant en termes de protection du territoire que de travail sur la conscience de ce risque et la réduction de la vulnérabilité du territoire exposé directement ou indirectement ;
- La protection des nappes souterraines, au regard des pressions qui s'exercent sur la qualité et la quantité de la ressource en eau qu'elles dispensent au territoire.

En effet, la mise en œuvre de ces stratégies d'interventions exige de communiquer auprès de différents segments de la population du territoire, recouvrant à la fois des enjeux de compréhension, de sensibilisation, d'adhésion et de mobilisation spécifiques. Avec, à la clef, des objectifs de partage de connaissance objective, de points de vue et de jugements de valeur et d'adaptation des manières d'agir.

Dans ce cadre, l'écoute sociologique doit permettre d'étayer la stratégie de communication ambitionnée², grâce à une meilleure connaissance des perceptions, représentations des différents types de destinataires, ainsi que de leurs pratiques informatives. L'objectif est d'aboutir à des préconisations stratégiques pertinentes et efficaces, tant en termes de contenu/discours (accroche, messages, arguments, langage...) que de supports/modalités/relais de diffusion pour effectivement « toucher » ces publics. Elle peut constituer, sous certaines conditions, une forme de Temps 0 des perceptions et représentations permettant d'évaluer ultérieurement leur évolution.

1.2 Les différents publics concernés par l'étude

Cette investigation cible 5 publics distincts :

- Le grand public ou la population habitante du territoire,
- Les élus,
- Les agriculteurs et des prescripteurs associés,
- **Les entreprises,**

¹ Il est à noter que sur le sud du bassin versant (secteur Camargue) le syndicat mixte de la Camargue gardoise ne dispose pas de la compétence GEMAPI et n'est compétent que sur les zones humides relevant de la politique Espaces naturels sensibles (ENS) du Département du Gard ; les autres zones humides sont du ressort de gestionnaires variés, liés aux propriétaires fonciers (privés, communes, EPCI...), soit autonomes, soit liés par des conventions (ex. étang du Charnier entre propriétaires).

² Pour le monde agricole, le terme de communication nous paraît trop réduit pour décrire la relation à établir par l'EPTB avec ce monde en particulier, qui renvoie davantage aux pratiques de développement agricole qu'à de la communication au sens strict.

- Les jeunes.

Le grand public et les élus ont été considérés comme prioritaires du point de vue de la définition d'une stratégie globale de communication sur le territoire. A ce titre, la valorisation des investigations les concernant font l'objet d'un rapport spécifique. Ce présent rapport concerne plus spécifiquement le public des entreprises.

Concernant les entreprises, les attentes de l'EPTB portent prioritairement sur la question des inondations. Quelles perceptions ces acteurs ont-ils de ce risque sur le territoire ? Quelles stratégies développent-ils pour y faire face ? Quels freins existent à la prise en compte de ce risque ? La question de la ressource en eau et des problématiques de qualité et de quantité constitue un second sujet à investiguer auprès du public des entreprises nîmoises.

L'enquête a été réalisée auprès :

- **D'« informateurs privilégiés »** consultés pour leur connaissance du public des entreprises et de leur rapport à la question de l'eau,
- **D'entreprises** pouvant alimenter la réflexion sur le rapport au **risque inondation**, parmi lesquelles :
 - Des entreprises ayant réalisé un diagnostic dans le cadre de Nîm'ALABRI,
 - Des entreprises ayant été inondée en 2021,
- **D'entreprises** pouvant alimenter la réflexion sur le rapport à la **ressource en eau** parce qu'elles sont en lien (de près ou de loin) avec le pôle eaux souterraines de l'EPTB.

Lors des entretiens, la thématique inondation et la thématique de la qualité/quantité de la ressource en eau ont été abordées toutes les deux, sauf dans les entretiens avec les responsables d'entreprises inondées qui se sont avérés difficiles à amener sur un autre sujet. Un focus particulier a été réalisé sur l'une ou l'autre de ces thématiques en fonction du type d'entreprise concernée. **La question de la ressource en eau était complémentaire de l'approche initiale centrée sur l'inondation.** Elle est alimentée essentiellement par des enquêtes dédiées à des entreprises concernées par ces questions (secteurs agroalimentaire et agricole). Nous avons souhaité la retenir au regard de ce que les habitants et élus avaient laissé transparaître en termes de préoccupations sensibles sur ce sujet, notamment au regard du contexte de changement climatique. Nous avons également interrogé sur ce thème les entreprises repérées initialement au titre de l'inondation.

1.3 Des enquêtés très peu disponibles sans être nécessairement détachés

Quelle que soit leur taille, les entreprises constituent un **public d'enquête généralement assez difficile à aborder du fait de la faible disponibilité de leurs responsables.** Ce constat s'est vérifié dans le cadre de ce volet de l'enquête. Alors qu'avec les habitants et les agriculteurs, nous avons pu convenir d'un rendez-vous physique, autorisant un entretien en face à face approfondi (de l'ordre de 45 mn à 1 heure), cela s'est avéré plus complexe avec les entreprises.

Pour les TPE et les PME, les entretiens avec le chef d'entreprise ont été réalisés généralement au moment de l'appel sur un temps court (15 à 20 mn), sans que nous ayons un autre choix. Les trois rendez-vous pris pour un entretien plus long n'ont pas été honorés (oubli, manque de disponibilité ?). En revanche, les entretiens auprès de responsables qualité-sécurité-environnement de grandes entreprises ont pu être programmés et donner lieu à des discussions plus approfondies, de même qu'avec les informateurs privilégiés. Au-delà, une proportion des entreprises contactées (plutôt les petites entreprises) n'a pas donné suite à la demande d'entretien que nous formulions. Ces constats témoignent de l'existence d'une forte contrainte de temps chez ces acteurs qui explique sans doute pour partie certaines de leurs stratégies par rapport au risque inondation et peut éclairer sur les approches à avoir pour améliorer leur prise en compte du risque.

1.4 Composition de la liste des personnes interrogées

Catégorie	Nb de pers. contactées	Nb de pers. interrogées	Caractéristiques
Informateurs privilégiés	10	7	SPL Agate (3) Nîmes Métropole (1) Ville de Nîmes (1) Mayane (1) COVEA assurances (1)
Industries concernées par la protection de la nappe	5	2	2 grandes entreprises (secteurs agroalimentaire et agricole)
Entreprises bénéficiaires d'un diagnostic Nîm'ALABRI	15	10	2 grandes entreprises (secteur agroalimentaire) 8 petites et moyennes entreprises (commerce, services, aide à la personne, formation)
Entreprises inondées en 2021	12	7	7 petites entreprises (commerce, restauration, immobilier)

1.5 Guide de lecture

Le lecteur trouvera successivement dans les pages qui suivent :

- **Des éléments de contextualisation territoriale** sur les entreprises situées sur le bassin versant du Vistre, établis sur la base de données existantes,
- **Une lecture des perceptions et représentations développées par les entreprises** à propos :
 - Du **risque inondation** d'une part,
 - De **la ressource en eau** d'autre part,
- **Quelques éléments de synthèse et de propositions découlant des principaux constats.**

2 Territoire

Envisager les grandes lignes du paysage économique du bassin versant du Vistre réclame de se pencher sur les documents du SCoT Sud Gard qui partage l'essentiel de son périmètre avec le bassin versant. Même si le SCoT a été approuvé fin 2019 et que son diagnostic a été établi sur des données concernant essentiellement l'emploi plus anciennes, il reste pertinent pour saisir les lignes structurantes de ce paysage.

