



## BESOINS DES ACTEURS PRIVÉS EN MATIÈRE D'ALERTE À LA POPULATION EN FRANCE

### Rapport scientifique - Livrable 2.2.a

#### Partenaires du projet



F24



Date de rédaction : Décembre 2021

#### Avec le soutien financier de



**Rédacteurs** : Johnny DOUVINET (ESPACE), Laura ROUSSEL (CHROME)

**Participants** : Karine WEISS (CHROME), Aurélien DOUSSERON (ESPACE)

# Sommaire

---

<b>Synthèse des résultats obtenus et recommandations</b>	<b>3</b>
<b>1. Quelques rappels introductifs</b>	<b>4</b>
<b>2. Méthode et données collectées</b>	<b>5</b>
2.1. STRUCTURATION DU QUESTIONNAIRE EN LIGNE	5
2.2. DIFFUSION DU QUESTIONNAIRE	6
2.3. ÉLÉMENTS DE PRÉSENTATION ET PROFIL DES RÉPONDANTS	6
<b>3. Principaux résultats</b>	<b>7</b>
3.1. EXPÉRIENCE PASSÉE D'UNE ALERTE	7
3.2. ÉVALUATION DES BESOINS	10
3.3. ENSEIGNEMENTS ISSUS DE LA MISE EN SITUATION	15
3.4. POSITION PAR RAPPORT AUX AUTORITÉS COMPÉTENTES	16
<b>4. Conclusions et perspectives</b>	<b>19</b>
<b>Liste des figures et des tableaux</b>	<b>20</b>

## Synthèse des résultats obtenus et recommandations

Dans le cadre réglementaire actuel, les acteurs privés opérant en France ont plus un « devoir » d'alerte qu'une compétence officielle. L'enquête menée a permis de mettre en avant plusieurs constats et de formuler plusieurs recommandations, qui permettrait améliorer la diffusion de l'alerte à la population en France. Aucune hiérarchie n'est retenue dans les propositions ci-dessous.

CONSTATS	RECOMMANDATIONS
Les répondants diffusent systématiquement une alerte à la population en cas de demande émanant de la préfecture, et ils ne souhaitent pas toujours avoir l'aval de la direction, surtout si celle-ci se situe en dehors du site concerné.	Il faut trouver une solution pour qu'une alerte sur site ne dépend pas systématiquement d'un accord de la direction, surtout si celle-ci se situe en dehors du site concerné.
Si l'ensemble des éléments du CAP ne sont pas mobilisés par les acteurs privés, des items reviennent à chaque fois : la description de l'évènement, le type d'évènement, les instructions, la zone (puis le degré de sévérité et le type d'émetteur).	Il faut voir si les choix techniques du CAP correspondent aux besoins des utilisateurs (finaux ou non).
Les besoins opérationnels des acteurs privés ne renvoient pas aux contraintes techniques des canaux.	Il faut dissocier la partie programmation de l'usage opérationnel (liens avec le livrable 1.6.).
La liste des utilisateurs doit varier selon les échelles spatiales et temporelles des événements.	Il faut imaginer différents scénarios et discuter des possibilités avec l'ensemble des parties prenantes.

# 1. Quelques rappels introductifs

---

Afin de compléter l'étude menée auprès des acteurs publics, dans le *work package 2.1.*, cette étude devait permettre d'évaluer les besoins des acteurs privés en utilisant la même grille d'entretiens. Celle-ci avait déjà été éprouvée dans le cadre de l'étude rendue pour le CHEMI en juillet 2020. Plusieurs personnes ont ainsi été interrogées durant l'année 2020. Mais la crise sanitaire de la COVID-19 a rendu plus complexe cette tâche, à cause d'une concentration des activités prioritaires dans plusieurs types d'entreprises (gestion de crise, besoin de consolider la trésorerie...) et de situations délicates sur le marché de la sécurité / sûreté.

Face à ce constat, l'équipe projet a choisi de changer sa stratégie, en créant un questionnaire en ligne. Le format devait être court (10 minutes) pour espérer avoir un maximum de réponses. Nous avons aussi tiré profit de l'étude sur le niveau de maturité des prestataires autour du CAP (*Common Alerting Protocol*)<sup>1</sup>, pour voir si les champs du CAP avaient ou non un sens pour les acteurs privés, dans leur logique métier. **Autrement dit, est-ce que la sévérité, la gravité et le type d'événement, voire le type de zone à alerter, vont influencer la logique métier, ou est-ce l'inverse ?**

Malgré le changement de méthode, plusieurs hypothèses sont restées les mêmes que dans le WP2.1. :

- **H1** : Les acteurs compétents dans le domaine de l'alerte n'utilisent pas les mêmes référentiels, ni la même doctrine. Les pratiques résultent d'un héritage (social, politique, culturel,) qu'il ne faut pas occulter, et qui empêchent la duplication des outils ou des systèmes d'alerte existants à l'échelle du Monde. Cependant, évaluer cette diversité pourra éclairer les questionnements à retenir pour la mise en œuvre d'un système d'alerte cohérent.
- **H2**. Des progrès technologiques ont progressivement modernisé les dispositifs préexistants et les outils en place. Mais au-delà d'aspects purement techniques, les catastrophes auraient surtout conduit à des changements de postures et de pratiques.
- **H3**. Les acteurs sont attachés à alerter avec les outils qu'ils connaissent, en se fondant avant tout sur l'offre, et sans considérer les besoins des publics cibles. Mais les évolutions actuelles incitent à penser que la verticalité de l'alerte descendante s'estompe au profit de nouvelles dynamiques de communication (citoyens / autorités / acteurs opérationnels). Si tel était le cas, il faudrait démultiplier tous les outils, et être le premier à capter l'attention en cas d'alerte, au risque de favoriser l'émergence d'initiatives citoyennes non contrôlées (ou « hors-cadre »).
- **H4**. Les outils ne tiennent pas assez compte des spécificités socio-spatiales de la réception de l'alerte. En se centrant sur des aspects techniques, les acteurs ont tendance à minimiser les questions de perception et d'appropriation par les populations concernées. Il peut en découler des difficultés de compréhension et des réticences à la mise en œuvre des consignes associées à la situation d'urgence.

Ces hypothèses ont guidé la collecte et le traitement des données, qui ont fait émerger d'autres besoins et d'autres hypothèses, conformément au caractère exploratoire du projet Cap Alert, qui s'appuie sur la profondeur des analyses d'un petit nombre d'expériences (March et al., 1991).

---

<sup>1</sup> Les résultats sont présentés dans le livrable 1.4 du projet Cap Alert.

## 2. Méthode et données collectées

---

### 2.1. Structuration du questionnaire en ligne

---

Plusieurs versions du questionnaire d'enquête ont été produites à partir de mai 2021, pour s'adapter au contexte sanitaire. Une version du questionnaire avait même été déposée fin juin 2021 sous *WooClap*, au cas où des focus groups auraient pu être organisés à partir de septembre 2021, ce qui a dû être abandonné. La structuration finale est la suivante (*en italique, les compléments demandés en cas de réponses positives*) :

#### Éléments de présentation

- Dans quel environnement travaillez-vous ?
- Quelle est votre fonction au sein du site ?
- Depuis combien de temps exercez-vous ce métier ?

#### Expérience passée dans le domaine de l'alerte

- Avez-vous déjà été confronté à un événement qui aurait pu donner lieu à une alerte auprès des personnes présentes sur votre site ?
  - o *Si vous avez déjà été confronté à une alerte, quelle chaîne a été mise en place, et quel souvenir en avez-vous ?*

#### Évaluation des besoins

- Souhaitez-vous informer le public dans les situations suivantes ? (**7 situations**)
- Est-ce que vous activeriez l'alerte face aux événements suivants ? (**15 aléas différents**)
- A quel moment donneriez-vous l'alerte ? (**8 réponses possibles**)
- Quels moyens de communication utilisez-vous dans le cadre d'une alerte ? (**10 canaux**)

#### Mise en situation (par rapport au langage informatique du CAP < non indiqué)

- Si vous deviez donner l'alerte par message (SMS ou bande audio), quels éléments seraient les plus importants à communiquer au public ? Classez du plus au moins important les éléments :
  - o (1) Sévérité,
  - o (2) Urgence,
  - o (3) Probabilité,
  - o (4) Instructions,
  - o (5) Description de la zone,
  - o (6) Type d'événement,
  - o (7) Lien vers un site,
  - o (8) Nom de l'expéditeur,
  - o (9) Description de l'événement
- Imaginez que vous êtes le directeur du stade Jean Courvite, qui accueille 6 000 personnes pour un événement international. Un sac abandonné est retrouvé à l'accueil billetterie. Après avoir confiné la zone et prévenu les autorités qui envoient une unité de déminage, vous devez envoyer un message textuel d'alerte. Quel serait son contenu ? (*Réponse libre sans restriction*)

#### Position par rapport aux acteurs compétents en France

- Auriez-vous des craintes vis à vis du lancement d'une alerte ? Précisez.
- Comment vous positionnez-vous par rapport aux autorités (mairies, préfectures) ? Précisez.

