



LIVRET GUIDE

ANIMATEURS

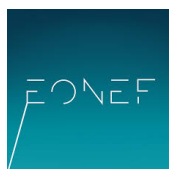
EXPERIMENTATIONS AVIGNON UNIVERSITE

13 JANVIER 2021

Partenaires du projet



Avec le soutien technique d'autres prestataires



Lieu de l'expérimentation



Sommaire

Sommaire	2
Contexte général	3
Objectifs du projet	3
Objectifs des expérimentations	3
Installation en salle	4
Missions de l'animateur	4
Protocole 1 – Sirène vocale connectée	5
Missions de l'animateur	5
TEST n° 1 : 9h35.....	5
TEST n° 2 : 9h45.....	6
TEST n° 3 : 9h55.....	6
DEBRIEFING : 10h05-10h15.....	6
Protocole 2 – Haut-parleur longue distance (LRAD)	7
Missions de l'animateur	7
TEST n ° 1 : 10h20.....	7
TEST n ° 2 : 10h30.....	8
TEST n ° 3 : 10h40.....	8
DEBRIEFING : 10h50-11h10.....	8
Protocole 3 – SMS	9
Missions de l'animateur	9
TEST n ° 1 : 11h15.....	9
TEST n ° 2 : 11h40.....	10
DEBRIEFING : 12h00-12h10.....	10
Partie réservée à l'animateur	10
Protocole 4 – L'alerte idéale existe-elle ?	11
Missions de l'animateur	11
Mise en situation 1.....	11
Mise en situation 2.....	12
Mise en situation 3.....	12
DEBRIEFING	Erreur ! Signet non défini.
DEBRIEFING : 12h00-12h10.....	12
Protocole 5 – Retour d'expérience	Erreur ! Signet non défini.
Missions de l'observateur.....	Erreur ! Signet non défini.
Débriefing général sur la journée	13

Contexte général

Objectifs du projet

Cap-4-Multi-Can'Alert est un projet de recherche et de développement expérimental qui s'inscrit dans la perspective des Jeux Olympiques et Paralympiques (JOP) de 2024. Il a pour ambition de développer une **solution d'alerte multicanale innovante** qui :

- associera **différents vecteurs**, adaptés aux contextes réglementaire et technologique en France : SMS, messages vocaux, sirènes connectées, haut-parleurs longue distance, etc.
- **intégrera les besoins des services publics** chargés d'alerter les populations ainsi que les réactions à attendre de ces populations.
- garantira l'acheminement de l'alerte dans des conditions dégradées : coupures de courant, réseaux de télécommunication saturés, etc.
- tiendra compte des retours d'expériences menés auprès **de publics variés**.

Pour cela, le consortium créé est composé par 2 industriels (ATRISC & GEDICOM) et 2 laboratoires de recherche publics (ESPACE, Université d'Avignon et Université Côte d'Azur & CHROME, Université de Nîmes). 3 expérimentations sont prévues sur 3 sites, qui s'adaptent à la réalité opérationnelle des JO, c'est-à-dire des sites ouverts ou fermés, accueillant un public nombreux pendant un temps donné, avec des cultures et des langues variées : Avignon Université, Orange Vélodrome et Center Parcs.

Pour plus d'informations, retrouvez-nous sur <https://capalert.univ-avignon.fr/>

Les protocoles et ce livret guide y seront également ajoutés après l'exercice du 13 janvier 2021.

Objectifs des expérimentations

Les journées « expérimentations » sont consacrées aux tests et aux exercices à réaliser en conditions réelles, **AVEC** et **POUR** les populations. Elles s'articulent autour des aspects **humains** (*quels comportements les individus ont-ils eu en recevant un message d'alerte ?*) et **décisionnels** (*quelle information et quel canal les autorités en charge de l'alerte choisissent-elles ? Et comment réagissent-elles face à une situation peu connue ou non anticipée ?*). Même si l'implication du public apparaît difficile pour des questions réglementaires, déontologiques et éthiques, elle s'avère indispensable : nous devons observer et connaître l'impact des messages transmis à la population et la façon dont celle-ci les prend en compte (ou au contraire, non). Les exercices sont d'ailleurs devenus obligatoires dans de nombreux établissements (écoles, hôpitaux), et nos résultats pourront facilement alimenter les connaissances comportementales et organisationnelles.

