



LIVRET GUIDE

OBSERVATEURS

EXPERIMENTATIONS AVIGNON UNIVERSITE

13 JANVIER 2021

Partenaires du projet



Avec le soutien technique d'autres prestataires



Lieu de l'expérimentation



Sommaire

Contexte général	3
Objectifs du projet.....	3
Objectifs des expérimentations.....	3
Déroulé des expérimentations	4
Résultats attendus.....	4
Rôle des « observateurs ».....	4
Comment les données seront-elles conservées par la suite ?.....	4
Installation en salle.....	5
Missions de l'observateur	5
Informations attendues.....	5
Protocole 1 – Sirène vocale connectée.....	6
Missions de l'observateur	6
TEST n° 1	6
TEST n° 2	6
TEST n° 3	7
DEBRIEFING	7
Protocole 2 – Haut-parleur longue distance (LRAD).....	8
Missions de l'observateur	8
TEST n ° 1 – Top départ : 10h20.....	8
TEST n ° 2 – Top départ : 10h30.....	8
TEST n ° 3 – Top départ : 10h40.....	9
DEBRIEFING (suite page suivante)	10
Protocole 3 – SMS.....	11
Missions de l'observateur	11
TEST n ° 1 – Top départ : 11h20.....	11
TEST n ° 2 – Top départ : 11h40.....	11
DEBRIEFING	12
Protocole 4 – L'alerte idéale existe-elle ?	13
Missions de l'observateur	13
Mise en situation 1	13
Mise en situation 2	13
Mise en situation 3	14
DEBRIEFING	14
Protocole 5 – Retour d'expérience	15
Missions de l'observateur	15
DEBRIEFING GENERAL DE LA JOURNEE	Erreur ! Signet non défini.

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 seront d'ailleurs déposés sur le site 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).

Déroulé des expérimentations

La matinée sera consacrée aux tests de différents canaux d'alerte et mises en situation par rapport à un risque donné, sous la forme d'un atelier de sensibilisation. Un exercice impliquant les différents acteurs de l'alerte, les forces de l'ordre et le public de participants se déroulera l'après-midi. Les retours des participants nous permettront de savoir si les préférences définies en amont, en dehors de toute situation stressante, évoluent dans les conditions de l'exercice.

Résultats attendus

Des décalages entre « je sais quoi faire en amont » et « comment je réagis en conditions réelles » sont souvent observés en situation d'alerte. En choisissant des publics variés (étudiants, spectateurs et/ou touristes), on veut affiner la portée, le contenu des messages, l'importance des mots, etc. pour garantir une compréhension du plus grand nombre de personnes en cas d'alerte. Les produits (extraits des vidéos des expérimentations, photos, questionnaires) alimenteront les discussions en cours sur la création de la future plateforme à venir en France, au plus tard le 21 juin 2022.

Rôle des « observateurs »

L'encadrant participe à accroître la cohérence et la mise en place du déroulement des différents tests. Il réexplique les consignes de la tâche à accomplir, communique avec la personne référente pour lancer les tests, et répond aux questions des participants. Son rôle, en tant qu'observateur.trice, est d'accorder une attention particulière au suivi des phénomènes, sans volonté de les modifier, à l'aide de moyens d'enquêtes et d'études appropriés.

L'attitude de l'observateur est guidée par le **contexte de l'observation** (cf. encart introduisant chaque protocole ou chaque test). En fonction de chaque protocole, l'observateur peut adopter une attitude :

- **non-interactive** (qui ne rentre pas en relation avec les participants) : détachement, prise de recul par rapport au groupe, indisponibilité... Cette attitude permet de soutenir l'attention, et de se concentrer sur les actions uniques d'observation et de notation.
- **active** (c'est-à-dire qui observe tout en travaillant normalement) : les actions sont plurielles mais il y a la possibilité de noter les observations sur une fiche ou une grille préparée en avance.

En amont de ces expérimentations, **il convient de bien se répartir les tâches**. Indiquer le nom des personnes impliquées (.....) et valider les missions en cochant les cases dédiées .

Nous vous remercions donc par avance de répondre aux questions seul.e.
Ce livret est par ailleurs anonyme ! N'écrivez pas d'informations qui pourraient servir à vous identifier (un dessin, un paraphe, un nom de famille, un prénom...) !

Comment les données seront-elles conservées par la suite ?

Ces expérimentations en conditions réelles ont fait l'objet d'une attention spécifique sur les conditions éthiques, légales et juridiques inhérentes à des exercices. Les exigences liées aux différentes données collectées sont spécifiées au sein du Plan de Gestion des Données (PGD).

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'observateur

- Accompagner les participants jusqu'à la salle
- Compter les participants** (indiquer le nombre final ici :)
- Veiller à faire respecter les gestes barrière et la distanciation physique
- Veiller à ce que le **numéro de salle** soit indiqué sur le document (+ numéro individuel)
- Si le temps le permet, administrer le questionnaire introductif sur le stress

Informations attendues

Horaire de réception du SMS (tous ensemble ?) : Anecdote :

Remarques sur l'installation des participants (hésitation, application directe des consignes ?)