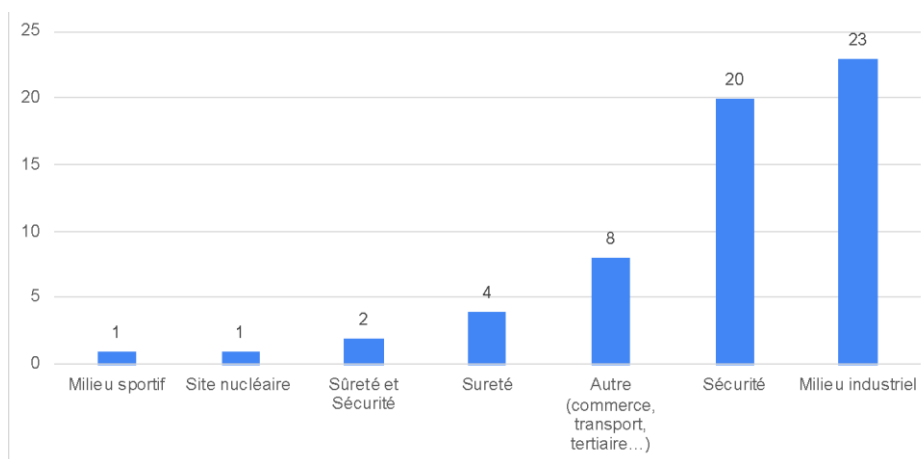
## 2.2. Diffusion du questionnaire

Le questionnaire a été mis en ligne en octobre 2021 sous *GoogleForms* (comme indiqué dans le Plan de Gestion des Données). Il a été diffusé sur 2 réseaux sociaux numériques (Twitter et LinkedIn) à partir de 4 novembre, pour une clôture au 30 novembre 2021. Ces réseaux ont été choisis car ils sont les plus utilisés pour des usages professionnels (CREDOC, 2018). Un mail a aussi été envoyé à plusieurs associations et à des acteurs rencontrés durant la vie du projet : ZYNERZIP, ICSI, IRMA...

Au 30 novembre 2021, 79 réponses avaient été collectées. Toutefois, seulement **59 réponses** ont finalement été conservées et traitées, pour ne garder que les acteurs privés, car certaines personnes avaient répondu au nom de leur mission au sein de structures publiques (résultats intéressants mais pas utiles vu la question posée au départ). Vu le faible nombre de réponses obtenues, nous ne pouvons prétendre à une représentativité du secteur privé de l'alerte, mais il s'agissait ici seulement de valider **la pertinence des hypothèses**, et non d'y apporter une réponse formelle et généralisable. Les résultats présentés dans ce rapport ne sont donc que des « tendances ».

## 2.3. Éléments de présentation et profil des répondants

Deux domaines d'activités arrivent en tête (**Figure 1**) : le milieu industriel (23), puis la sécurité privée (20). Viennent ensuite le secteur tertiaire (commerce, transport), puis de façon bien plus faible la sûreté (4), le milieu sportif (1) et le domaine nucléaire (1).

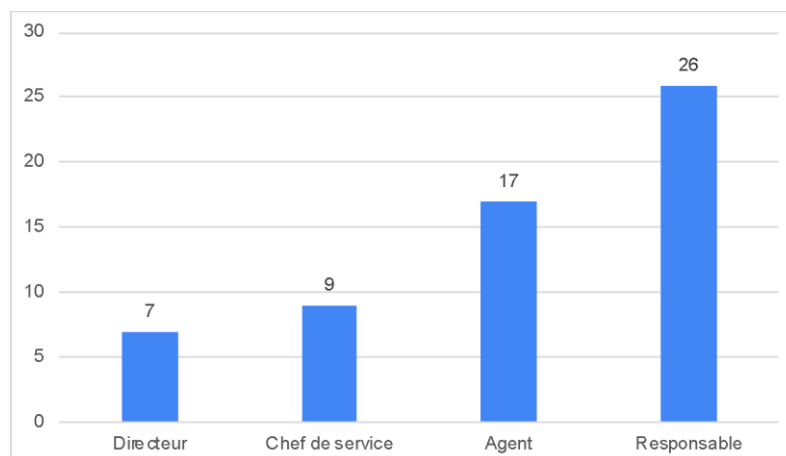


**Figure 1.** Répartition des 59 répondants selon le domaine où ils déclarent travailler

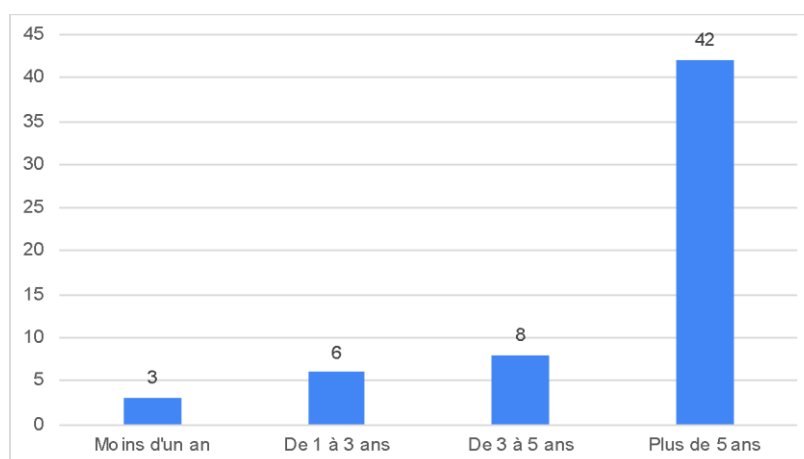
Concernant le statut professionnel des répondants (**Figure 2**), on constate :

- une majorité de responsables (26),
- des agents en charge de la sécurité ou la sûreté (17),
- des chefs de service (9),
- quelques directeurs (7).

La majorité des répondants travaille dans leur secteur depuis plus de 5 ans (42 répondants sur 59 ; **Figure 3**), suivie, de manière beaucoup plus faible, par les personnes travaillant depuis 3 à 5 ans (8).



