

ALERTE-Know

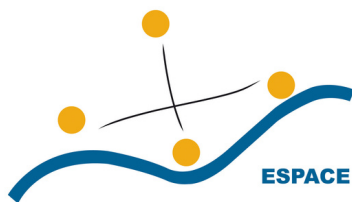
Co-construire l'alerte de demain,
avec et pour les citoyens

Synthèse grand public

Projet mené de septembre 2023 à décembre 2025



fondation
MAIF pour la
recherche



LE PROJET

AVEC différents **groupes de citoyens**, pour les écouter et les observer en situations d'alerte

POUR **co-construire** les stratégies de médiation à mettre en oeuvre pour définir **la culture de l'alerte** de demain

LE SUJET DE CETTE RECHERCHE : L'ALERTE À LA POPULATION

L'alerte doit générer une **continuité** entre la **prévention** (*information transmise en dehors de la crise, en période d'accalmie*) et l'**action** (*pour se mettre à l'abri ou en sécurité*).

En cas de **danger** (*relevant de la sécurité civile*) ou de **menace** (*sécurité publique*) les **citoyens** peuvent recevoir un **message sur leur téléphone portable** annonçant un **événement** pouvant **porter atteinte à l'intégrité** de leurs biens et de leurs vies.

Le message textuel doit être clair, structuré et écrit avec des mots simples.

Pour autant, il faut rédiger un message unique et répondre à une pluralité de besoins en temps réel :

Comment sensibiliser les citoyens à l'alerte et comment considérer leurs besoins ?

LES ÉTAPES DU PROJET

- 1 **Tâche 1** : Définir les piliers de la culture de l'alerte
- 2 **Tâche 2** : Mise à l'épreuve des savoirs co-produits et expérimentations
- 3 **Tâche 3** : Promouvoir la culture de l'alerte de demain

ÉQUIPE DE RECHERCHE



1 Johnny Douvinet



2 Karine Weiss



3 Karine Emsellem



4 Delphine Grancher

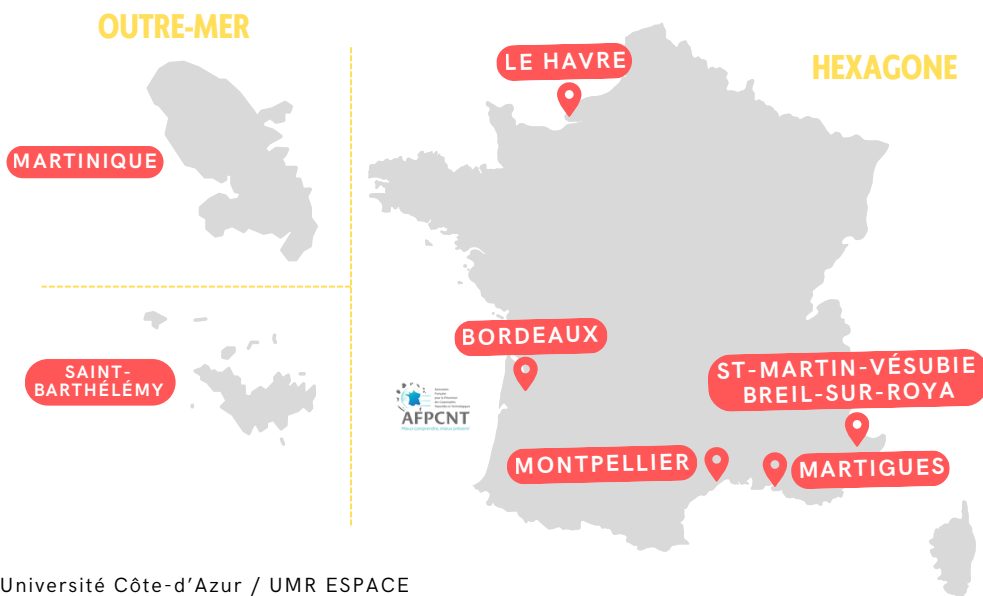


1 Solène Roucour

1: Avignon Université / UMR ESPACE 7300
2: Nîmes Université / Apsy-v

3: Université Côte-d'Azur / UMR ESPACE
4: CNRS / LGP

LES TERRITOIRES INVESTIGUES



1. Définir les piliers de la culture de l'alerte

1.1. Résultats issus des ateliers citoyens

Les travaux menés sur le **lexique de l'alerte**, en France (Douvinet et al, 2024) ou l'échelle internationale (Sutton et al, 2023), ont démontré l'efficacité d'un cadre normatif pour **optimiser le contenu d'un message textuel** autour de 6 **invariants** :