Anecdotes ? (événements surprenants ou non)

Heure de l'observation : Anecdote :
--

Heure de l'observation : Anecdote :
--

Heure de l'observation : Anecdote :
--

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'observateur

- Vérifier que les participants ont la bonne partie à remplir (.....)
- Se mettre en retrait lors de la présentation du boîtier PPMS (sirène vocale connectée)

TEST n° 1 : 9h40

- 1 observateur note l'expression des visages (.....)
- 1 observateur note la « cadence des réponses » (ex : les participants écoutent et répondent tout de suite ou hésitent ?) (.....)
- 1 observateur filme quelques séquences / prend des photos (.....)

	Expression des participants	Cadence des réponses
SON 1		
SON 2		
SON 3		
SON 4		
SON 5		

TEST n° 2 : 9h45

- 1 observateur note l'expression des visages (.....)
- 1 observateur note la « cadence des réponses » (ex : les participants écoutent et répondent tout de suite ou hésitent ?) (.....)
- 1 observateur filme quelques séquences / prend des photos (.....)

	Expression des participants	Cadence des réponses
Message 1		

	Expression des participants	Cadence des réponses
Message 2		
Message 3		
Message 4		
Message 5		
Message 6		

TEST n° 3 : 9h55

- Leur rappeler que ce test cartographique permet de faire appel à leur souvenir immédiat, sans pour autant préjuger de toute compétence intellectuelle (AUCUNE AIDE)**
- 1 observateur note l'expression des visages (.....)
- 1 observateur note la « cadence des réponses » (ex : les participants écoutent et répondent tout de suite ou hésitent ?) (.....)
- 1 observateur filme quelques séquences / prend des photos (.....)

Observations éventuelles :

.....

.....

.....

DEBRIEFING : 10h

- Échanger éventuellement sur le ressenti des participants (.....)
- Remplir les questions ci-dessous**
(si jamais vous n'avez pas eu le temps, le remplir à la pause, juste après le protocole 2)

1. Décrivez ici votre ressenti en tant qu'observateur lors de ce premier protocole

.....

.....

.....

2. Points positifs

.....

.....

.....

3. Points à améliorer ?

.....

.....

.....

Protocole 2 – Haut-parleur longue distance (LRAD)

Horaires : 10h10-10h50
Objectifs : Tester différentes portées sonores / Évaluer vos besoins
Position de l'observateur : aucune interaction durant les tests avec les participants

Missions de l'observateur

- Vérifier que les participants ont la **bonne partie à remplir** (.....)
- Se mettre en retrait lors de la présentation du « Protocole 2 »

TEST n ° 1 : 10h20

- Avancer le support de présentation à TEST 1** (.....)
- 1 observateur ferme les fenêtres et la salle de cours** (.....)
- 1 observateur note l'expression des visages (.....)
- 1 observateur note la « cadence des réponses » (.....)
- 1 observateur filme quelques séquences / prend des photos (.....)

	Expression des participants	Cadence des réponses
TIR 1		
TIR 2		
TIR 3		

Notes complémentaires (tout autre comportement que vous avez pu remarquer) :

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

Quel est votre ressenti personnel sur ce test ?

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

TEST n ° 2 : 10h30

- 1 observateur OUVRE les fenêtres et la salle de cours** (.....)
- 1 observateur note l'expression des visages (.....)
- 1 observateur note la « cadence des réponses » (.....)
- 1 observateur filme quelques séquences / prend des photos (.....)

	Expression des participants	Cadence des réponses
TIR 1		
TIR 2		
TIR 3		

Notes complémentaires (tout autre comportement que vous avez pu remarquer) :

.....

Quel est votre ressenti personnel sur ce test ?

.....

TEST n ° 3 : 10h40

- 1 observateur FERME les fenêtres** (.....)
- Rappeler à l'animateur le lancement du bruit de fond (fichier mp3. Protocole 2)**
- 1 observateur note l'expression des visages (.....)
- 1 observateur note la « cadence des réponses » (.....)
- 1 observateur filme quelques séquences / prend des photos (.....)

	Expression des participants	Cadence des réponses
TIR 1		
TIR 2		
TIR 3		

Notes complémentaires (tout autre comportement que vous avez pu remarquer) :

.....

Quel est votre ressenti personnel sur ce test ?

.....

- 1 observateur arrête le bruit de fond à la fin des 3 tests**
- Annoncer le retour en salle à 11h05 au plus tard !!**

(.....)
(.....)