**Figure 2.** Répartition des 59 répondants selon leur fonction



**Figure 3.** Répartition des 59 répondants selon leur ancienneté

## 3. Principaux résultats

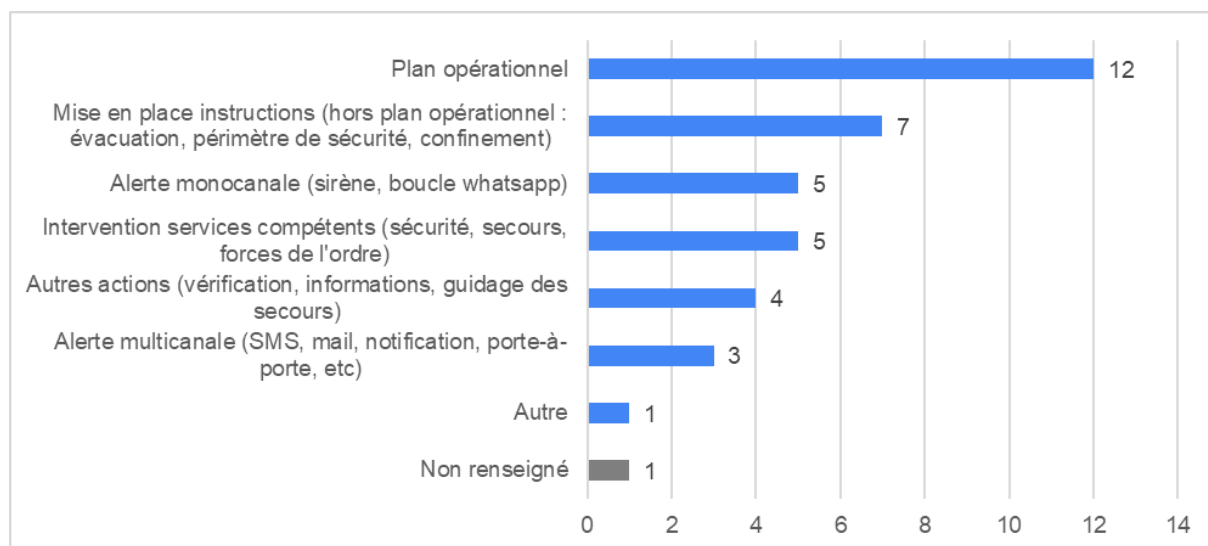
### 3.1. Expérience passée d'une alerte

#### Question posée aux répondants

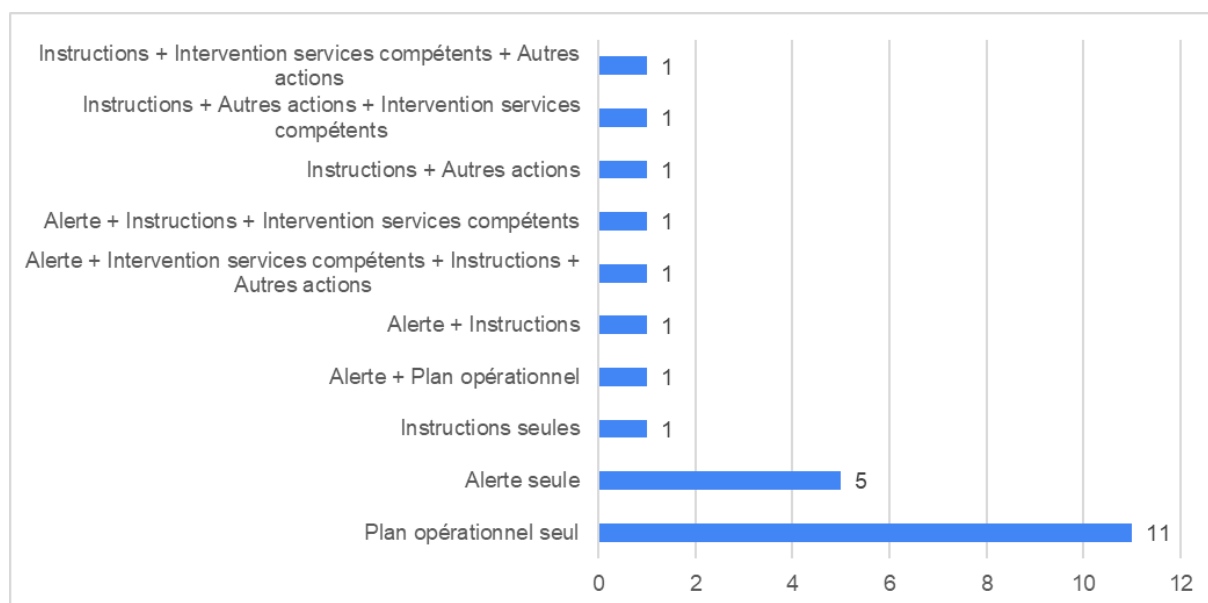
*Avez-vous déjà été confronté à un événement qui aurait pu donner lieu à une alerte auprès des personnes présentes sur votre site ? Si vous avez déjà été confronté à une alerte, quelle chaîne a été mise en place, et quel souvenir en avez-vous ?*

Sur les 59 réponses, **34 répondants déclarent avoir déjà vécu un événement pouvant donner lieu à une alerte sur leur site de travail**. Les participants ont parfois mentionné le type de risque pour lequel ils ont été alertés : un incendie (9 fois), puis de façon très rare (1 fois chaque), une inondation, une alerte à la bombe, et une fuite de matière dangereuse.

L'action la plus citée par les participants en réaction à l'alerte est le déclenchement d'un plan opérationnel<sup>2</sup> propre au site concerné (**Figure 4**). Dans le détail, il est intéressant de noter que celui est associé seulement 1 fois sur 12 répondants à une alerte ; de son côté, l'alerte seule est mentionnée 5 fois sur 49 répondants au total (**Figure 5**). Par ailleurs, les participants citent la mise en place d'instructions telles que le confinement ou l'évacuation.



**Figure 4.** Catégories d'actions mises en place lors de l'alerte par les répondants ayant déjà vécu une expérience d'alerte, sans tenir compte de leur aspect chronologique



*Autres actions* : vérifications, informations, guidage des secours ; *Instructions* : mises en place d'instructions hors plan opérationnel (confinement, évacuation, établissement d'un périmètre de sécurité).

**Figure 5.** Chaîne d'actions mises en place lors de l'alerte par les répondants ayant déjà vécu une expérience d'alerte, en tenant compte de leur aspect chronologique

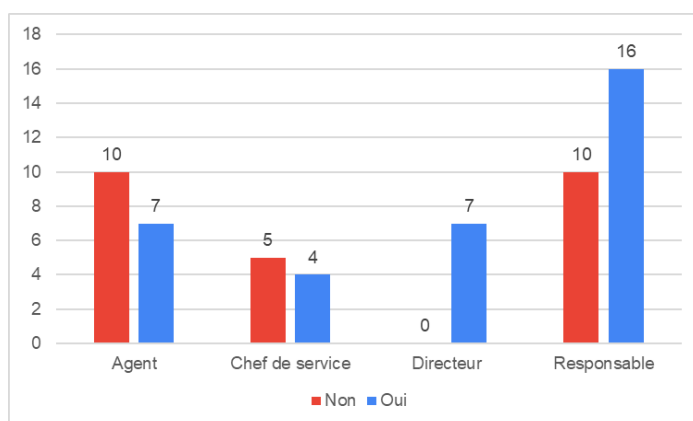
<sup>2</sup> Il s'agit typiquement du Plan d'Opération Interne (POI) ou du Plan de Sécurité et d'Intervention (PSI).



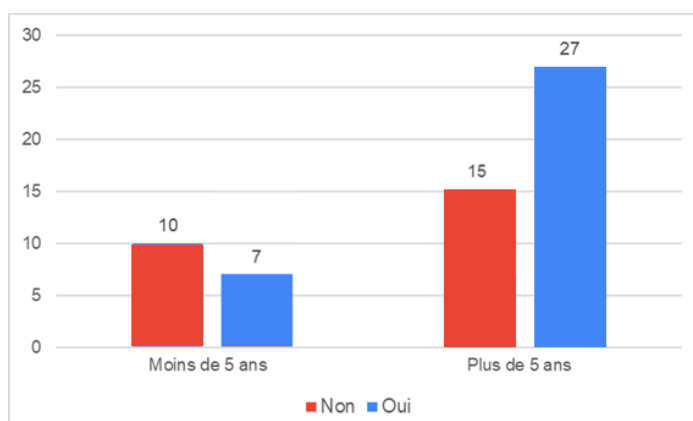
## Travail d'analyse complémentaire

*Pour les analyses des réponses en fonction du milieu professionnel, on n'utilisera que les catégories "milieu industriel" et "sécurité", car les effectifs sont trop faibles dans les autres catégories pour pouvoir en tirer des conclusions. De même, on distingue les participants ayant une ancienneté sur site supérieure à 5 ans de ceux ayant une ancienneté inférieure à 5 ans. Pour ces derniers, nous ne tenons pas compte précisément de la tranche d'ancienneté sur laquelle ils se sont positionnés, car celles-ci contiennent des effectifs trop faibles pour donner lieu à des analyses interprétables.*

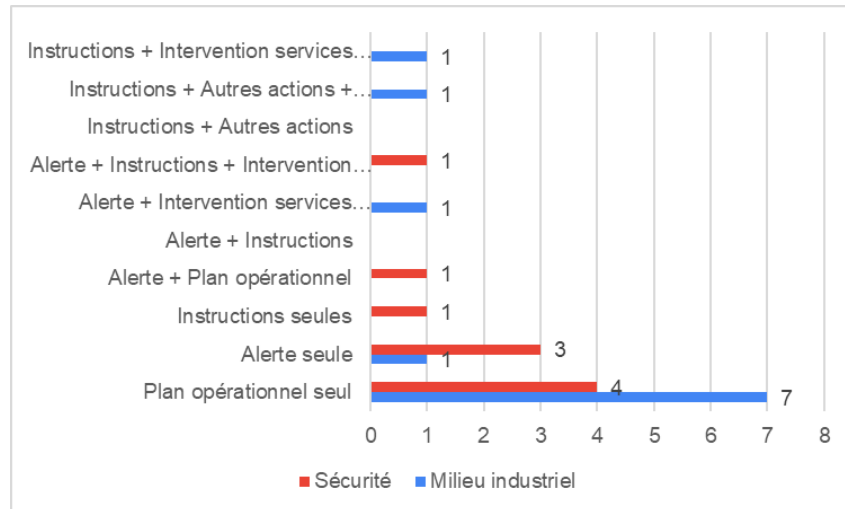
Plus les participants ont un statut élevé dans la hiérarchie, plus ils sont nombreux à **avoir vécu une situation pouvant être suivie d'une expérience d'alerte**. Ainsi, la totalité des directeurs ont déjà rencontré cette situation (7/7), tandis que la majorité des agents répondent non à la question (10/17) (**Figure 6**). Plus les participants ont une ancienneté élevée sur site, plus ils sont également nombreux à avoir vécu une telle situation (**Figure 7**). C'est le cas pour 27 des 42 participants ayant une ancienneté au minimum de 5 ans, tandis que seulement 7 des 17 participants ayant moins de 5 ans d'ancienneté ont vécu une alerte.