A l'image du poids démographique qu'il représente à l'échelle du département du Gard, le territoire du SCoT accueille plus de 55 % des emplois du département. A ce titre, le SCoT Sud Gard constitue le **3^{ème} pôle économique de la Région Occitanie**, sans que l'on y observe « *de véritables filières organisées, denses (en nombre d'entreprises et d'emplois) et spécifiques au territoire.* » En écho, la stratégie du SCoT est d'appuyer concomitamment le développement de 13 domaines d'activités très variés (dont le nombre d'emplois donne une idée du poids relatif), tels que l'artisanat et le BTP (25 000 emplois), le commerce (20 000 emplois), la santé et les biotechnologies (12 000 emplois), les services à la personne (6 400 emplois), le tourisme (5 500 emplois), l'agro-alimentaire (4 700 emplois), l'agriculture (3 000 emplois)...

Mais ce qui paraît à retenir en priorité de notre point de vue, c'est que l'on a affaire ici à une **économie résidentielle**, recouvrant des activités majoritairement destinées à satisfaire les besoins des populations résidant sur le territoire (ou touristiques), **portées par de nombreuses entreprises de services de taille restreinte**. En écho, on constate **la faiblesse du secteur productif** – pesant de l'ordre de 20 % des emplois. Ce secteur assure la production de biens « exportés » hors du territoire. Est témoin de cette faiblesse, l'effectif restreint de grands établissements industriels, avec quelques exceptions d'entreprises, filiales de groupes ou d'établissements comptant plusieurs centaines d'emplois : Perrier, Royal Canin, Eminence ou encore Syngenta... Les principaux employeurs du secteur demeurent des collectivités et des établissements publics, tels que le centre hospitalier régional, la commune de Nîmes, le Département du Gard.

3 A propos des inondations

3.1 Entre conscience évidente et relativisation du risque

Au sein des entreprises enquêtées, **la conscience du risque inondation est présente**. De ce point de vue, les constats ne divergent pas de ceux développés dans l'étude sur les perceptions et représentations des habitants et des élus vis-à-vis de cet enjeu. Ce degré de conscience résulte comme pour la quasi-totalité de la population du territoire d'expériences vécues directement ou indirectement par une majorité des responsables, salariés et des équipes encadrantes de ces entreprises.

« Quand on habite à Nîmes, on sait qu'il y a un risque d'inondation. » (Responsable QHSE)

*« On sait que la ville de Nîmes est inondable. On y a 80 % de chance d'être en zone inondable. »
(Responsable de site)*

« Les inondations, on ne peut pas dire qu'on n'y pense pas. » (Commerçante)

Pour autant, dans les propos des membres d'entreprises interrogés, **le risque inondation ne ressort pas comme un risque jugé important** du fait de différentes caractéristiques :

- **Son occurrence** intervient sur une échelle de temps assez longue. Si les pluies cévenoles de l'automne rappellent chaque année l'existence de ce risque, cela n'en fait pas un risque du quotidien ou systématique.
- **Son caractère aléatoire ou incertain** est également très présent dans les perceptions des membres d'entreprises. C'est d'ailleurs valable pour les entreprises ayant vécu une inondation ou non. Pour celles touchées en 2021, par exemple, cette expérience reste exceptionnelle.
- **Un dispositif d'alerte** fonctionnant à l'échelle départementale et dont le déclenchement ne s'ensuit pas forcément de précipitations notables. Ce problème contribue à émousser la vigilance des responsables d'entreprises, comme cela a été précédemment constaté pour les habitants du territoire.

« Le risque inondation n'est pas un risque de proximité. La preuve : il n'y a pas eu d'inondation pendant près de 10 ans. Ça n'empêche pas de faire couler beaucoup de salive... » (Directeur de filiale au sein d'un groupe)

*« Les commerçants ne font pas une fixation sur cette question. On y pense en fait quand il pleut. »
(Responsable d'un service au sein d'une collectivité)*

« En 2021, il ne faut pas oublier que c'est parce que l'eau n'arrivait pas à passer sous l'autoroute qu'elle a fini par arriver comme une vague. Si les buses avaient été entretenues, il n'y aurait pas eu de problème ou beaucoup moins. On peut espérer que cela sera fait à l'avenir. » (Commerçant automobile)

Concernant les enquêtes portant sur ALABRI concernant des entreprises nîmoises, le caractère aléatoire du risque inondation est également pondéré par **une perception largement répandue**,

estimant que les pouvoirs publics agissent de manière active pour protéger les Nîmois et leurs activités. L'« effet cadereau » développé dans l'étude sur les perceptions et représentations des habitants et des élus est également valable pour les entreprises. Ces travaux témoignent, pour les membres des entreprises situées sur Nîmes, d'une mobilisation de l'Etat et des collectivités en faveur d'une réduction de ce risque. Certaines personnes interrogées déclarent avoir d'ailleurs observé que ces travaux avaient d'ores et déjà un réel effet sur l'inondabilité des sites où se trouvent les entreprises.

« Les Nîmois sont très sensibles aux inondations. 1988 est dans la plupart des mémoires. Mais, le système des cadereaux permet que l'eau arrivant du Nord passe sous la ville. Cela rassure beaucoup la population dans son ensemble. De ce point de vue, les commerçants sont des habitants comme les autres. » (Responsable d'un service au sein d'une collectivité)

3.2 Investir ou pas ?

Les perceptions décrites précédemment induisent **un certain rapport à l'investissement au sein des entreprises pour protéger leurs sites**. Les stratégies des entreprises vis-à-vis de la protection contre le risque inondation varient en fonction des tailles d'entreprises. Cependant, une tendance consiste à considérer que **la probabilité que le site de l'entreprise soit inondé est insuffisante pour justifier d'importants investissements financiers**. Le temps perçu comme long sur lequel l'amortissement de l'investissement - soit sa rentabilité - doit être calculée, rend son intérêt limité.