- 1 Emetteur
- 2 Nature du danger
- 3 Eléments de localisation
- 4 Consignes
- 5 Temporalités
- 6 Eléments de mise en page

Pour mieux mesurer et comprendre les attentes des populations, nous avons

➡ **CREER ET ANIMER DIFFERENTS ATELIERS CITOYENS** ⬅

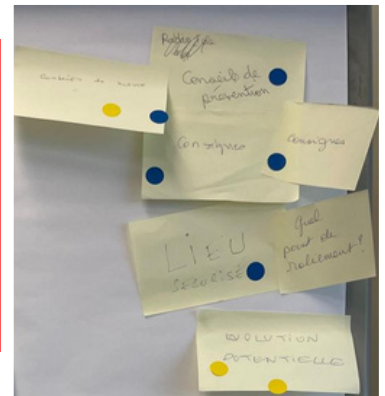
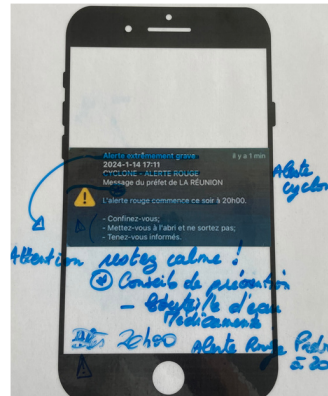
CHIFFRES CLÉS

✨ 20 ateliers
163 participant.e.s

✨ en 2024

✨ 5 villes en Hexagone
2 îles en Outre-mer

✨ 2 heures
3 activités



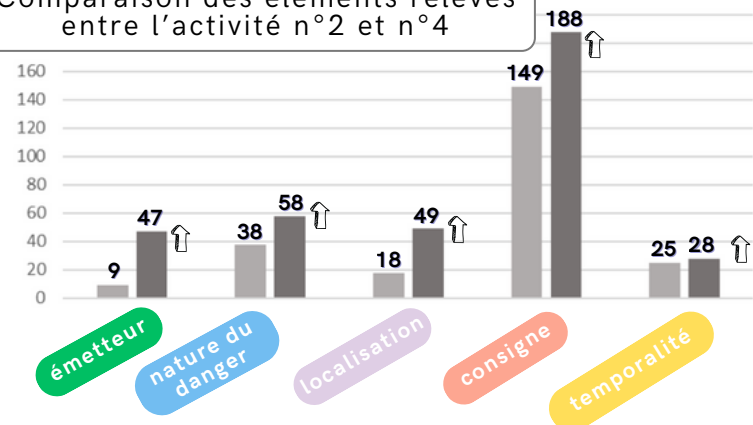
QUELQUES RÉSULTATS

✨ L'objectif de l'atelier est de **recueillir l'avis des participants sur les messages d'alerte**. Toutes les activités ont été créées pour que les animateurs n'influencent pas leurs point de vue.

✨ Pour l'activité n°2, les participants ont répondu à la question "**de quelles informations auriez vous besoin en cas d'alerte**". En réponse, ils mentionnent en grande majorité **les consignes de sécurité** et très peu les autres éléments.

✨ Lors de la dernière activité (n°4), en écrivant leur propre message d'alerte pour un scénario donné, on constate qu'ils mentionnent toujours les consignes de sécurité mais il y a une réelle **augmentation** dans les **mentions des autres éléments** tels que **l'émetteur**, la **nature du danger** et la **localisation du danger**.