**Figure 6.** Statut professionnel des répondants selon qu'ils aient déjà vécu (bleu) ou non (rouge) une situation pouvant donner lieu à une expérience d'alerte



**Figure 7.** Ancienneté des répondants selon qu'ils aient déjà vécu (bleu) ou non une situation pouvant donner lieu à une expérience d'alerte



**Figure 8.** Éléments des chaînes d'alerte rencontrées ou mises en place (par ordre chronologique) en fonction du milieu professionnel des participants

Pour les participants travaillant dans le milieu de la sécurité, c'est autant l'alerte (3/10 réponses) que le plan opérationnel seuls (4/10 réponses) qui ont été mis en place lors d'une alerte (**Figure 8**), alors que pour les participants travaillant en milieu industriel, c'est très majoritairement le plan opérationnel seul qui a été mis en place (7/11 réponses).

#### Commentaires de l'équipe projet :

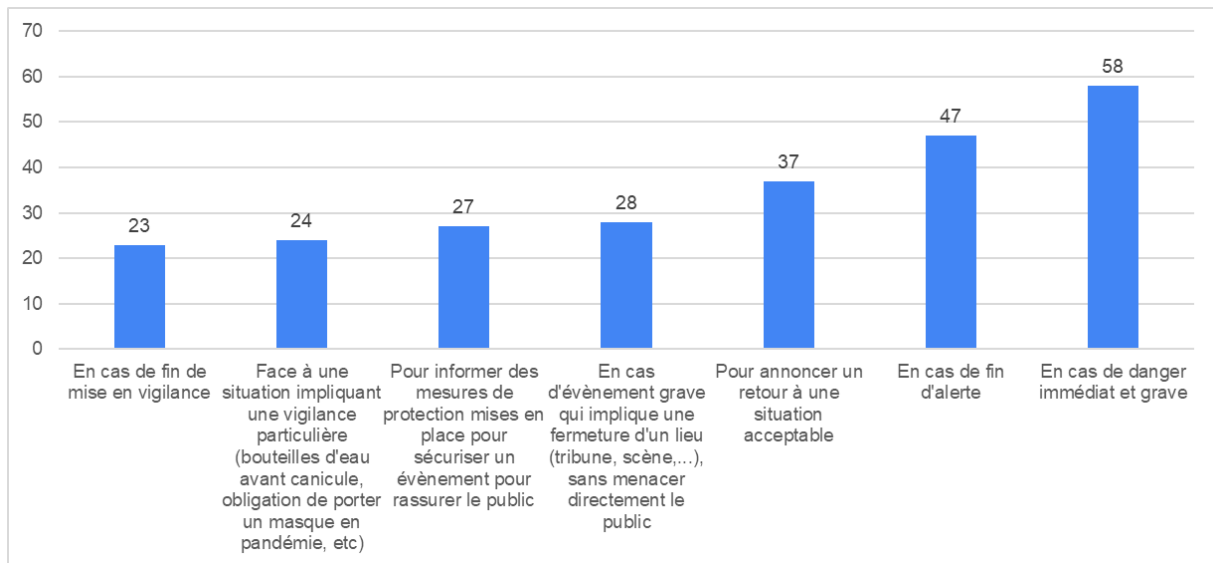
- Les acteurs privés ont majoritairement mis en place un plan opérationnel. Ils suivent les procédures prescrites. Nous verrons dans la partie 3.4. de ce livrable que ce résultat est cohérent avec le rapport que les acteurs privés entretiennent avec les autorités compétentes dans le lancement d'une alerte ;
- Il n'y a pas de chaîne commune dans les expériences déclarées par les participants ;
- Des différences dans l'expérience en fonction de la hiérarchie et de l'ancienneté, deux variables qui peuvent être corrélées entre elles.

## 3.2. Évaluation des besoins

### Questions posées aux répondants

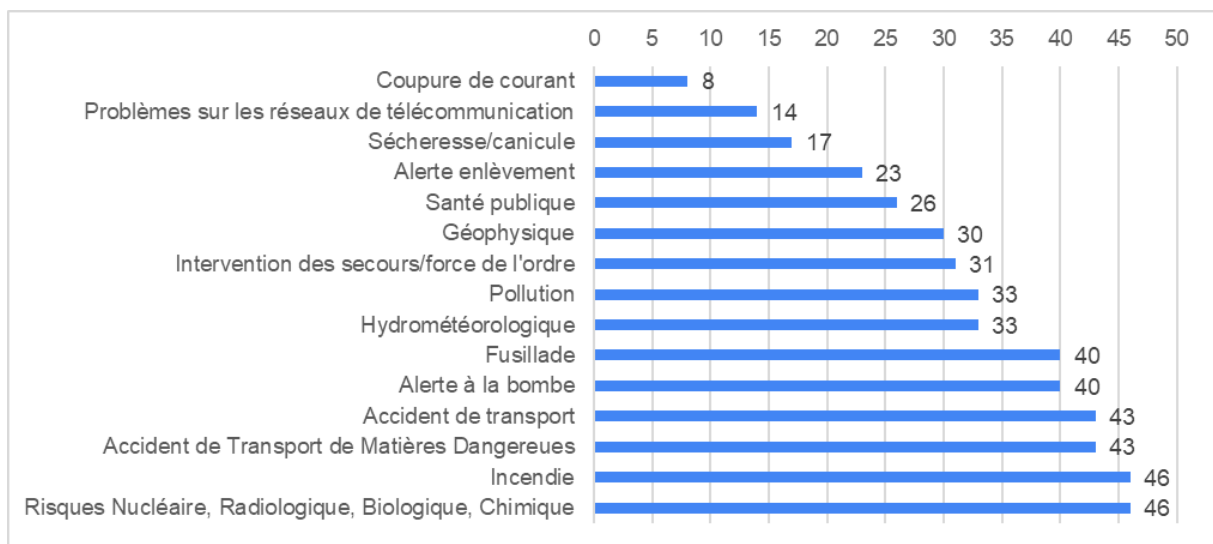
- Souhaitez-vous informer le public dans les situations suivantes ? (**7 situations**)
- Est-ce que vous activeriez l'alerte face aux événements suivants ? (**15 aléas différents**)
- A quel moment donneriez-vous l'alerte ? (**8 réponses possibles**)
- Quels moyens de communication utiliseriez-vous dans le cadre d'une alerte ? (**10 canaux**)

Dans un premier temps, les acteurs privés souhaitent, de façon quasi-unanime (58 des 59 répondants), informer le public en cas de danger immédiat et grave (**Figure 9**), puis lorsque l'alerte prend fin (47), et, dans le même ordre d'idée, pour annoncer un retour à une situation acceptable (37). En revanche, très peu de répondants souhaitent alerter le public sans danger immédiat, ou en cas de vigilance.



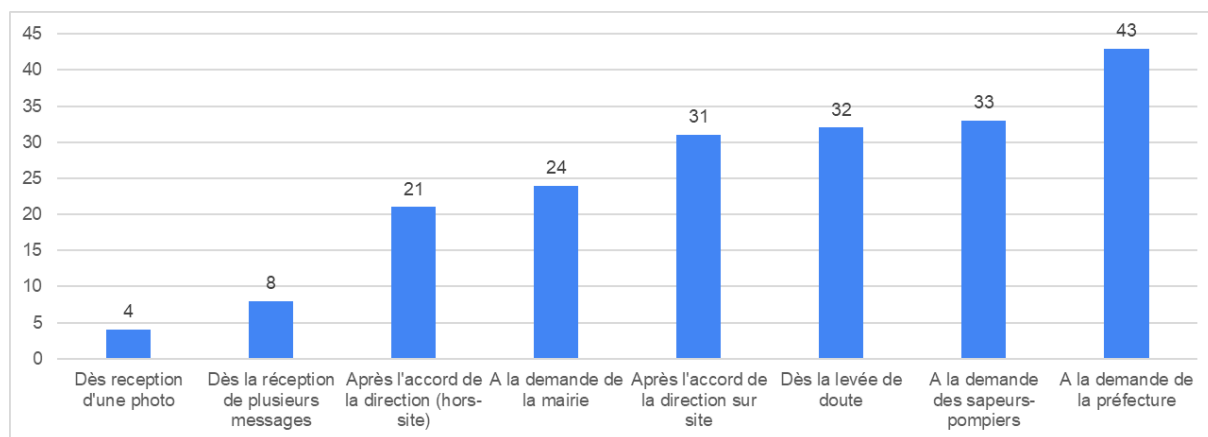
**Figure 9.** Situations pour lesquelles les participants souhaiteraient informer le public

Les événements les plus cités par les 59 répondants caractérisent des événements urgents, touchant potentiellement un nombre important de personnes simultanément (ensemble d'un groupe, voire, d'une population), et par la gravité de leurs conséquences (**Figure 10**). Par opposition, des incidents ou des problèmes techniques (coupure de courant, problèmes de réseaux), qui ne mettent pas directement en danger la vie des personnes, ne nécessiteraient pas d'alerte. La sécheresse et la canicule sont des risques auxquels les personnes ont déjà été confrontées et qui, là-aussi, ne comportent pas d'urgence. Quant à l'alerte enlèvement, elle ne menace pas l'ensemble d'une population.