« Pour une entreprise, il n'est pas stratégique économiquement de se prémunir contre une inondation qui a une probabilité de se produire tous les 100 ans. Cela coûte trop cher par rapport à la faible probabilité que ce soit utile. » (Directeur de filiale au sein d'un groupe)

« Je suis née tout près d'ici. Ça va faire bientôt 50 ans. C'est vrai que je n'avais jamais vu cela avant 2021. Je me dis donc qu'il y a peu de chance que cela se reproduise au même endroit avec les mêmes conséquences. Cela me fait hésiter à investir pour cela. » (Commerçante)

Cette posture peut être renforcée par le fait que certains enquêtés estiment que les **assurances sont destinées à prendre en charge ce type de dommages**, même si un tel discours est rarement tenu de façon explicite. Il est cependant intéressant de la confronter aux constats réalisés par les inondés de 2021. Effectivement le remboursement des dommages matériels et des stocks n'a semble-t-il pas posé de problèmes notables, à partir du moment où l'assuré disposait d'éléments nécessaires (photos, factures). Ce qui n'est **pas forcément le cas de la garantie pertes d'exploitation**, semble-t-il plus difficile à activer, en dépit de l'impact qu'elle peut avoir sur les stratégies de reprise d'activités. Un concessionnaire automobile a déclaré n'avoir pas réussi à faire valoir cette garantie en dépit de la perte définitive ou provisoire d'une quinzaine de véhicules et une pleine reprise d'activité au bout de trois à quatre mois.

3.3 La gestion de crise : un point sensible marqué par un déficit d'anticipation

Un nombre de responsables d'entreprise a en revanche insisté sur **un besoin de mieux gérer la crise** au moment où elle a lieu. Cela concerne principalement deux éléments :

- **la recherche d'informations sur le risque,**
- **et la prise de décision en vue de protéger les biens et les personnes.**

Pour ces deux éléments, les démarches, procédures ou stratégies des entreprises (petites ou grandes) ne semblent pas encore totalement (pour certains suffisamment) définies. Une majorité des personnes interrogées ont expliqué « la pêche aux informations » nécessaire en cas d'alerte inondation pour comprendre le niveau de risque et aider cette prise de décision. En fonction de la structuration des entreprises, une cellule de crise attachée à la direction peut exister pour les plus importantes, mais

pour la plupart de nos interlocuteurs, responsables de TPE ou de PME, ils improvisent dans la plus grande incertitude.

Dans tous les cas, la **décision sur « la conduite à tenir » pendant la crise ne semble pas évidente** : analyser le niveau de risque, permettre ou non aux salariés de rentrer chez eux, inviter ou non les salariés à rester chez eux, arrêter la production, etc. Au-delà de cette **responsabilité vis-à-vis des salariés**, et bien que nos entretiens ne nous ont pas permis d'échanger avec suffisamment de responsables de **commerces de taille moyenne accueillant du public** (en dépit de nos tentatives d'en contacter plusieurs, ces personnes sont quasiment injoignables car peu disponibles mais surtout protégées par le filtre d'un secrétariat hermétique), il est possible de s'interroger sur la manière dont la **gestion des publics accueillis en cas d'alerte et/ou de crise** bénéficient de procédures mieux établies.

« En situation d'alerte, on appelle la mairie pour avoir des informations. On suit les recommandations de la préfecture sur les écoles, notamment. » (Directeur d'usine)

« La décision n'est pas évidente. Soit on décide de renvoyer les salariés trop tard. Une trentaine ont dû passer la nuit sur le site lors d'une récente inondation. Soit on décide d'arrêter l'activité alors que ce n'est pas la peine comme ça a, une fois, été le cas pendant deux jours parce qu'on a eu peur. » (Directeur d'usine)

« Investir pour protéger les biens sans connaître le retour sur investissement n'a pas de sens. En revanche, l'information sur la conduite que les personnes doivent tenir est primordiale. La sécurité des personnes passe avant tout. » (Responsable d'un service au sein d'une collectivité)

« Les salariés ne sont pas des enfants ou des élèves. Ce n'est pas évident de leur dire ce qu'ils doivent faire. Ils veulent rentrer chez eux pour protéger leur maison et leur famille. En plus, on ne sait pas vraiment ce qui va se passer. Je me demande ce qui peut renforcer notre capacité à les convaincre dans ce cas. » (Directeur de filiale)

« Heureusement que l'inondation a eu lieu suffisamment tôt le matin, car je n'avais pas de clients. Cela m'a permis de rentrer chez moi. Je ne sais pas trop ce que j'aurais fait avec des clients. Je me serai sans doute retrouvé bloqué avec eux. » (Commerçante)

3.4 3 profils d'entreprises vis-à-vis du risque inondation

L'enquête permet de constater que les **approches des entreprises vis-à-vis du risque inondation diffèrent assez nettement en fonction de leur taille**. Pour différentes raisons, les grandes entreprises se prémunissent contre le risque inondation alors qu'il est pris en compte bien différemment par les petites.

3.4.1 Les grandes entreprises préparées aux inondations par le biais d'une politique globale de prévention des risques

L'enquête a montré que les grandes entreprises ont une **stratégie de gestion du risque inondation généralement intégrée à une stratégie globale de prévention des risques**. Pour certaines, cette stratégie est imposée par la réglementation (entreprises classées SEVESO, par exemple). Pour d'autres, elle est élaborée et imposée par le groupe auquel la filiale/l'entreprise appartient. En France, la mise en place de ces stratégies a débuté dans les années 70. Elles comprennent différents risques dont le risque incendie (historique), la grève, le piratage informatique, l'inondation, etc. Ce mouvement est **motivé par les conséquences que font peser ces risques sur ces grandes entreprises ainsi que par leurs assureurs**. Certaines compagnies d'assurance ont développé un service d'analyse des risques des entreprises dans le cadre duquel elles proposent aux grandes entreprises assurées des diagnostics techniques des risques poussés. Il se traduit par l'élaboration de plans, la réalisation de travaux mais également la mise en place de postes ou de services dédiés à la prévention du risque.

Plusieurs entreprises interrogées dans le cadre de l'enquête correspondent à cette description. Les responsables interrogés ont décrit, en premier lieu, la **préparation de leur entreprise face au risque inondation sous l'angle de la protection des biens et des infrastructures et équipements en place** (bassins de rétention, équipement de pompage, matériel surélevé, systèmes d'évacuation des eaux, etc.). Ils ont expliqué de quelle manière ces équipements ont été réalisés (dans le cadre de l'aménagement de la ZAC, dans le cadre de travaux suite à une inondation, dans le cadre de travaux d'aménagement du site, etc.). Dans ces processus, la prise en compte du risque est relayée par différents acteurs : Etat, collectivité, notaires, assureurs, etc. Pour certaines entreprises, disposer d'un **plan de continuité en cas de crise est valorisé dans leur démarche commerciale** auprès de leurs clients.

« Pour faire face au risque inondation, nous avons augmenté la capacité de pompage et nous avons un projet de bassins de rétention de l'eau lorsque la capacité de pompage sera dépassée. »

(Directeur d'usine)

On notera à cet égard que ces mesures concernent une réduction de l'aléa et non de la vulnérabilité et le risque demeurant, des mesures organisationnelles et structurelles restent indispensables.