Comparaison des éléments relevés entre l'activité n°2 et n°4



✓ Sensibilisation aux éléments nécessaires dans un message d'alerte

✓ Les six éléments structurant un message sont aussi plébiscités par les citoyens

1. Définir les piliers de la culture de l'alerte

1.2. Résultats issus d'une enquête nationale

En parallèle, une enquête a été réalisée en collaboration avec la Fondation MAIF pour la recherche, l'Université d'Avignon et l'AFPCNT. Le prestataire retenu est IPSOS. L'enquête a été menée du 2 au 17 octobre 2024, et l'échantillon final a été composé de **3 197 personnes, représentatives de la population française**.

CONNAISSANCE DES DISPOSITIFS D'ALERTE

96% des Français affirment **connaître au moins un dispositif** (91% ont entendu parler des sirènes d'alerte ; 88% des SMS d'alerte ; 77% des notifications sonores ; 74% des haut-parleurs et enfin 70% des mégaphones)

CONNAISSANCE DU DISPOSITIF FR-ALERT

FR-Alert a une **notoriété assez contrastée** : 48% des Français en ont déjà entendu parler mais seulement 22% voient précisément ce dont il s'agit.

Les alertes réelles ont en très grande partie été reçues sur les téléphones (17% déclarent en avoir reçu sous la forme de SMS et 9% par notifications sonores, ce qui montre la confusion entre les deux technologies), et assez peu par des sirènes, hauts parleurs et mégaphones (5%, 3% et 2%).

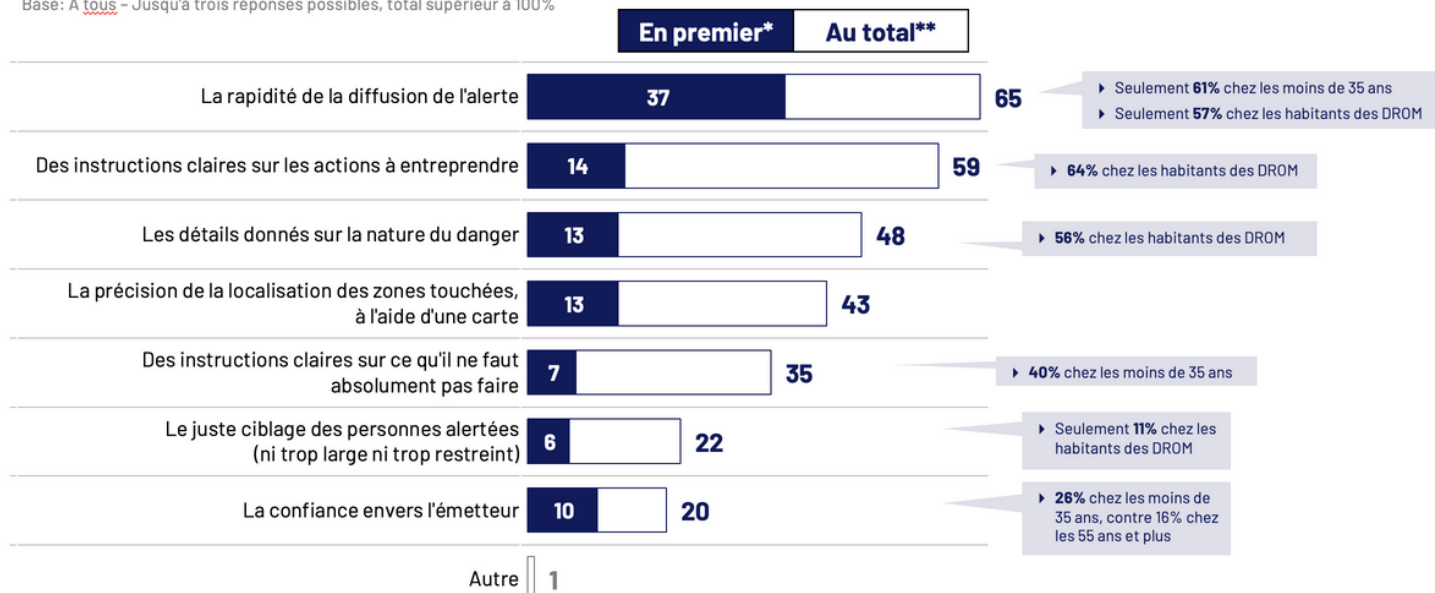
Les alertes reçues dans le cadre d'exercices l'ont été par des sources plus diversifiées (sirènes : 15%, SMS : 14% notifications : 13%, haut-parleurs : 8% et mégaphones 5%).