**Figure 10.** Évènements pour lesquels les participants souhaiteraient donner l'alerte

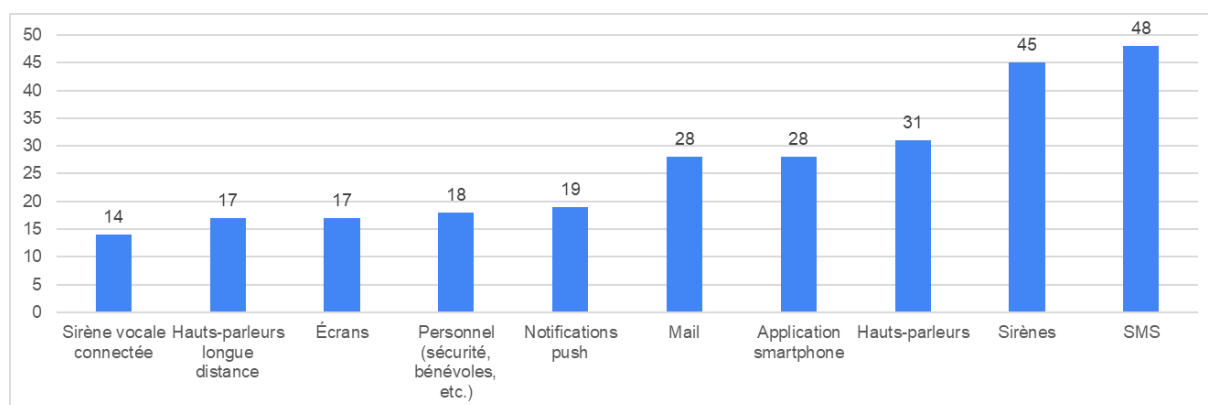
La plupart des répondants affirment alerter systématiquement à la demande de la préfecture (43). Vient ensuite, de manière plus dispersée (**Figure 11**), une alerte diffusée à la demande des sapeurs-pompiers (33), dès la levée de doute (32), ou suite à un accord de la direction (31). Si la direction se situe en dehors du site, les réponses sont moins nombreuses (21). Une question émerge alors : la direction hors du site serait-elle alors moins légitime à communiquer des directives concernant le déclenchement d'une alerte (par rapport à la direction sur site) ?



**Figure 11.** Moment(s) au(x)quel(s) les participants souhaiteraient donner l'alerte

Sur la question des moyens de communication (**Figure 12**) : le SMS est le canal largement préféré des acteurs privés afin de donner l'alerte (48 réponses), suivi ensuite par les sirènes (45). De manière moins importante, on relève les haut-parleurs (31), les applications smartphone (28) et les mails (28). À l'autre bout du spectre, la sirène vocale connectée et les haut-parleurs longue distance sont parmi les moyens d'alerte les moins sélectionnés par les répondants, mais tout de même cités par 28 et 35% respectivement.

La diffusion cellulaire (CB, pour *Cell Broadcast*) arrive très largement derrière avec seulement 7 réponses positives sur 59 participants (option non représentée sur la Figure 13). Trois hypothèses pourraient expliquer ce résultat : un effet de l'ordre dans la présentation des items (le SMS étant la première réponse proposée) ; un manque de connaissance du Cell Broadcast et de son fonctionnement technique ou une confusion avec le SMS géolocalisé (car il s'agit d'une notification qui s'affiche sur le téléphone des personnes situées dans la zone définie, cf. livrable 1.2.a) ; ou peut-être un réel désintérêt pour cette solution, lié sûrement à un manque de pratique...



**Figure 12.** Moyens de communication que les participants souhaiteraient utiliser afin de donner l'alerte

## Travail d'analyse complémentaire

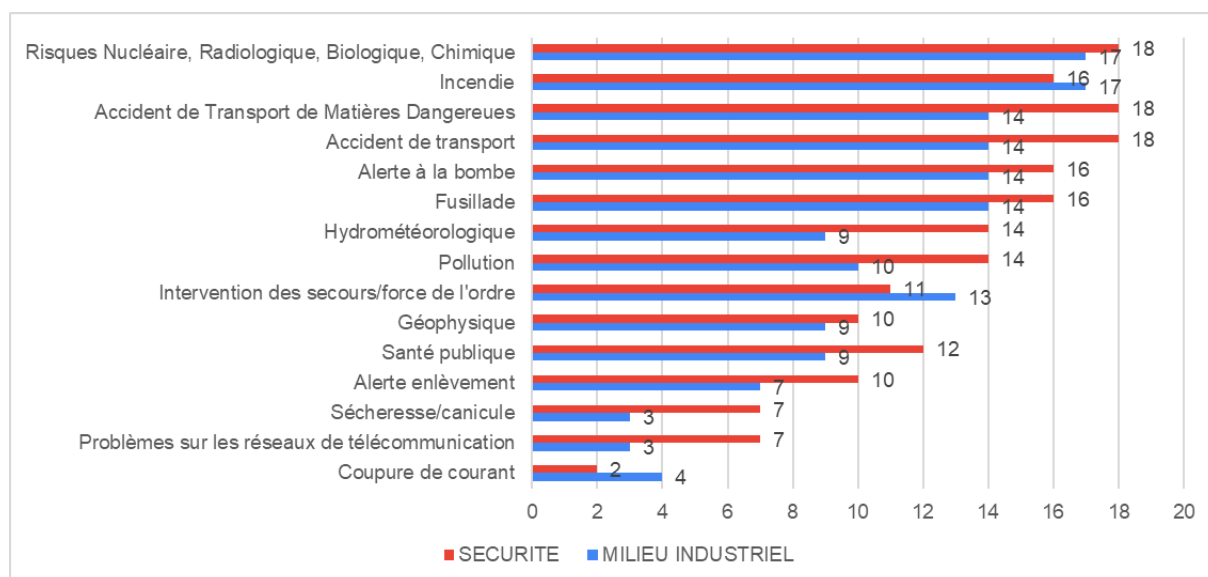
*Pour les analyses des réponses en fonction du milieu professionnel, on n'utilisera que les catégories "milieu industriel" et "sécurité", car les effectifs sont trop faibles dans les autres catégories pour pouvoir en tirer des conclusions. De même, on distingue les participants ayant une ancienneté sur site supérieure à 5 ans de ceux ayant une ancienneté inférieure à 5 ans. Pour ces derniers, nous ne tenons pas compte précisément de la tranche d'ancienneté sur laquelle ils se sont positionnés, car celles-ci contiennent des effectifs trop faibles pour donner lieu à des analyses interprétables.*

Rappel des effectifs en fonction des trois variables de profil :

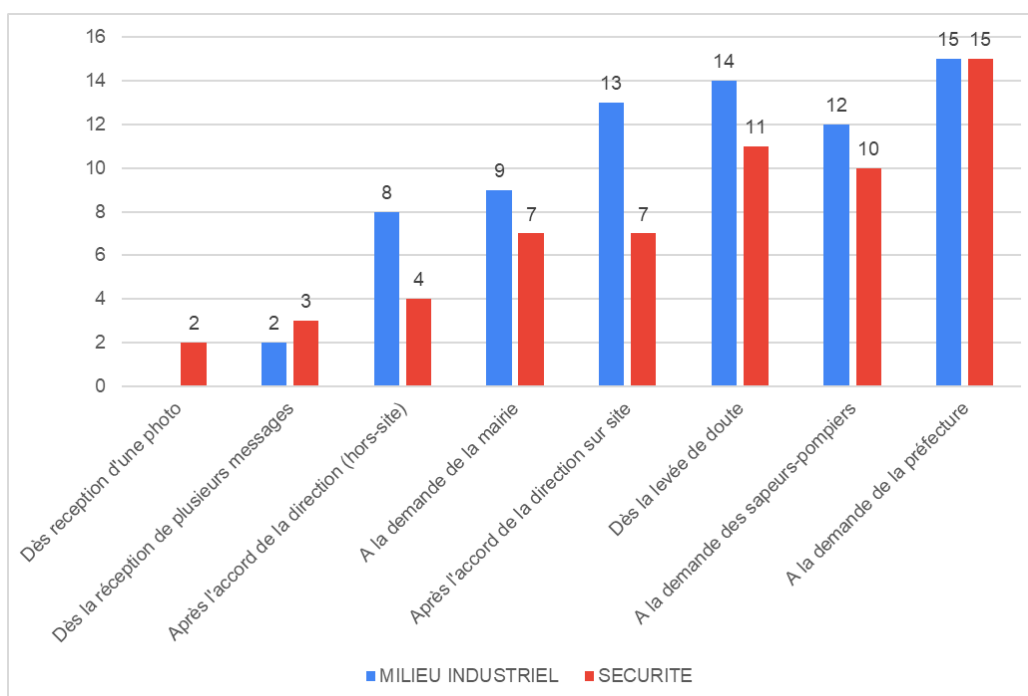
STATUT	MILIEU PROFESSIONNEL	ANCIENNETÉ
Directeur : 7	Milieu industriel : 23	Inférieure à 5 ans : 17
Chef de service : 9	Sécurité : 20	Supérieure à 5 ans : 42
Responsable : 26		
Agent : 17		

**Tableau 1.** Répartition des effectifs selon leur statut, leur milieu et leur ancienneté sur site

Bien que la catégorie sécurité privée soit plus faible en termes d'effectifs que celle du milieu industriel, on remarque qu'elle se positionne plus fortement sur la plupart des événements proposés dans cette liste. Les répondants issus de ce milieu professionnel auraient donc plus facilement tendance à lancer une alerte que ceux issus de milieu industriel (**Figure 13**). Les personnes travaillant en milieu industriel se montrent aussi plus sensibles à l'accord de la direction hors-site (8) et sur site (13) que les répondants travaillant dans le milieu de la sécurité privée (respectivement, 4 et 7) (**Figure 14**).