« Nous n'avons aucun problème d'inondation au niveau du magasin car les bassins de rétention jouent bien leur rôle. » (Responsable de grand magasin)

L'entreprise a réalisé, récemment, un agrandissement. Les travaux ont inclus des équipements de prévention des inondations, obligatoires dans le cadre de l'obtention du permis de construire. *« Je suppose que c'était une demande de la Métropole. » (Directeur de filiale au sein d'un groupe)*

Par opposition aux infrastructures, la **gestion de crise** en elle-même a été décrite moins spontanément par les responsables de ces entreprises les plus importantes. Cet **aspect semble moins formalisé** et faire encore l'objet de zones de flou sur la prise de décision concernant l'arrêt ou non de l'activité, la gestion des salariés, etc. La présence d'infrastructures de protection du site de l'entreprise contre les inondations semble rendre moins urgent ou nécessaire la formulation de la démarche de prise de décision en cas d'inondation. Les entretiens de différents responsables laissent cependant entrevoir **une forme d'apprentissage sur le tas concernant la manière de gérer ces situations** (renvoi des salariés chez eux, arrêt ou non du processus de production, etc.).

« Suite au fait que le site de l'entreprise a été inondé en 2021, nous avons fait beaucoup d'aménagements mais il nous reste encore à actualiser notre plan d'opérations interne. Pour cela, on compte utiliser notre bon sens. » (Responsable QHSE)

« Une grande partie des salariés a de l'historique sur la question. Ils ont des réflexes. L'encadrement des équipes a vécu des inondations. En septembre 2021, on a su réagir de manière appropriée. » (Directeur de filiale au sein d'un groupe)

3.4.2 Des petites entreprises dans l'incapacité d'intégrer une prévention du risque

A la différence des grandes entreprises, l'enquête a montré que les petites entreprises sont beaucoup moins (voire pas) préparées au risque inondation.

« Protéger la pharmacie contre les inondations est quelque chose d'impossible : quand on prend l'eau, on prend l'eau. Il faut être fataliste. On est impuissant face à ce type d'événement. » (Commerçant)

« Je suis toute seule ici. J'ai été dépassée par l'inondation de 2021. Même si je ne suis pas la seule, que voulez-vous que j'y fasse ? Je n'ai pas les moyens de faire autrement. Ça fait un peu comme si le sort décidait, mais j'ai l'habitude. » (Commerçante)

Bien que les responsables de ces entreprises aient **conscience du risque présent sur le territoire nîmois**, comme la population locale dans son ensemble, différentes contraintes expliquent leur difficulté à protéger leur entreprise des inondations.

→ Du fait qu'elles comptent **peu ou pas d'employés**, les responsables de ces entreprises assurent généralement les dimensions commerciales, administratives, financières, logistiques, etc. La structuration de ces entreprises ne leur permet pas de dédier des compétences et du temps de travail spécifique à cette question. Plus globalement, le fonctionnement de telles entreprises est centré sur une gestion des priorités, et principalement la réponse quotidienne à la demande de leur clientèle. Dans ce contexte, la **question du risque inondation peine à être intégrée dans les tâches à réaliser**. Déjà soulignés de manière générale, son caractère incertain et sa probabilité d'occurrence perçue comme faible n'en font pas une priorité. Son inscription dans un temps long (échelle décennale ou plus) est radicalement différente de la temporalité de ces acteurs économiques (quotidienne, saisonnière).

« Chez les TPE et les petites PME, il n'y a pas de culture de la prévention du risque. L'objectif premier des responsables est de faire fonctionner le business chaque jour, de satisfaire les clients. » (Responsable QHSE)

→ Par ailleurs, ces entreprises se distinguent également des grandes entreprises sur un plan technique et pratique. Les **aménagements de prévention** contre les inondations peuvent y présenter une **faisabilité technique et financière beaucoup plus faible**. Alors que les grandes entreprises peuvent procéder à des aménagements et équipements de leurs sites, celles-ci sont généralement **situés dans des environnements plus contraints**, notamment lorsqu'elles se situent en zone urbaine dense (ex. commerces ou services en centres urbains ou de village). A ce titre, les **solutions techniques sont parfois limitées**, tout comme l'efficacité à en attendre. En outre, **toutes ne sont pas propriétaires de leurs locaux** et doivent donc composer avec des propriétaires dont on a déjà constaté pour l'habitat locatif privé, qu'ils constituaient généralement un frein à ce type d'investissements. En outre, ces aménagements ou adaptations matérielles peuvent représenter un **coût non négligeable** par rapport au chiffre d'affaires global de l'entreprise, sachant que l'ampleur de perte d'activité est difficile à se représenter pour la plupart des interlocuteurs. Autant de contraintes qui se conjuguent généralement, éloignant la perspective d'action des responsables de ce type d'entreprises.

« On ne peut pas mettre tous nos produits en hauteur dans le magasin. On a également beaucoup d'installations électriques au sol. On peut mettre en sécurité certaines choses mais ça reste à la marge. Mettre un batardeau à la porte d'entrée est compliqué parce qu'elle est électrique et doublée d'une grille. Et on ne va pas tout changer pour cela. » (Commerçante)

« Beaucoup d'investissements sont régulièrement demandés aux entreprises pour adapter leur site. La mise aux normes en termes d'accessibilité, par exemple, a représenté, pour certaines, un investissement important. La réalité, c'est qu'elles ne font pas de telles marges que cela. » (Responsable d'un service au sein d'une collectivité)

→ Du fait de différentes contraintes, les responsables de ces entreprises ont souvent l'habitude de **réaliser eux-mêmes les travaux nécessaires à l'entreprise** (famille, amis). Les enquêtes ont permis de constater que cette logique de mobilisation de ressources propres prime également en situation d'inondation (peut-être même davantage), face au temps compté pour reprendre l'activité, au manque de disponibilité d'intervenants sollicités de toute part et d'une certaine prudence par rapport à la prise en charge des assurances. Dans cette logique, **l'anticipation est faible**. Il s'agit d'aviser, au moment voulu, de ce qu'il est nécessaire de faire pour mettre en sécurité les éléments les plus importants.

« Chez les TPE et les petites PME, si demain il y a une alerte rouge, les responsables mettent en place le système D. » (Responsable QHSE)

« Lorsque l'eau monte, plus ou moins une fois par an, elle rentre au niveau du rez-de-jardin. Nous avons aménagé cet étage pour que tout soit mis en hauteur rapidement. Nous avons également pensé qu'il était nécessaire de mettre un clapet anti-retour dans les toilettes du rez de chaussée. Nous attendons de voir si c'est efficace. » (Responsable d'un établissement médico-social)

Cette logique de « débrouille » a été décrite, par plusieurs petites entreprises ayant été inondées en 2021. Lors de l'inondation, les responsables des entreprises touchées ont eu comme priorité de **permettre un retour rapide à la normale de leur activité** afin de limiter les pertes économiques. Ils/elles ont décrit cette étape par le biais de **pratiques de « bricolage »** par leurs propres moyens pour différentes raisons : artisans non disponibles, démarches administratives trop lourdes des assurances ou coûts trop élevés au regard des prises en charge, mobilisation d'aide amicale, etc. Par conséquent, cet événement n'a pas constitué une occasion (ou à la marge) de mettre en œuvre d'éventuelles initiatives nécessaires à la réduction de la vulnérabilité de l'entreprise face aux inondations.