En amont de la mise en place des exercices en conditions réelles, un travail a été mené avec des juristes pour cadrer les aspects juridiques et éthiques qui autorisent le déroulement de tests avec la population. La réglementation EU-RGPD et le code de déontologie des psychologues imposent l'accord préalable des participants, d'un point de vue légal, pour prévenir les risques de mouvement de foule et les autres conséquences éventuelles (impact sur notre propre réaction ou comportement individuel).

Installation en salle

RAPPELS IMPORTANTS : 1 PLACE SUR 2 OCCUPEE ET EN QUINCONCE

Horaires : 9h15-9h30
Objectifs : S'installer dans la salle et faire connaissance avec les participants
Position de l'observateur : interaction si besoin

Missions de l'animateur

- Mot de bienvenue et remerciements – Début : 9h15 / 9h20 au plus tard**

Bonjour à toutes et à tous.

Un grand merci, au nom de l'équipe du projet Cap'Alert, pour votre **présence durant cette journée, d'autant plus dans le contexte actuel** (fermeture des universités et situation sanitaire dégradée avec un couvre-feu de 18h à 6h).

Commençons par présenter **l'équipe encadrante** :

- **1 animateur** (.....) **Poste occupé et travaux sur l'alerte**
- **4 observateurs** (.....) Fonction (.....)
(.....) Fonction (.....)
(.....) Fonction (.....)
(.....) Fonction (.....)
- **18 participants**

Cette journée sera organisée en **deux phases** :

- 4 protocoles différents seront testés ce matin, et l'idée est de connaître vos ressentis et la manière dont vous percevez les outils utilisés.
- En début d'après-midi, vous serez associés à un exercice préfectoral, qui vise à tester les mesures internes à l'établissement, et à tester la chaîne de commandement, tout en vous projetant dans une situation qui pourrait arriver...

Trois autres rappels importants :

- Si des questions apparaissent, n'hésitez pas à prendre la parole
- Il n'y a pas de « bonnes » ou de « mauvaises » réponses
- Merci de respecter les « gestes barrière toute la journée » (**il ne s'agit pas de créer un cluster suite à cet exercice**) : **interdiction d'enlever le masque !**
- Si certains ne se sentent pas bien, merci de nous l'indiquer tout de suite

Questionnaire à remplir : 9h25 (ne rien noter pour garder l'anonymat)

Annoncer le début du protocole 1 à 9h30.

Protocole 1 – Sirène vocale connectée

Horaires : 9h30-10h10

Objectifs : Tester différents sons / différents contenus de message / Évaluer vos besoins

Position de l'observateur : aucune interaction durant les tests avec les participants

Missions de l'animateur

Sur le PPT : **Protocole 1 puis présentation de l'outil** – **Début : 9h30 / Fin : 9h35**

Le premier protocole testé correspond à une sirène vocale connectée, présente ici sous la forme d'un boîtier, mise à disposition par la société AE&T.

Ce boîtier permet d'envoyer différents sons, associés à différents dangers (incendie, fuite de gaz, inondation, accident de transport de matières dangereuses) et des messages vocaux peuvent aussi être envoyés avec des consignes et des indications sur le lieu de l'incident.

Les boîtiers fonctionnent en totale autonomie. Ils sont sur batterie. Le déclenchement se fera ici à distance et au même moment, tous les boîtiers étant connectés par wifi.

Deux hypothèses sont testées ici :

- Est-ce qu'un son est intuitivement (ou non) associé à un événement ?
- Est-il préférable d'envoyer un message court, ou très détaillé (donc plus long) ?

Confirmer le signal de départ sur la salle Whats'App à 9h33

TEST n° 1 : 9h35

Sur le PPT : **TEST 1 (5 sons)** – **Présentation : 9h35 / Test : 9h40 / Fin : 9h45**

Pour ce premier test, nous allons tester votre **ressenti par rapport à un son**.

Vous allez entendre 2 fois de suite le même son, et nous vous demandons de l'associer (ou non) à un des événements listés : incendie, fuite de gaz, inondation, intrusion, colis / bagage suspect, explosion sur un site industriel, accident d'un véhicule transportant des matières dangereuses comme des hydrocarbures (**page 6 du livret**)

Merci de mettre une croix dans les cases correspondantes.

De leur côté, les observateurs vont **regarder vos expressions** (même si ce n'est pas simple avec les masques) ou la **cadence des réponses**, ou des signes de réactions individuels.

