



## **RECOMMANDATIONS POUR LA PRISE EN COMPTE DES FACTEURS PERCEPTIFS DES INDIVIDUS EN CAS D'ALERTE**

### **Synthèse à destination des opérationnels - Livrable 2.6**

#### **Partenaires du projet**



#### **Avec le soutien financier de**



**Rédactrice :** Karine WEISS (CHROME Université de Nîmes)

**Participante :** Laura ROUSSEL (CHROME)

# Introduction

---

Cap-4-MultiCan'Alert est un projet de recherche expérimentale s'inscrivant dans le cadre des Jeux Olympiques et Paralympiques de 2024. Il a pour but d'aboutir au développement d'une solution d'alerte innovante, qui combinera différents canaux de diffusion, adaptés aux contextes réglementaire et technologique se profilant en France, et qui intégrera les besoins des utilisateurs finaux et les réactions à attendre des populations.

Ce projet est né pour répondre à deux lacunes actuelles :

- 1) un manque d'efficacité des outils d'alerte en France, et de clarté dans leurs contenus, alors qu'ils sont censés avertir et informer la population en cas de danger ou de menace à l'intégrité physique des personnes et des biens
- 2) une réactivité insuffisante des personnes alertées, qui préfèrent poursuivre leurs activités (Lutoff et al., 2016) ou qui ne perçoivent pas bien les risques (Weiss et al., 2011) alors que l'alerte doit induire des mesures réflexes de sauvegarde (Creton-Cazanave, 2010 4 ; Douvinet, 2018 5).

Il vient également répondre à une demande sociétale et institutionnelle (appel à projet ANR) : l'alerte doit être à la hauteur des enjeux dans le contexte des événements d'ampleur qui seront bientôt accueillis par la France, tels que la Coupe du Monde de Rugby en 2023 ou les JO de Paris en 2024.

Une part importante du projet Cap-4-MultiCan'Alert a été l'expérimentation en conditions réelles de différents outils et canaux d'alerte dans plusieurs scénarii de crises. Ces différentes expérimentations (en particulier celles menées à Avignon, à Port Jérôme et au Havre) ont permis de mettre en évidence un certain nombre d'éléments relatifs à la façon dont les messages d'alerte sont perçus et compris par la population qui les reçoit. Il en ressort huit recommandations opérationnelles que nous présentons dans cette synthèse à destination des gestionnaires de crise et autres publics concernés.

En préambule, il convient de mentionner que les différentes expérimentations n'ont permis de relever que quelques éléments communs pour l'optimisation des messages. **Il n'existe donc aucune formule transférable à toutes les situations.** Tenir compte des aspects humains nécessite de tenir compte des variabilités des contextes, des populations et de la nature de l'événement (type de menace/danger), et l'idée de cette synthèse est alors d'insister sur les points les plus saillants.

## Les recommandations de Cap Alert

---

### 1. Privilégier un message détaillé

---

Il faut **associer l'alerte et l'information, et donc privilégier l'envoi d'un message long**, pour une meilleure clarté. En effet, les expérimentations ont permis de comparer des messages courts et des messages longs. Dans tous les cas, les messages longs sont jugés préférables afin de permettre des **précisions relatives à** : (a) la nature du danger ou la menace, (b) sa localisation, (c) les consignes à mettre en œuvre, et (d) le degré d'urgence de la situation.

Cet élément est présent dans les résultats des trois expérimentations, même si la nature de l'événement nuance encore cette recommandation : dans le cas de l'intrusion, de nombreux détails sont souhaités, alors que dans le cas de l'inondation, l'accent doit être mis sur les informations de localisation. Il apparaît, dans certains cas, que le nombre d'informations jugées nécessaires peut être plus important encore. Il conviendra alors de juger de la pertinence des éléments à communiquer. Ainsi, selon les situations, il peut être utile de fournir des précisions relatives aux fréquences radio, au nom des endroits impactés, aux personnes concernées par les consignes, ou encore aux informations ultérieures susceptibles d'être envoyées.

## **2. Précéder le message d'une sonnerie ou sirène**

---

Lorsque la situation le permet, le message d'information (qu'il s'agisse d'un SMS ou d'un message vocal) doit être précédé d'un **stimulus fort** (sonnerie, sirène) **pour mettre les individus en vigilance** avant de recevoir le message.