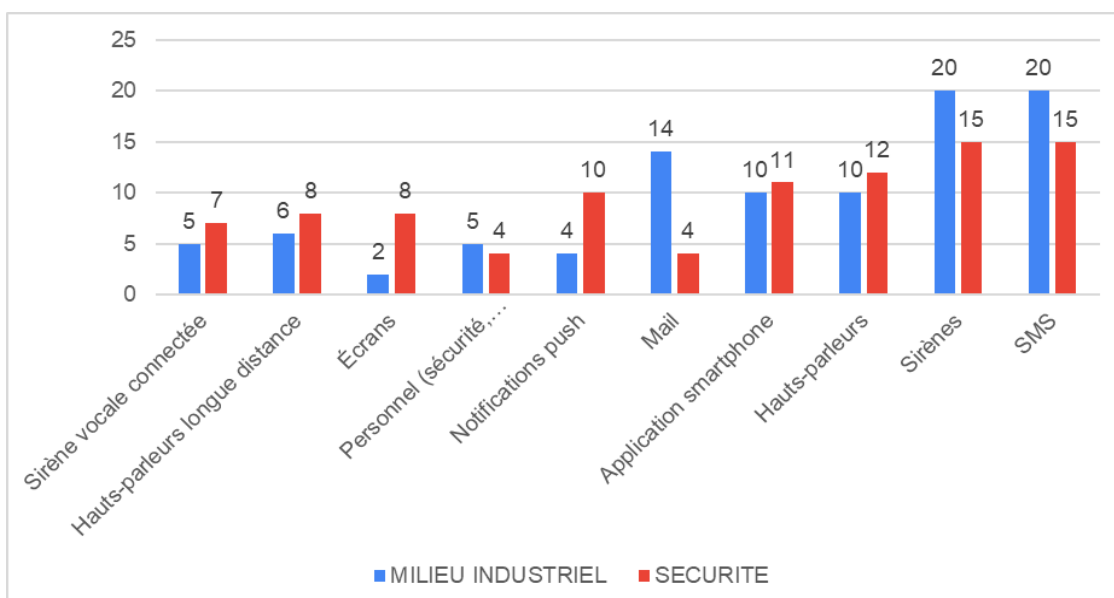


**Figure 13.** Évènements pour lesquels les participants souhaiteraient donner l'alerte en fonction du milieu professionnel



**Figure 14.** Moment(s) au(x)quel(s) les participants souhaiteraient donner l'alerte en fonction du milieu professionnel

Par ailleurs, le mail semble être un des moyens sélectionnés par les participants travaillant en milieu industriel (14/23), ce qui n'est pas le cas de ceux travaillant dans le milieu de la sécurité (4/20). Ces derniers montrent un intérêt pour les notifications push (10/20) et les écrans (8/20), contrairement aux travailleurs en milieu industriel (respectivement, 4/23 et 2/23).



**Figure 15.** Moyens de communication que les participants souhaiteraient utiliser afin de donner l'alerte, en fonction du milieu professionnel

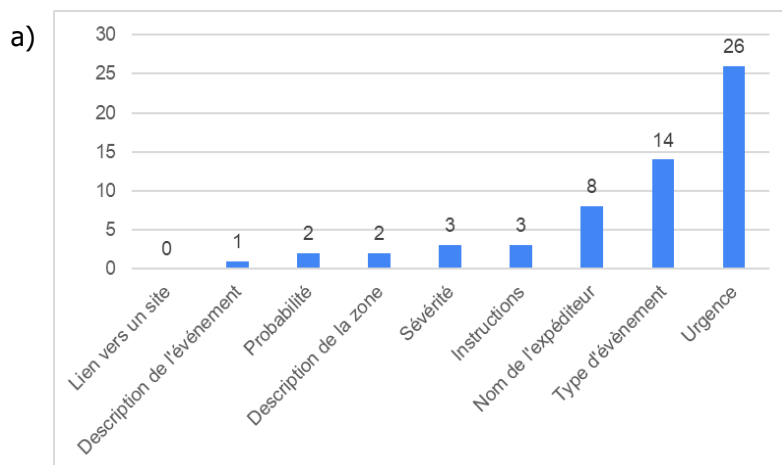
### 3.3. Enseignements issus de la mise en situation

#### Question posée aux répondants

Si vous deviez donner l'alerte par message (SMS ou bande audio), quels éléments seraient les plus importants à communiquer au public ? Classez du plus au moins important les éléments :

- (1) Sévérité,
- (2) Urgence,
- (3) Probabilité,
- (4) Instructions,
- (5) Description de la zone,
- (6) Type d'évènement,
- (7) Lien vers un site,
- (8) Nom de l'expéditeur,
- (9) Description de l'évènement

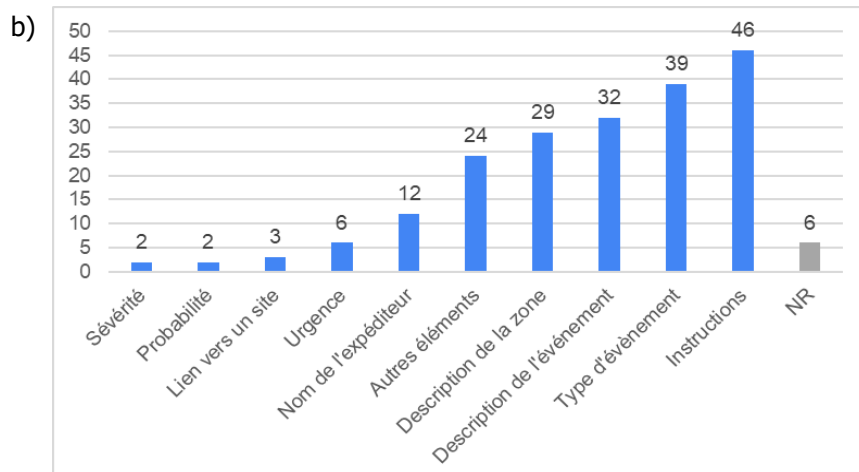
Pour analyser cette question, nous avons compté le nombre de fois où chaque élément était considéré comme important à insérer dans un message d'alerte. La mention **du caractère urgent** de la situation d'alerte est considérée comme étant l'élément le plus important par 26 participants, suivi du **type d'évènement** pour 14 participants, et du nom de l'expéditeur (8 participants). On remarque toutefois que le lien vers le site n'est jamais cité comme étant de première importance, sûrement parce qu'il ne permet pas d'informer directement sur la situation (**Figure 16a**).



**Figure 16.** Classement des éléments à indiquer dans un message d'alerte :

a) réponse à la question théorique ;

b) dans la mise en situation



### Question posée aux répondants

*Imaginez que vous êtes le directeur du stade Jean Courvite, qui accueille 6 000 personnes pour un évènement international. Un sac abandonné est retrouvé à l'accueil billetterie. Après avoir confiné la zone et prévenu les autorités qui envoient une unité de déminage, vous devez envoyer un message textuel d'alerte. Quel serait son contenu ? (Réponse libre sans restriction)*

Lorsque l'on met les répondants en situation de rédaction d'un SMS d'alerte (**Figure 16b**), on obtient des résultats différents : très peu de participants mentionne le caractère urgent de la situation (6 sur 59) ; le nom de l'expéditeur n'est donné que par 12 participants. Ce sont les instructions qui arrivent en tête (46 réponses), puis le type d'évènement (39 réponses). **Ce résultat est congruent avec le classement opéré par les participants à la question précédente**, où 14 d'entre eux classent le type d'évènement comme étant l'information la plus importante à donner dans un message d'alerte.