TEST n° 2 : 9h45

Sur le PPT : **TEST 2 (messages vocaux) – Présentation : 9h45 / Test : 9h50 / Fin : 9h55**

Confirmer le signal de départ sur la salle Whats'App à 9h48

Pour ce deuxième test, nous allons tester différents messages vocaux.

Vous allez entendre 5 messages vocaux plus ou moins longs, avec une voix d'homme ou de femme, ou des contenus plus ou moins détaillés.

Nous vous demandons de nous dire si ce message est trop court / correct / trop long, si le contenu est clair ou non, si la voix est agréable ou non, et d'indiquer un avis général sur chaque message (pages 6 et 7 du livret)

Chaque message sera envoyé **une seule fois**. Merci de répondre après chaque message.

De leur côté, les observateurs vont à nouveau **regarder vos expressions**, ou la **cadence des réponses**, ou des signes de réactions individuels.

TEST n° 3 : 9h55

Sur le PPT : **TEST 3 (cartographie) – Présentation : 9h55 / Test : 10h00 / Fin : 10h05**

Le test + débriefing suivent directement le test 2. Protocole 2 à 10h10 !

Suite à ce deuxième test, nous faisons appel à votre mémoire sur les 5 messages vocaux que vous venez d'entendre. Sur la carte fournie page suivante, pourriez-vous indiquer :

- Le secteur où vous êtes actuellement ? (avec une croix et la mention **ICI** – en bleu)
- Le lieu de départ de l'incendie ? (avec un rond et la mention **D** en rouge)
- Le lieu de rassemblement demandé ? (avec un carré et la mention **LR** en vert)

Le cas échéant, auriez-vous besoin de réécouter les 5 messages ? Oui Non

DEBRIEFING : 10h05-10h15

Le protocole 1 est désormais terminé.

Qu'en avez-vous pensé ?

Merci de remplir les 3 questions du débriefing (**page 7 du livret**).

Le prochain protocole commence à 10h15 précises.

Nota : ouvrir le fichier son pour le test n°3 (pour le test n°3)

Protocole 2 – Haut-parleur longue distance (LRAD)

Horaires : 10h15-10h55

Objectifs : Tester différentes portées sonores / Évaluer vos besoins

Position de l'observateur : aucune interaction durant les tests avec les participants

Missions de l'animateur

Sur le PPT : **Protocole 2 puis présentation de l'outil** – **Début : 10h15 / Fin : 10h20**

Le deuxième protocole testé correspond à des messages diffusés par haut-parleur longue distance, avec une portée pouvant aller de 500 m à 3 km.

Cette technologie est actuellement déployée aux États-Unis pour alerter la population en cas de rupture de barrage ou face à des méga-feux. Certains outils sont présents aujourd'hui, en particulier le **360XL**, qui a une portée de 800 m et un angle de diffusion de 360°, le **60XL**, plus petit, mais qui a une portée de 900m et un angle de diffusion de 120°, et le **100X**, qui est portable et sera déplacé durant les expérimentations dans le bâtiment nord.

Deux hypothèses sont testées ici :

- Vu la configuration du site et l'épaisseur des murs, quelle est la portée réelle des haut-parleurs ? Est-ce un outil uniquement utile en plein-air ?
- Est-il que les messages sont bien compris par tout le monde ?

De leur côté, les observateurs vont à nouveau **regarder vos expressions** (même si ce n'est pas simple avec les masques) ou la **cadence des réponses**.

Confirmer le signal de départ sur la salle Whats'App à 10h18 au plus tard.

TEST n ° 1 : 10h20

TEST 1 (fenêtres et portes fermées) – **Début : 10h20 / Test : 10h23 / Fin : 10h30**

Pour ce premier test, nous souhaitons évaluer votre **perception du message, l'audibilité du son, et votre compréhension du contenu du message**. Chaque message sera diffusé par les trois haut-parleurs situés à trois endroits différents, dans une première configuration : **fenêtres et portes fermées**.

Vous allez entendre 2 fois de suite le même message, et nous vous demandons de remplir les trois critères après avoir entendu chaque message (**page 9 du livret**)

Un délai de 2 minutes seulement est prévu entre chaque message, donc soyez concentrés.

TEST n ° 2 : 10h30

TEST 2 (fenêtres et portes ouvertes) – **Début : 10h30 / Test : 10h33 / Fin : 10h40**

Pour ce deuxième test, nous allons à nouveau tester la **perception du message, l'audibilité du son et votre compréhension du message, qui aura un contenu différent du premier message, tout en changeant la configuration : fenêtres et portes ouvertes**. Cela permettra au passage d'aérer la salle pendant quelques minutes

Vous allez entendre là aussi 2 fois de suite le même message, et nous vous demandons de remplir les trois critères après avoir entendu chaque message.