« Après l'inondation, on voulait mettre du carrelage au lieu du plancher PVC qui était foutu. Mais cela réclamait davantage de temps et on voulait rouvrir rapidement. En plus, on pouvait faire cela seuls avec des amis. Quant aux assurances, elles ont tendance à prendre en charge le remplacement à l'identique... Et puis il ne faut pas oublier que l'on est locataire et qu'il aurait fallu s'entendre avec le propriétaire. Résultat, on a du PVC. » (Commerçante)

3.4.3 Des entreprises de taille intermédiaire intégrant partiellement le risque inondation

Les entretiens avec des responsables d'entreprises de taille intermédiaire ont confirmé que la taille et la structuration de l'entreprise sont déterminantes de la prise en compte du risque inondation. Au-delà d'un certain nombre d'employés, un membre de l'équipe peut intégrer la question du risque inondation dans sa mission. Même lorsque cela se fait de manière partielle et sans d'importantes capacités d'investissement, l'entreprise fait des **questions de vulnérabilité et de gestion de crise un objet d'attention**. Cela peut se traduire par la prise de certaines dispositions telles que la surélévation du matériel informatique ou une attention aux accès à l'entreprise. Pour autant, ces entreprises partagent, avec les très petites entreprises, un **ensemble de contraintes techniques et financières** qui limitent la possibilité de réaliser des aménagements ou d'acquérir des équipements : coût, statut foncier des bâtiments, etc.

Le cas des entreprises accueillant du public

Parmi cette catégorie d'entreprises, certaines ont la spécificité de recevoir du public (commerces, centres de formation, établissements médico-sociaux ou culturels, etc.). L'enquête a montré que certaines entreprises intermédiaires, pas nécessairement dotées d'un plan formalisé de prévention des risques (comme pour les grandes entreprises) ont, pour autant, défini des **dispositions en situation d'inondation pour la protection du public**.

« En situation d'alerte rouge, nous appelons les personnes qui fréquentent notre centre pour leur recommander de ne pas se déplacer. » (Responsable d'un établissement médico-social)

« En situation de risque d'inondation, nous interdisons aux étudiants de quitter le centre de formation aux heures où ils ont cours. » (Cadre d'un centre de formation)

Ces principes de précaution n'existent pas toujours au sein de cette catégorie d'entreprises ou sont difficiles à faire appliquer. Les témoignages permettent de constater que des réflexes priment toujours chez les responsables d'entreprises comme chez le public accueilli. En particulier, le réflexe de quitter les lieux où l'on se trouve pour retrouver les siens ou chercher à protéger ses biens personnels reste très présent.

« Nous ne pouvons interdire aux étudiants de quitter le centre de formation en dehors des heures où ils ont cours. Bien que nous les décourageons de le faire, la grande majorité ne peut s'empêcher de quitter les lieux pour rentrer chez eux. Est-ce lié au fait qu'ils sont jeunes conducteurs et ont peur de ne pas savoir conduire sous les intempéries ? » (Cadre d'un centre de formation)

« Au moment de l'inondation, le directeur du magasin a quitté les lieux pour aller vérifier que son domicile était bien en sécurité. Il nous a cependant ordonné de ne pas fermer le magasin aux clients.

Au final, à quelques collègues, nous avons dû gérer les clients présents qui ne pouvaient plus sortir mais également ceux de la grande surface d'en face qui avait fermé. Je me demande toujours ce que je devais répondre à mon patron quand il est parti. » (Employée d'un supermarché)

3.5 Zoom sur les entreprises touchées par l'inondation de 2021

3.5.1 Un évènement traumatisant largement partagé

Les personnes enquêtées sur l'inondation de 2021 sont des responsables de très petites entreprises (magasin de décoration, dépôt vente, vendeurs automobiles, agent immobilier, boulanger). Il s'agit pour l'ensemble d'un épisode traumatisant, dans le cadre duquel ils se sont sentis dépassés. Ce traumatisme est contrebalancé par un « *comme tout le monde* », soulignant le fait de n'avoir pas été seul dans cette situation et le plus souvent d'avoir bénéficié dans la foulée d'une solidarité et d'une entraide spontanées. =

« Cela a été très rapide. C'est arrivé par la rue du village et comme je suis en bas, j'ai forcément pris. On est passé en très peu de temps d'une situation de grosse pluie, qu'on connaît, à toute autre chose. Et le pire, c'est que l'on ne sait pas quand ça va s'arrêter de monter. J'ai mis des pièces à l'abri, coupé l'électricité et appelé mon mari pour qu'il vienne me chercher. » (Commerçante)

« Quand j'ai vu qu'il n'y avait pas d'électricité et que je ne pouvais pas ouvrir le volet de l'entrée, j'ai décidé de rentrer chez moi, sachant qu'il n'y avait pas d'eau à l'intérieur à ce moment-là. Je passe sur les difficultés à rentrer et la maison inondée. Vers midi, comme il faisait beau, je suis revenue. On ne pouvait pas entrer sur le parking inondé, je n'avais jamais vu cela. Je suis rentrée par derrière et là j'ai découvert que tout baignait dans 15 à 20 cm d'eau. » (Commerçante)

« Dans le bureau, tout était mort. Rien à sauver. On avait tout perdu. Heureusement que mon épouse sauvagardait à la maison. N'empêche que c'est vraiment dur. Une tuile qui te tombe sur la tête, ce n'est pas différent. » (Commerçant)

3.5.2 Priorité immédiate à une reprise d'activité fondée sur une logique de « débrouille »

Une fois l'évènement passé et les dommages constatés, la **nécessité d'une reprise d'activité** s'impose immédiatement aux responsables d'entreprises enquêtés, avec le sentiment partagé de ne pas avoir le choix. En effet, la plupart de ces entreprises ne sont pas assurées pour les pertes d'exploitation ou estiment qu'il s'agit d'une garantie difficile à activer, n'offrant pas des perspectives suffisamment sûres suite à l'inondation et l'incertitude qu'elle crée. Cette obligation de reprise rapide d'activité justifie une logique essentiellement fondée sur la « débrouille », s'appuyant sur des **pratiques de « bricolage » mobilisant entraide de proximité** (pour débayer) et **aides amicales** (pour réparer) pour faire face en l'absence d'alternative (artisans devant également faire face à l'afflux de demande).

Dans ce contexte, le caractère administratif et procédural des pratiques des assureurs, perçu comme un obstacle à cette réactivité, a été regrettée à deux reprises. Quant à l'activation des garanties, elle n'a pas posé de problèmes concernant les biens pour lesquels il était possible de produire des documents comptables. En revanche, **les garanties concernant les pertes d'exploitation apparaissent beaucoup plus difficiles à évaluer et à faire valoir**, obligeant les entrepreneurs à accélérer par prudence leur reprise d'activités.

Dans tous les cas, il apparaît que **l'inondation n'a pas été l'occasion de réduire la vulnérabilité de l'entreprise**, sauf à la marge.