## 3.4. Position par rapport aux autorités compétentes

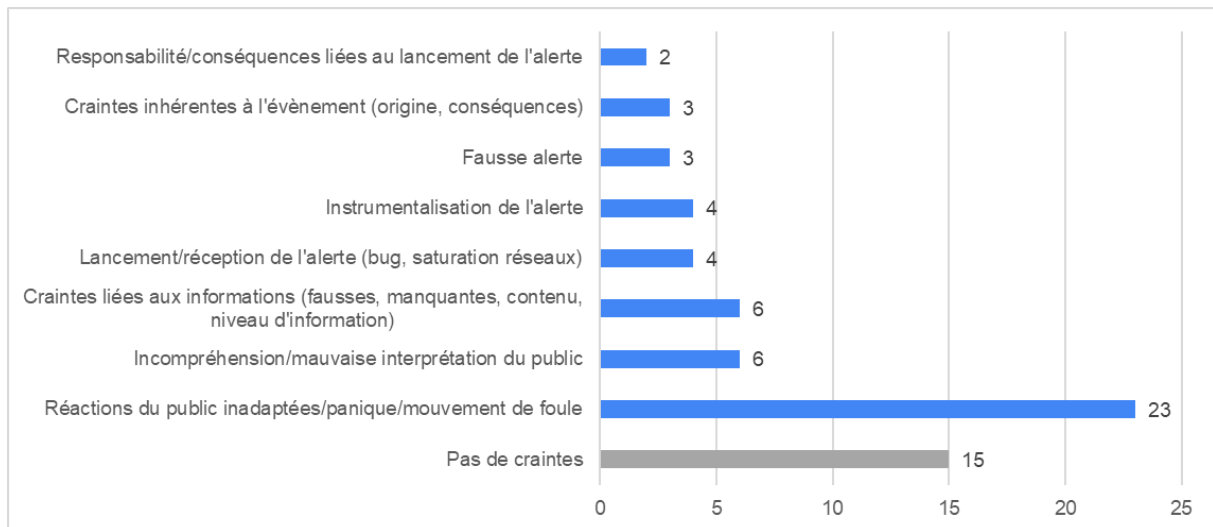
### Question posée aux répondants

- *Auriez-vous des craintes vis-à-vis du lancement d'une alerte ? Précisez.*
- *Comment vous positionnez-vous par rapport aux autorités (mairies, préfectures) ? Précisez*

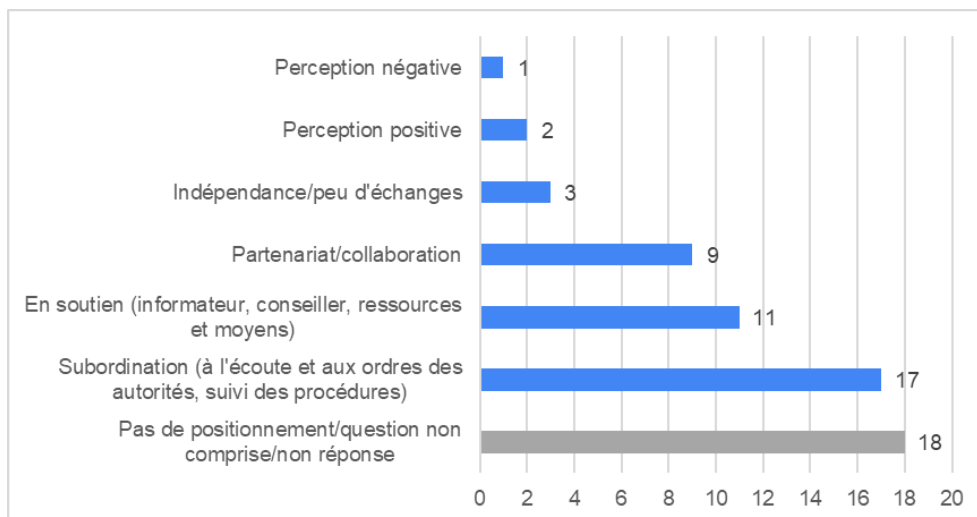
Dans un premier temps, le lancement d'une l'alerte n'est pas une crainte (seulement 4 réponses en ce sens sur 59). Dévoiler des informations générales ou les protocoles de sécurité à des personnes mal intentionnées, qui pourraient s'en servir à des fins terroristes ou d'espionnage, est une peur exprimée mais pas par une majorité. La plus grande crainte des acteurs privés se situe du côté **des réactions du public** (23), pouvant être inadaptées sous l'effet de la panique, et potentiellement créer un mouvement de foule (**Figure 17**). On trouve aussi deux éléments intimement liés et relevant de la communication avec le public : d'une part, une crainte quant à la qualité et quantité d'informations (crainte de transmettre de fausses informations au public, ne pas savoir quelles informations transmettre, ne pas avoir suffisamment d'informations ou qu'elles soient imprécises, etc.) ; d'autre part, une crainte sur la manière dont le public va s'approprier les informations (incompréhension ou mauvaise interprétation du message par le public pouvant amener à des réactions inadaptées). 15 participants déclarent ne pas avoir de craintes particulières quant au lancement d'une alerte : *"Le public est habitué à ce genre d'alerte."* ; *"Je prendrai les dispositions qui me seront préconisées"* ; *"Au contraire, cela informe au plus rapide le public"*.

Dans un second temps, on note que la plupart des acteurs privés font état d'une relation de subordination aux autorités responsables du lancement de l'alerte, par exemple : *"À l'écoute"* ; *"En attente de leurs instructions"*. Ce premier résultat confirme la perception d'une **verticalité** de l'alerte par ces acteurs. Les répondants déclarent ensuite de manière moins importante intervenir en soutien aux autorités (11), en leur communiquant des informations nécessaires à la gestion de la situation, ou en leur fournissant des ressources et des moyens sur place. Les répondants considèrent aussi qu'ils ont une relation de partenariat et de collaboration (9) avec les autorités, mettant en avant une relation horizontale, en opposition avec le résultat principal à cette question. Quelques exemples de *verbatim* : *"Forces concourantes"* ; *"Sur une même marche dans l'échange d'information"* ; *"Partenaire collaborateur"* (**Figure 18**).





**Figure 17.** Craintes vis-à-vis du lancement d'une alerte



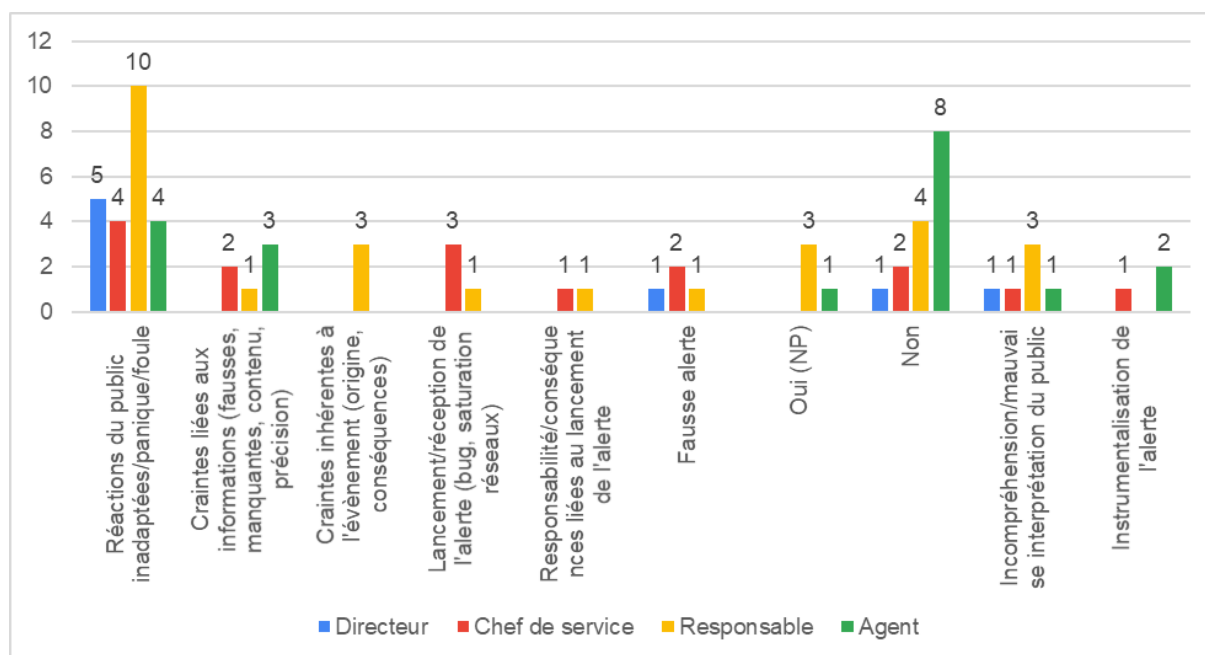
**Figure 18.** Positionnement des répondants vis-à-vis des autorités responsables sur le lancement d'une alerte

Malheureusement, nous nous apercevons que la question de la position par rapport aux autorités compétentes de l'alerte en France avait été mal comprise par 18 répondants (verbatim : "?", "Ne comprends pas l'objet de la question", etc.).