Rappel : ouvrir le fichier son pour le test n°3 (pour le test n°3)

TEST n ° 3 : 10h40

TEST 3 (fenêtres et portes fermées / bruit ambiant) – **Début : 10h40 / Test : 10h43 / Fin : 10h50**)

Pour ce troisième et dernier test, nous allons à nouveau tester la **perception du message, l'audibilité du son et votre compréhension du message, qui aura un contenu différent des deux précédents messages, tout en changeant la configuration : fenêtres et portes fermées, mais avec un bruit ambiant répété**. Cela permettra de voir si vous entendez toujours les messages avec du bruit aux alentours.

Vous allez entendre là aussi 2 fois de suite le même message, et nous vous demandons une dernière fois de remplir le questionnaire proposé.

DEBRIEFING : 10h50-11h10

Le protocole 2 est désormais terminé.
Qu'en avez-vous pensé ?
Merci de remplir les 3 questions du débriefing (**page 10 du livret**).

Le prochain protocole commence à 11h10 précises. Il est donc possible de faire une pause de 10 minutes, en étant revenu et bien présent à 11h05 au plus tard, car le prochain protocole commence à 11h10 précises.

Protocole 3 – SMS

Horaires : 11h10-11h50

Objectifs : Tester l'interprétation de messages textuels nécessitant un déplacement

Position de l'observateur : aucune interaction durant les tests avec les participants

Missions de l'animateur

Sur le PPT : **Protocole 3 puis présentation de l'outil – Début : 11h10 / Fin : 11h15**

Le troisième protocole testé correspond à l'envoi de messages SMS, qui seront diffusés ici en utilisant le site d'inscription sur lequel vous vous êtes inscrits (via la plateforme développée par GEDICOM). A terme, il sera possible de diffuser des messages SMS géocalisés (autour des antennes relais des opérateurs) ou via la diffusion cellulaire (via une infrastructure qui commencera à être déployée en juin 2021 en France)

De nombreux exemples montrant qu'au-delà de l'outil, il faut surtout préparer les individus à bien prendre connaissance des éléments indiqués dans les messages, le stress ou l'inconnu de la situation ne devant pas prendre le pas sur les consignes demandées.

Deux hypothèses sont testées ici :

- Comment appliquer les consignes avec un minimum d'informations ?
- Est-ce que les SMS groupés induisent des comportements individuels / collectifs ?

De leur côté, les observateurs vont filmer certains déplacements. L'un des observateurs vous indiquera plus précisément le point de rassemblement.

Confirmer le signal de départ sur la salle WhatsApp à 11h15 au plus tard.

TEST n° 1 : 11h15

TEST 1 (fenêtres et portes fermées) – Début : 11h15 / Test : 11h18 / Fin : 11h40

Pour ce premier test, vous allez recevoir une information sur un événement en cours, et sur un secteur de rassemblement à rejoindre. **En vous approchant de la zone prédéfinie, vous devez rejoindre le point de rassemblement, indiqué par un observateur, qui tiendra un A3 avec la couleur de vos chasubles, et attendre la totalité du groupe.** Une fois que tout le monde est arrivé sur place, merci de revenir en salle pour le second déplacement prévu. **Il est important de respecter jusqu'au bout la consigne. Vous avez la possibilité de relire le SMS, donc n'hésitez pas à le faire. Surtout, ne courez pas ! Une fois revenu en salle, merci de prendre 5 minutes pour remplir le livret guide (page 11 du livret). Et souriez, vous pourriez être filmés !**

Le prochain déplacement est prévu à **11h40 précises.**

TEST n ° 2 : 11h40

TEST 2 (fenêtres et portes fermées) – **Début : 11h40 / Test : 11h43 / Fin : 12h00**

Pour ce second test, vous allez recevoir à nouveau un message SMS, mais associé à un autre événement en cours, qui vous indiquera un **nouveau secteur de rassemblement** à rejoindre. **En vous approchant de la zone prédéfinie, vous devez là encore rejoindre le point de rassemblement, indiqué par un observateur, qui tiendra un A3 avec la couleur de vos chasubles, et attendre la totalité du groupe.** Une fois que tout le monde est arrivé sur place, merci de revenir en salle pour la fin du protocole. **Et à nouveau : ne courez pas, et souriez, vous pourriez être filmés !**

Une fois revenu en salle, merci de prendre 5 minutes pour remplir le livret guide (page 11 du livret)

Confirmer le retour en salle via Whats'App à 12h00 au plus tard.