« J'ai juste changé la porte du magasin suite à l'inondation. C'est sûr, l'eau est rentrée par là. Mais il fallait le faire parce que même les feuilles mortes passaient dessous... Pour le reste, on a refait tout tel quel. Le tout avec des amis, au final j'ai fermé une grosse semaine. » (Commerçante décoration)

« Côté assureur, j'ai été déçu. Là j'attends un dernier paiement soumis au passage d'experts qui ne sont pas pressés. Mais le pire, c'est la perte d'exploitation, l'assureur a considéré que l'on pouvait reprendre notre activité immédiatement. Sans parler du stock de véhicules bons pour la casse ou à réparer, on a mis plus de trois mois avant que les choses soient à peu près rentrées dans l'ordre. »
(Commerçant automobile)

3.5.3 Relativiser et replonger dans le quotidien : des antidotes majeurs

Les enquêtes ont montré qu'au-delà du traumatisme et des soucis majeurs provoqués par l'inondation, un véritable processus de **mise à distance de la catastrophe** s'est mis en place, mobilisant différents ressorts parmi lesquels on peut retenir :

Revenir à une situation « normale » à tout prix

Si la reprise rapide d'activités témoignée par la plupart s'explique aisément pour des **raisons économiques**, elle répond aussi à des **motivations psychologiques** que l'on ne saurait négliger. Replonger dans le quotidien permet notamment de ne pas rester isolé.

« C'est vrai que j'ai repris mon activité dans des conditions pas géniales. Vendre des maisons après une telle catastrophe, on fait mieux. Et puis dans la ville et alentours, les dégâts étaient encore sensibles. Mais je pense que si je n'avais pas fait comme cela, je me serai mis à déprimer. » (Agent immobilier)

« On est prêt à beaucoup de choses pour ne pas se laisser noyer par ce qui s'est passé. On baisse la tête, on relève ses manches et on fait tout pour se remettre à bosser. » (Restaauratrice)

Conserver à l'esprit la solidarité régnant suite à la catastrophe

Toutes les personnes enquêtées ont insisté sur les solidarités qui se sont mises en place suite à l'inondation. Même il s'agit d'un phénomène classique en temps de crise exceptionnelle, elles permettent de trouver l'expression d'une **forme d'humanité face à un évènement effectivement glaçant**. C'est sans doute une des clefs de la résilience dont ont fait montre nos interlocuteurs.

« Si des amis n'étaient pas venus nous filer un coup de main pour retaper le local, je ne sais pas si avec mon mari, on aurait eu le courage. D'autant plus qu'il avait son boulot. Je ne devrais sans doute pas le dire, mais je pense que l'avantage, c'est que cette crue était localisée. Beaucoup de nos connaissances n'étaient pas touchées et se sont rendues facilement disponibles. Et si un jour cela leur arrivait - ce que je ne souhaite à personne -, ce sera notre tour de leur donner un coup de main. » (Commerçante)

Relativiser sa situation autant que faire se peut

La dernière parade notable est la relativisation des faits, soit en soulignant que **cela aurait pu être globalement ou personnellement pire...** ou en considérant qu'il s'agit d'un **évènement suffisamment exceptionnel pour ne pas se reproduire à court ou moyen terme**.

« J'avais 15 voitures noyées sur 40, car j'avais mis celles en l'état en hauteur. Bon, après j'en ai mis à la casse et j'en ai réparé quand j'avais le temps. Je ne dis rien car j'ai un voisin qui en a perdu 80. »
(Commerçant)

« Nous, on n'est pas à plaindre, l'essentiel du matériel pour le pain n'a pas pris et cela a consisté à nettoyer les locaux. C'est vrai que tout sortir et nettoyer la boue ce n'est pas marrant, mais il aurait pu y avoir bien plus grave. » (Artisan)

« Investir pour se protéger ? Vraiment je ne sais pas. J'ai remis davantage de gravier sur l'espace d'exposition. Mais remonter le sol, je n'ai pas les moyens. Quand c'est alerte rouge, je monte les véhicules. Il faut bien se dire que c'est rare en fait. Depuis 1988, on n'avait rien vu de pareil dans le coin. » (Commerçant)

Ces différents phénomènes de défense peuvent être assimilés à une forme de **résilience psychologique** nécessaires pour se **relever de la catastrophe**. Ils peuvent également être considérés comme différents biais permettant de **mettre à distance une réalité vécue** comme traumatisante.

3.6 Zoom sur le dispositif ALABRI

Les responsables d'entreprises ayant bénéficié du programme Nîm'ALABRI ont témoigné d'un intérêt pour le dispositif du fait qu'il permet de **connaître les risques potentiels d'inondation** pour l'entreprise au regard de sa situation sur le territoire. Pour ces entreprises, ce **type d'information est importante**, quelle que soit la possibilité ou les choix qui suivront de réaliser les investissements de protection recommandés. Dans les propos des personnes interrogées, on constate que le **diagnostic est apprécié** et ses **résultats sur le niveau de risque ont été mémorisés**.

En revanche, les **souvenirs des recommandations techniques** formulées à la suite du diagnostic sont **beaucoup plus vagues** chez la majorité des personnes consultées. Cela semble tenir au fait que les solutions proposées ne convainquent pas suffisamment pour des raisons techniques (complexité à mettre en œuvre) ou financières. Dans certains cas, leur **efficacité supposée est insuffisante au regard de l'investissement en temps ou en argent** que représente la démarche.

Par exemple, la **pose de batardeau** est la mesure la plus souvent citée par les petites et moyennes entreprises. Dans la plupart des cas, c'était un équipement non connu par les responsables d'entreprises avant la réalisation du diagnostic. Pour beaucoup, il constitue un **dispositif d'appoint**, parfois complexe à mettre en place au niveau des portes des commerces et ne constituant pas un barrage totalement efficace à l'eau. Au-delà, peut-être faut-il voir dans ce flou le reflet d'un **manque de priorisation des recommandations** issues du diagnostic. Résultat : aucune des entreprises interrogées n'avait concrétisé les enseignements du diagnostic par des travaux, des équipements ou des aménagements de protection contre les inondations.

Les analyses des entreprises et des informateurs privilégiés consultés sur le dispositif Nîm'ALABRI concordent sur les raisons de la non-concrétisation des recommandations formulées à l'issue du diagnostic. **Trois freins semblent être déterminants** et s'appliquer parfois seuls mais souvent de façon combinée :

- Le **statut foncier des bâtiments et du site**. Les différentes entreprises consultées étant en situation de location n'ont pas entrepris de démarches et s'en sont remises à la volonté du propriétaire, avec à la clef la question de savoir comment repérer et toucher ce public.
- Le **temps et l'investissement nécessaires au processus de réalisation des travaux**. Ce processus comporte différentes étapes qui renvoient à des enjeux de temps non-négligeables. Il s'agit du temps à consacrer pour faire avancer les différentes étapes menant aux adaptations visées mais aussi de la durée du processus en soit. L'approbation de la subvention par la collectivité peut nécessiter plusieurs relances. A la suite de l'approbation, la recherche d'entreprises pour la réalisation des travaux et l'évaluation de leurs propositions réclament également du temps. Etant donné que beaucoup de préconisations concernent la pose de batardeaux, il pourrait être judicieux de préciser le coût moyen de ce type d'investissement. Le dispositif Nîm'ALABRI à destination des particuliers et des TPE prend en charge une grande partie de cet investissement par le biais d'un accompagnement rapproché des bénéficiaires, à l'exception de la demande de devis auprès d'entreprises. Et si cet accompagnement est sans doute un déterminant central de la concrétisation des recommandations issues du diagnostic, son impact demeure aujourd'hui limité, au regard du peu de suites opérationnelles que connaissent les diagnostics.
- L'**existence ou non d'un reste à charge au-delà de la subvention accordée**. La dimension financière constitue un élément déterminant pour un certain nombre d'entreprises, particulièrement les plus petites. On notera à cet égard que depuis 2023 la part de l'Etat est

passée de 20 à 40% de l'investissement, ce qui permet sur Nîmes d'atteindre un taux total d'aide de 80%.