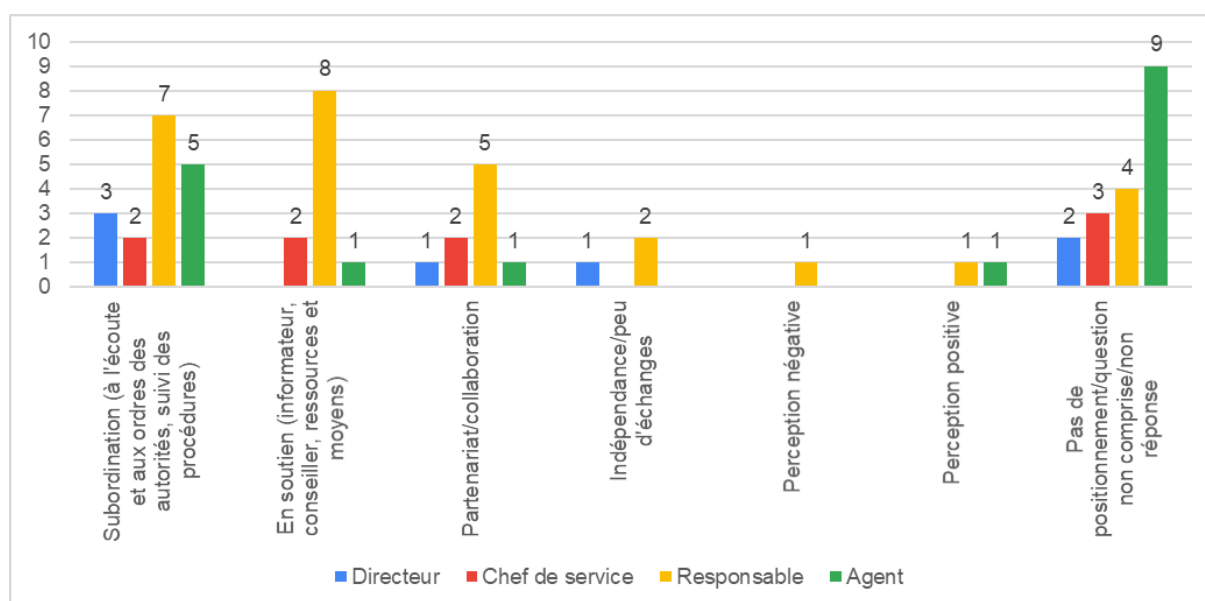
### Travail d'analyse complémentaire

*Pour les analyses des réponses en fonction du milieu professionnel, on n'utilisera que les catégories "milieu industriel" et "sécurité", car les effectifs sont trop faibles dans les autres catégories pour pouvoir en tirer des conclusions. De même, on distingue les participants ayant une ancienneté sur site supérieure à 5 ans de ceux ayant une ancienneté inférieure à 5 ans. Pour ces derniers, nous ne tenons pas compte précisément de la tranche d'ancienneté sur laquelle ils se sont positionnés, car celles-ci contiennent des effectifs trop faibles pour donner lieu à des analyses interprétables.*

De manière intéressante, les réactions inadaptées du public représentent la plus grande crainte chez tous les acteurs (**Figure 19**). On remarque que les responsables se positionnent plus fortement sur cette modalité de réponse (10), tandis que les agents déclarent ne pas avoir de crainte particulière liée à l'alerte (8). Ces derniers n'ont pas non plus de positionnement particulier (9). Les responsables, eux, se positionnent plutôt, soit comme un soutien aux autorités compétentes (8), par le fait d'apporter des conseils, des informations, ou des ressources et des moyens nécessaires (**Figure 20**) ; soit comme des subordonnés (7) qui mettent en application les ordres et les procédures prescrites par les autorités.



**Figure 19.** Craintes vis-à-vis du lancement d'une alerte en fonction du statut professionnel



**Figure 20.** Positionnement des répondants vis-à-vis des autorités responsables du lancement d'une alerte, en fonction du statut professionnel

#### Commentaires de l'équipe projet :

- Les craintes des acteurs privés sur la mauvaise communication entre les responsables du lancement de l'alerte et le public, ainsi qu'aux réactions inadaptées de ce dernier, montrent combien il est important de pouvoir établir des systèmes d'alerte efficaces, ainsi que du contenu adapté au contexte ;
- La relation de subordination déclarée par les répondants fait écho au caractère vertical de l'alerte et renvoie, comme nous l'avons vu précédemment (point 3.2.), au fait que certains acteurs (préfecture, sapeurs-pompiers) font office de référence dans le déclenchement d'une alerte.

## 4. Conclusions et perspectives

---

Même si les *focus group* initialement prévus n'ont pas pu être menés à cause de la crise sanitaire, le questionnaire adressé aux acteurs privés apporte des pistes intéressantes, qu'il faudrait explorer par la suite. Il faudrait cependant élargir cette enquête et gagner en représentativité.

La plus grande crainte des acteurs privés se situe du côté des réactions du public : il faut alors insister sur la nécessité d'organiser des expérimentations ou des exercices d'alerte, pour apprendre ensemble. Cette vision est par ailleurs à relativiser : les expérimentations que nous avons mené dans différents sites et dans différents contextes ne montrent pas une panique (individuelle) ou une incompréhension de la situation. Au contraire : les individus souhaitent avoir des informations, le plus précises possible, tout en ayant une attente via à vis du degré d'urgence de la situation. Sur ce point, cela confirme en tous cas des connaissances déjà établies (Gisclard, 2017) : faisons confiance aux individus !

Dans la mise en situation (dans le stade Jean Courvite), un autre résultat émerge : l'urgence n'est pas mentionnée. Il n'est sans doute pas si important pour les 59 répondants de l'indiquer dans un message d'alerte, ou bien, les participants n'évaluent pas cette situation - retrouver un sac abandonné - comme comportant une urgence. Mais les expérimentations confirment ce besoin : il existe donc un décalage entre les besoins des individus, et la vision des acteurs privés interrogés.

Ainsi, les hypothèses établies au début de cette étude tendent à être validées et se révèlent en tout cas pertinentes. Une exception émerge : l'hypothèse selon laquelle les catastrophes passées conduiraient à des changements de postures et de pratiques (H2) est plutôt validée par l'expérience mais avec le bémol que les acteurs continuent de penser d'abord aux outils opérationnels.

## Liste des figures et des tableaux

---

<b>Figure 1.</b> Répartition des 59 répondants selon le domaine où ils déclarent travailler	6
<b>Figure 2.</b> Répartition des 59 répondants selon leur fonction	7
<b>Figure 3.</b> Répartition des 59 répondants selon leur ancienneté	7
<b>Figure 4.</b> Catégories d'actions mises en place lors de l'alerte par les répondants ayant déjà vécu une expérience d'alerte, sans tenir compte de leur aspect chronologique	8
<b>Figure 5.</b> Chaîne d'actions mises en place lors de l'alerte par les répondants ayant déjà vécu une expérience d'alerte, en tenant compte de leur aspect chronologique	8
<b>Figure 6.</b> Statut professionnel des répondants selon qu'ils aient déjà vécu (bleu) ou non (rouge) une situation pouvant donner lieu à une expérience d'alerte	9
<b>Figure 7.</b> Ancienneté des répondants selon qu'ils aient déjà vécu (bleu) ou non une situation pouvant donner lieu à une expérience d'alerte	9
<b>Figure 8.</b> Éléments des chaînes d'alerte rencontrées ou mises en place (par ordre chronologique) en fonction du milieu professionnel des participants	10
<b>Figure 9.</b> Situations pour lesquelles les participants souhaiteraient informer le public	11
<b>Figure 10.</b> Évènements pour lesquels les participants souhaiteraient donner l'alerte	11
<b>Figure 11.</b> Moment(s) au(x)quel(s) les participants souhaiteraient donner l'alerte	12
<b>Figure 12.</b> Moyens de communication que les participants souhaiteraient utiliser afin de donner l'alerte	12
<b>Tableau 1.</b> Répartition des effectifs selon leur statut, leur milieu et leur ancienneté sur site	13
<b>Figure 13.</b> Évènements pour lesquels les participants souhaiteraient donner l'alerte en fonction du milieu professionnel	13
<b>Figure 14.</b> Moment(s) au(x)quel(s) les participants souhaiteraient donner l'alerte en fonction du milieu professionnel	14
<b>Figure 15.</b> Moyens de communication que les participants souhaiteraient utiliser afin de donner l'alerte, en fonction du milieu professionnel	14
<b>Figure 16.</b> Classement des éléments à indiquer dans un message d'alerte :_a) réponse à la question théorique ; _b) dans la mise en situation	15
<b>Figure 17.</b> Craintes vis-à-vis du lancement d'une alerte	17
<b>Figure 18.</b> Positionnement des répondants vis-à-vis des autorités responsables sur le lancement d'une alerte	17
<b>Figure 19.</b> Craintes vis-à-vis du lancement d'une alerte en fonction du statut professionnel	18
<b>Figure 20.</b> Positionnement des répondants vis-à-vis des autorités responsables du lancement d'une alerte, en fonction du statut professionnel	18