DEBRIEFING : 12h00-12h10

Le protocole 3 est désormais terminé.
Qu'en avez-vous pensé ?
Merci de remplir les 3 questions du débriefing (**page 11 du livret**).

Le prochain protocole commencera à 12h10, pour une session d'échanges.

Partie réservée à l'animateur

*Questions posées durant cette expérimentation ?
Observations sur les comportements ? Ressenti sur la vue du drone et des consignes liées ?*

Protocole 4 – L’alerte idéale existe-elle ?

Horaires : 12h10-12h30 jusqu’à 12h50 maximum

Objectifs : Échanger avec les participants et avoir des retours plus qualitatifs sur l’alerte

Position de l’observateur : interaction forte

Missions de l’animateur

Sur le PPT : **Protocole 4 puis présentation de l’outil – Début : 12h10 / Fin : 12h15**

Le quatrième et dernier protocole de cette matinée correspond à un moment de réflexions et d’échanges collectifs.

Veillez choisir une mise en situation, parmi les 3 propositions retenues par l’équipe du projet Cap’Alert :

1. Un grand événement dans un stade, avec un contexte multilingue
2. Un grand événement avec des personnes à mobilité réduite
3. Une compétition de plein air

(faire un vote à main levée et aller à l’image correspondante)

Face à la situation choisie, nous vous demandons de nous proposer une stratégie d’alerte qui vous semble adaptée à la situation présentée, notamment en réfléchissant à :

- **Vos attentes** (signal, format du message, temporalité...) ;
- **Les attentes du public cible ?**
- **Les difficultés à prendre en compte ;**
- Les **menaces** ou **risques** sur l’alerte (et non sur le site de l’événement) ;
- Les **opportunités à saisir**

Annoncer l’heure de fin du protocole avant de lancer l’atelier (voir ci-dessous)

Nota : Gestion du timing pour aller chercher les repas

Fin	Salle	Animateur	Couleur
12h30	0E16	Esteban	Orange
12h35	0W16	Béatrice	Vert
12h40	0E20	Karine W.	Jaune
12h45	0W12	Karine E.	Rouge
12h50	0E32	Gilles	Blanc

Mise en situation 1

La photographie nous projette dans un **grand événement organisé dans un stade**. De nombreuses nationalités assistent à cet événement, et un message écrit en français ne sera pas compris par plus de **80% des personnes présentes**.

Mise en situation 2

La photographie nous projette dans un **grand événement organisé dans le cadre des Jeux Paralympiques, et plusieurs personnes à mobilité réduite sont présentes dans la salle.** Une alerte incendie (demandant une évacuation immédiate) est reçue, mais comment voyez-vous l'application de ces consignes ?

Mise en situation 3

La photographie nous projette dans un **grand événement organisé en plein air.** Le site est **très grand** (plusieurs dizaines d'hectares) et plusieurs milliers de personnes se sont amassées aux abords du circuit. Les sportifs sont mobiles, et dispersés. Comment alerter tout le monde face à une avalanche qui se déclenche en amont d'une partie de la piste ?

DEBRIEFING :

Le protocole 4 est désormais terminé.
Qu'en avez-vous pensé ?
Merci de remplir les 3 questions du débriefing (**page 11 du livret**).

Le prochain protocole commencera à 13h30. RDV au gymnase !

Débriefing général sur la journée

1. Quel est votre ressenti sur les participants entre les tests du matin et l'exercice de l'après-midi ?

.....
.....
.....
.....
.....
.....

2. Quel est votre propre ressenti entre les tests du matin et l'exercice de l'après-midi ?

.....
.....
.....

3. Avez-vous appris quelque chose au cours de cette journée ? (si oui, détaillez)

.....
.....
.....

4. Si une nouvelle journée d'expérimentation devait être organisée, vous feriez...

Autrement Plus rapidement Plus doucement A l'identique

Pourquoi ?.....
.....
.....

5. Votre niveau de « stress » a t'il augmenté suite à l'expérimentation de l'après-midi ?

.....
.....
.....

6. Autre commentaire (libre)

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Au nom de l'équipe du projet de recherche, un grand merci pour votre contribution !