Ces trois contraintes pèsent lourd dans la balance face à un risque dont l'occurrence a une probabilité faible ou incertaine.

*« Nîm'ALABRI c'est utile. Ça donne une idée. Mais c'est compliqué... Déjà on est locataire. Ensuite, s'il faut faire de gros travaux (changer de porte pour mettre une protection, mettre des marches, etc.), on ne les fait pas parce que cela demande des investissements. Surtout que ça ne s'est jamais passé. »
(Cadre au sein d'une entreprise moyenne)*

« Le diagnostic a permis de nous rassurer. Une démarche utile. Processus bien passé. Information claire. » (Cadre d'un centre de formation)

« Pour Nîm'ALABRI, on a reçu un courrier (en recommandé). On a appelé. Ils sont venus faire le diagnostic et on a transmis au propriétaire. Pas de suite. » (Cadre au sein d'une entreprise moyenne)

« La réalisation du diagnostic ALABRI était dans la continuité du plan de prévention que les entreprises devaient faire et c'était une possibilité offerte par la collectivité avec possibilité d'obtenir des subventions. Je n'ai plus un souvenir précis des recommandations mais globalement les possibilités étaient faibles de réaliser des aménagements. » (Responsable QHSE)

4 A propos de la gestion de la ressource

Au sein du panel d'entreprises consultées, la **sensibilité vis-à-vis de la ressource en eau** semble bien présente chez les **entreprises intégrant l'utilisation d'eau dans leurs process et pour lesquelles la réglementation impose des règles et des aménagements** garantissant la qualité de leurs rejets (ex. agroalimentaire). Cela est beaucoup moins le cas chez les petites entreprises du secteur tertiaire qui ne sont pas soumises à ces règles. De même, la taille de l'entreprise joue avec le fait de disposer ou non d'un poste dédié aux questions ayant trait à l'environnement et/ou la qualité.

La **sensibilité relative à la gestion quantitative de l'eau** est également relative. Les responsables des entreprises consultées se sont dit **conscients que la ressource en eau sera amenée à diminuer** dans le cadre d'une tendance globale à l'échelle mondiale. Cette conscience se développe par le biais de l'information très présente dans les médias concernant le **dérèglement climatique** mais ne fait pas ou peu écho à des situations vécues par sur le territoire nîmois. En effet, comme décrit dans l'étude sur les perceptions et représentations des habitants et élus, l'eau est largement perçue, au sein des entreprises comme de la population, comme une ressource disponible grâce aux nappes et/ou au canal du Bas Rhône Languedoc.

Plus globalement, la plupart des responsables d'entreprises consultés ont une **connaissance plus ou moins précise de la provenance de l'eau utilisée** sur le site de l'entreprise. Certaines entreprises ancrées de longue date et situées à proximité de la nappe souterraine ont une connaissance de son existence. D'autres se savent alimentées par le canal Bas Rhône Languedoc. Aucune n'a, en revanche, affirmé avoir une vision du grand cycle de l'eau à l'échelle du bassin.

« On ne fait pas facilement la boucle du grand cycle de l'eau. On se doute qu'elle ne vient pas de nulle part. » (Directeur d'usine)

« Pourquoi est-on chaque année soumis à des restrictions d'utilisation de l'eau du Canal du Bas Rhône Languedoc alors que c'est une ressource conséquente ? » (Directeur d'usine)

« L'information est aujourd'hui globale sur l'eau en France et dans le monde, mais il est intéressant d'avoir une information locale. » (Responsable QHSE)

Le cas d'entreprises agro-alimentaires

Des grandes entreprises du secteur agroalimentaire utilisant de l'eau dans le processus de production ont initié **des études et des démarches pour réduire leur consommation d'eau**. Malgré une faible connaissance de la situation de la ressource au niveau du bassin nîmois, elles anticipent la nécessité de devoir progressivement réduire les quantités d'eau utilisées. Ceci est notamment motivé par la récurrence des arrêtés sécheresse sur le département (sans qu'il ne concerne nécessairement le bassin du Vistre), mais également par le fait qu'elles anticipent d'un **durcissement des restrictions et une hausse du prix de l'eau**.

Face à ces perspectives, elles sont dans une **recherche plus ou moins active de solutions techniques**, mobilisant l'appui de bureaux d'études spécialisés. Certaines visent une baisse de leur consommation de 30 % à terme. Les solutions techniques évoquées concernent notamment l'utilisation de l'eau de pluie, de l'eau produite dans le cadre du processus de production ou encore le recyclage de l'eau usée. Au-delà de ces adaptations techniques, leurs responsables se déclarent également confrontés à un enjeu d'**évolution des pratiques de consommation de l'eau par leurs salariés** dans les processus de production ou de nettoyage des équipements. Et s'ils estiment que des évolutions importantes doivent avoir lieu, ils jugent **manquer d'outils de sensibilisation** pour accompagner des changements.

« On manque de ressources pour sensibiliser les salariés sur les économies d'eau. On entend souvent : il a plu donc il y a de l'eau, qu'est-ce que l'on a besoin de l'économiser ? » (Directeur d'usine)

4.1 Sur le rôle des collectivités et de l'EPTB Vistre Vistrenque

Les entreprises consultées ont indiqué avoir **peu d'échanges avec les collectivités sur territoire sur la question des inondations**. Au-delà, une grande majorité des personnes contactées ne connaissait pas l'existence de l'EPTB et ses missions.

Certaines sont en **lien étroit avec leur mairie en période de risque d'inondation**. Et plus globalement, la mairie est un échelon identifié comme directement concerné par cette question (en termes de prévention, à travers l'urbanisme et l'octroi des permis de construire, etc.).

Certains responsables d'entreprises interrogés ont indiqué qu'il existait une communication sur le territoire de Nîmes Métropole sur la question des inondations sans précisément citer de supports ou de messages. Une entreprise a mis en évidence une certaine contradiction dans les messages. Cette analyse reste marginale dans un contexte où cette communication touche faiblement les entreprises.