## **3. Identifier un émetteur considéré comme légitime**

---

Les participants ont besoin d'authentifier l'émetteur du message, qui varie selon la nature du danger ou de la menace. Aussi, **L'émetteur du message doit être l'entité la plus légitime aux yeux de la population**. Il ne s'agit pas forcément (et que rarement) de l'autorité administrative territorialement compétente. Les SDIS (pour les incendies ou inondations), la Gendarmerie ou la Police nationale (attentats, troubles de l'ordre public) ou le CENALT (tsunami) pourraient par exemple assumer cette mission.

## **4. Nommer les lieux selon les habitudes de la population**

---

**La localisation du danger ou de la menace** (tout comme celle de l'endroit permettant la mise en sécurité le cas échéant) doit faire référence à un lieu **facilement identifiable** et reconnaissable (à proximité), en tenant compte du contexte (lieu connu, préciser le nom). Par exemple, plutôt qu'utiliser une adresse, il est préférable d'utiliser la dénomination habituelle du lieu (nom d'un commerce, dénomination partagée). La question de la localisation de l'événement reste souvent difficile : elle nécessite une bonne connaissance des lieux et du contexte.

Par ailleurs, il est important de ne pas multiplier les localisations dans les messages envoyés et pour cela, il conviendra d'utiliser les mêmes dénominations pour évoquer un lieu et préciser l'emprise des secteurs géographiques (en mentionnant par exemple l'élargissement du périmètre de la zone de danger initiale).

## **5. Informer régulièrement**

---

Il faut **informer les individus sur le déroulement de l'événement** sans se limiter à un seul message, pour rassurer, même en cas d'incertitudes ou en l'absence de nouvelle information. Privilégier pour ces messages le format court, et rappeler qu'ils seront prochainement tenus informés. En effet, les personnes ayant reçu un premier message d'alerte sont en attente **d'informations envoyées régulièrement et actualisées**, pour être au courant de l'évolution de la situation en cours. Ainsi, à

Port Jérôme, les participants ont apprécié de recevoir des messages jusqu'à la fin de l'alerte. Ces messages peuvent être longs, ce qui peut permettre au premier message de mise en alerte de se centrer sur l'essentiel.

## 6. Éviter certains termes mal perçus

---

**L'utilisation d'une terminologie « brutale » ou « choc » est à proscrire**, car elle est susceptible d'entraîner des réactions inappropriées, soit parce qu'elle génère du stress, soit parce qu'elle n'est pas prise au sérieux. Ainsi, des termes tels que « fuyez » ou « cachez-vous » engendrent des réactions contradictoires, ce qui les rend difficilement utilisables dans un message d'alerte visant à provoquer une action permettant la mise en sécurité des personnes.

## 7. S'exprimer de manière claire et explicite

---

Les termes utilisés dans le message doivent être précis pour **ne pas laisser de place à l'interprétation**. Toute contradiction doit soigneusement évitée, tout comme le vocabulaire technique et les acronymes.

## 8. Soigner la mise en forme

---

La forme du message est également à considérer : la ponctuation et l'utilisation de la casse peuvent favoriser la compréhension du message. En particulier, les majuscules permettront de mettre en évidence les éléments importants du message.

## Pour en savoir plus

---

Les synthèses des différentes expérimentations du projet Cap Alert sont accessibles sur le site internet du projet. Les fichiers utilisés (sons et livrets) sont également disponibles.

Voir aussi les articles et autres ressources dans la section « Communication » du site internet, comme par exemple les vidéos de l'expérimentations à Avignon Université.

Les articles référencés dans l'introduction sont :

- Lutoff C., Creutin J.D., Ruin I., Borga M. (2016). Anticipating flash-flood: multi-scale aspects of the social response. *Journal of Hydrology*, 541, 535-626.
- Weiss K., Girandola F., Colbeau-Justin L. (2011). Les comportements de protection face au risque naturel : de la résistance à l'engagement. *Pratiques sociales et environnementale*, Edition in Press, 114p.
- Créton-Cazanave, L. (2010). *Penser l'alerte par les distances. Entre planification et émancipation, l'exemple du processus d'alerte aux crues rapides sur le bassin versant du Vidourle*. Thèse soutenue à l'Université Joseph-Fourier – Grenoble I.
- Douvinet J. (2018). *Alerter la population face aux crues rapides en France : compréhension et évaluation d'un processus en mutation*. Habilitation à Diriger des Recherches (HDR). Université d'Avignon.