DEBRIEFING

- Faire remplir la partie finale aux participants (page 10)**
- Échanger éventuellement sur le ressenti des participants
- Remplir les questions ci-dessous**

1. Décrivez ici votre ressenti en tant qu'observateur lors de ce deuxième protocole

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

2. Points positifs ?

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

3. Points à améliorer ?

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

Protocole 3 – SMS

Horaires : 11h10-11h50
Objectifs : Tester différentes portées sonores / Évaluer vos besoins
Position de l'observateur : aucune interaction durant les tests avec les participants

Missions de l'observateur

- Vérifier que les participants ont la **bonne partie à remplir** (.....)
- Se mettre en retrait lors de la présentation du « Protocole 3 »

TEST n ° 1 : 11h15

- 1 observateur sort de la salle pour aller à une sortie du bâtiment** (.....)
- 1 autre se positionne au lieu de rassemblement prévu** (.....)
- 2 observateurs filment / photographient (.....) (.....)
- Accompagner le retour en salle à la fin de l'exercice (pour 11h35) (.....)

(indiquez ci-dessous des faits surprenants / remarquables / individuels)

Horaire de réception du SMS#1 (et tous ensemble ?) :
Anecdote :

Horaire et nature de l'observation :

TEST n ° 2 : 11h35

- 1 observateur sort de la salle pour aller à une sortie du bâtiment** (.....)
- 1 autre se positionne au lieu du rassemblement** (.....)
- 2 observateurs filment / photographient (.....) (.....)
- Accompagner le retour en salle à la fin de l'exercice (.....)

(indiquez ci-dessous des faits surprenants / remarquables / individuels)

Horaire de réception du SMS#1 (et tous ensemble ?) :
Anecdote :

Horaire et nature de l'observation :

Si besoin de faire un schéma sur les déplacements, ou un dessin, le faire ici :

DEBRIEFING

- Faire remplir la partie finale (page 10)**
- Échanger éventuellement sur le ressenti des participants
- Annoncer le retour en salle (11h50) au plus tard, puis débriefing de 10 minutes max.**
- Remplir les questions ci-dessous**

1. Décrivez ici votre ressenti en tant qu'observateur lors de ce troisième protocole

.....

.....

.....

.....

.....

2. Points positifs ?

.....

.....

.....

.....

3. Points à améliorer ?

.....

.....

.....

Protocole 4 – L’alerte idéale existe-elle ?

Horaires : 11h50-12h30
Objectifs : Échanger avec les participants et avoir des retours plus qualitatifs sur l’alerte
Position de l’observateur : interaction forte

Missions de l’observateur

- Énoncer à nouveau la consigne aux participants si besoin (.....)
- Se projeter sur une situation observable lors des Jeux Olympiques et Paralympiques
- Guider les participants sur la méthode SWOT (.....)

Mise en situation 1 : 12h00

- Avancer le support de présentation à MISE EN SITUATION choisie** (.....)
- Choix de la mise en situation ? Réponse ici :
- 1 observateur note la « cadence des réponses » (.....)
- 1 observateur filme quelques séquences / prend des photos (.....)

Organisation de la concertation ?

Identification d’un « meneur » dans les débats ?

Cristallisation autour d’un point précis ?

Points de blocage dans la projection pour les JOP 2024 ?

Mise en situation 2 : 12h15

- Avancer le support de présentation à MISE EN SITUATION choisie** (.....)
- Choix de la mise en situation ? Réponse ici :
- 1 observateur filme quelques séquences / prend des photos (.....)
- Choix de la mise en situation ? Réponse ici :

Organisation de la concertation ?

Identification d’un « meneur » dans les débats ?

Cristallisation autour d’un point précis ?

Points de blocage dans la projection pour les JOP 2024 ?

Mise en situation 3 (si possible)

- Avancer le support de présentation à MISE EN SITUATION choisie** (.....)
- Choix de la mise en situation ? Réponse ici : (.....)
- 1 observateur note la « cadence des réponses » (.....)
- 1 observateur filme quelques séquences / prend des photos (.....)

Organisation de la concertation ?

Identification d'un « meneur » dans les débats ?

Cristallisation autour d'un point précis ?

Points de blocage dans la projection pour les JOP 2024 ?

Anecdotes ?

DEBRIEFING

- Faire remplir la partie finale (page 10)**
- Échanger éventuellement sur le ressenti des participants
- Annoncer la pause REPAS suite à ce deuxième protocole de mise en situation**
- Remplir les questions ci-dessous (si besoin)**

1. Décrivez ici votre ressenti en tant qu'observateur lors de ce troisième protocole

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. Points positifs ?

.....

.....

.....

.....

.....

3. Points à améliorer ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Protocole 5 – Retour d'expérience

Horaires : 13h30-15h30

Objectifs : Recueillir les avis des participants après un exercice préfectoral

Position de l'observateur : discussions libres avec les participants

Missions de l'observateur

- Être présent avec son groupe lors du départ de l'exercice (vers 13h45)
- Assister l'animateur si des individus ne se sentent pas très bien
- Rassurer si besoin les participants (la situation, bien que plus réaliste, reste fictive)
- 1 observateur note les « réactions des individus » (.....)
- 1 observateur filme quelques séquences / prend des photos (.....)

Déroulé / observations durant l'exercice

(pensez à noter l'heure à chaque fois, si possible)

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 !