« Les élus sont un peu étranges. Il faut admettre qu'entre « on vous protège grâce aux travaux » et « vous devez faire les aménagements nécessaires à votre protection », on ne sait plus trop qui croire, surtout quand ce sont les mêmes qui tiennent ces deux discours... » (Responsable d'un établissement médico-social)

En revanche, les responsables de filiales intégrées à de grands groupes, disposant d'une politique de prévention des risques conséquente, se sont dit intéressés à **davantage d'interactions avec les collectivités nîmoises** afin de décliner la politique de prévention du risque inondation par rapport au contexte local.

« Globalement, sur les risques, il y a la vision du groupe mais il a un intérêt à mettre en cohérence la stratégie du groupe avec les préconisations locales. Au sein de mon entreprise, la responsable QHSE est préposée pour ces questions et peut être réceptrice d'informations locales. » (Directeur de filiale au sein d'un groupe).

Sur la question de la ressource en eau, les entreprises ont également indiqué **ne pas avoir d'interaction avec les collectivités du territoire**, à l'exception d'opérations techniques liées à la qualité de l'eau (par exemple, des prélèvements réalisés par l'équipe de l'EPTB Vistre Vistrenque sur certains sites d'entreprises).

Les **entreprises intégrées au sein de ZAC** sont peu « exposées » aux **problématiques de l'eau** (qualité, quantité, inondations) qui sont traitées en amont de leur installation dans le cadre des projets d'aménagement. La livraison des sites aménagés, clés en main, n'encourage pas les entreprises à une prise de connaissance du territoire où elles s'installent du point de vue environnemental et de la question de la ressource (qualité, quantité).

Par ailleurs, il ressort une **faible lisibilité des rôles et missions des entités** intervenant sur la question de l'eau sur le territoire. Pour autant, les entreprises consultées se sont déclarées intéressées par davantage d'informations et d'interactions avec les collectivités intervenant sur cette thématique. Certaines entreprises ont formulé un intérêt pour de l'**accompagnement en matière de sensibilisation au sein de l'entreprise** sur la préservation de la ressource en eau et les pratiques économes en eau.

5 Quelles leçons tirer ?

Cette partie est rédigée de manière provisoire dans l'attente d'échanges avec l'équipe Inondations de l'EPTB. Elle propose quelques pistes qui méritent d'être discutées avec vous, adaptées, peut-être hybridées avec les vôtres. Nous proposons que cela soit l'objet d'un prochain atelier de partage des résultats de ce volet engageant en priorité l'équipe Inondations de l'EPTB.

5.1 Sur les inondations

Répondre aux questionnements relatifs à la gestion de crise dans les entreprises employant des salariés et/ou accueillant du public.

A la suite de cette enquête et en vue de recommandations sur la communication (notamment dans la perspective de l'axe 1 du PAPI 3 Vistre (et à très court terme des actions 5.2.1 et 5.2.2 en faveur de la réduction de la vulnérabilité de l'habitation et des activités économiques) qui a pour ambition de cultiver connaissance et culture du risque sur le territoire), il est possible de retenir quelques constats qui peuvent aider à envisager des formes de ciblage d'actions (et en conséquence de communication) :

- **La question des investissements visant une réduction de la vulnérabilité des sites, locaux et matériels des entreprises**, qui est au cœur de la démarche ALABRI, **est entamée par différents freins, avec à la clef une dichotomie entre les grosses boîtes** qui se débrouillent seules en termes de diagnostic et de mise en œuvre de mesures adéquates **et des petites qui sont en proie à ces freins** (faisabilité des mesures, efficacité et rentabilités attendues). Les moyennes se trouvent dans une position intermédiaire (nécessité de faire plus grande mais difficulté à faire aussi importante que pour les TPE).
- **Les responsables d'entreprises qui emploient des salariés et/ou accueillent du public s'interrogent sur la gestion de crise au regard de ces personnes**, sur leur responsabilité dans ce cadre, sur la possibilité d'anticiper ces situations de crise, de disposer si possible de principes à adapter à leur situation. Cela peut concerner des entreprises moyennes mais également des petites accueillant une clientèle sur son site, donc pas mal d'entreprises.
- **La mise en regard de ces deux constats appelle une réflexion sur les initiatives dédiées aux entreprises, soit au travers d'une évolution du ciblage d'ALABRI** (et en quelque sorte de la prestation dispensée aux entreprises dans ce cadre avec peut-être un traitement de la question de la gestion de crise avant même celle de la question de la réduction de la vulnérabilité des biens et équipements), **soit au travers d'une offre alternative ou complémentaire sur cette question** avec potentiellement plusieurs niveaux de communication des principes et règles d'action de gestion de crise en matière de

« gestion » des salariés et de la clientèle (avec pour atout de répondre aux besoins des responsables, de voir leur discours crédibilisé par une instance externe (ici l'EPTB)) et à l'autre extrémité un diagnostic/conseil finalisé en entreprise et pourquoi pas des exercices de mise en situation pour des entreprises qui le souhaiteraient comme dans le cadre des PCS.

Cette réflexion fait écho à celle émise concernant une communication relative aux déplacements en période de fortes précipitations, c'est-à-dire qu'elle fait écho à des besoins relevés lors de l'étude sociologique (émis sous forme de questions ou de craintes). Elle s'inscrit dans la construction d'une culture du risque destinée à être ancrée dans des pratiques.

Au-delà de la question de la protection des personnes, comment répondre aux besoins exprimés d'une analyse de la menace et du risque en temps réels (cf. pour avoir de l'info précise, fine, en temps réel pour pouvoir prendre une décision sur matériel et personnes) ? L'EPTB aurait-il des éléments à communiquer à ce sujet ?

Répondre aux questions concernant les assurances : une façon pour l'EPTB de se faire connaître par les entreprises comme un allié sur une préoccupation majeure

- Les inondations posent des questions sur le fonctionnement des assurances et de leur garantie aux assurés. Les responsables d'entreprises inondées s'en sont fait l'écho. Sur ce plan, **l'EPTB doit continuer à leur apporter une information leur permettant d'être r(assurés)**, intégrant les attentions à avoir au moment de souscrire un contrat, en temps normal, suite à l'inondation. D'ores et déjà, certains PAPI ont investi cette question (également à destination des habitants) avec des messages validés par la Fédération des assurances.
- Au-delà, il faut sans doute **poursuivre les partenariats engagés depuis quelques mois avec des assureurs** pour assurer la communication/promotion d'ALABRI (cf. recommandations des assureurs aux assurés avec fléchage ALABRI pour petites et moyennes entreprises) ?

En revanche, pas évident de faire témoigner des responsables d'entreprises touchées par l'inondation de 2021 pour sensibiliser d'autres responsables. Rarement des conduites exemplaires en termes d'enseignements tant en amont, que pendant et après l'inondation, sauf à prendre le risque de montrer les avantages de la débrouille et le poids d'une forme de fatalisme pour la suite.

5.2 Sur la ressource en eau

A notre avis, pas une priorité pour le pôle eaux souterraines, sauf éventuellement à moyen terme chez les industriels consommateurs d'eau, sachant qu'ils se posent déjà des questions et pour certains mettent en place des réponses. Si nécessité d'y aller, privilégier l'agro-alimentaire concerné par les questions de qualité et quantité de ressources et de rejets.