EFFICACITE DE L'ALERTE

L'efficacité d'une alerte est d'abord jugée sur sa **rapidité de diffusion** (65% citent cet aspect parmi les trois principaux caractérisant l'efficacité d'une alerte), puis sur la présence **d'instructions claires à entreprendre** (59%). Viennent ensuite les détails sur la **nature du danger** (48%) et la **localisation des zones touchées** (43%).

Pour vous, qu'est-ce qui caractérise le plus l'efficacité d'une alerte ?

Base: A tous - Jusqu'à trois réponses possibles, total supérieur à 100%



*Réponse donnée en premier, **Total des 3 réponses données

2. Mise à l'épreuve des savoirs co-produits

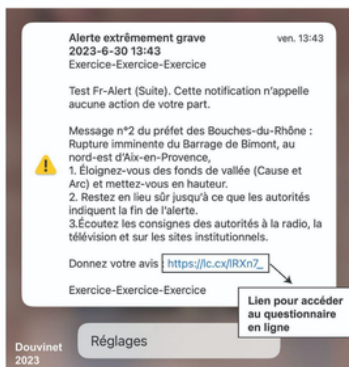
2.1. Perception de l'alerte lors d'exercices

DONNÉES COLLECTÉES LORS D'EXERCICES PRÉFECTORAUX



La seconde étape a consisté à analyser les **46 541** réponses collectées via un questionnaire en ligne, utilisé lors de 112 exercices préfectoraux réalisés entre le 17 mai 2022 et le 29 novembre 2024.

Exemple d'une notification envoyée durant un exercice (30 juin 2023)



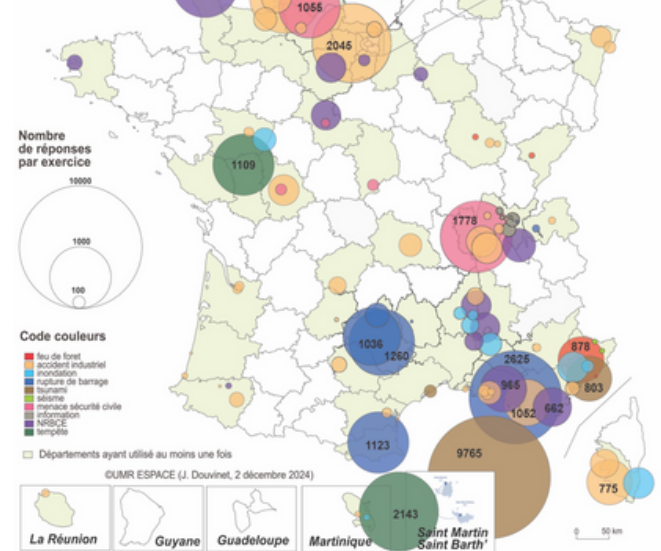
Un exemple de question fermée



Espace dédié pour laisser un commentaire

Nombre de réponses au questionnaire en ligne (du 17 mai 2022 au 29 novembre 2024)

Nombre exercices : **112**



RÉSULTATS ET RECOMMANDATIONS



A la réception d'un message d'alerte



le **son** de la notification est source de **stress**, **peur** et **incompréhension**, surtout chez les jeunes



82% des répondants déclarent qu'ils se seraient **mis à l'abri** en cas d'alerte réelle



Les messages doivent donc être cohérents et incitatifs



58% des répondants déclarent qu'ils auraient **poursuivi leurs activités**



40% des répondants auraient été chercher leurs enfants à l'école



La consigne "**Laissez vos enfants à l'école, ils y sont en sécurité**" peut donc être ajoutée



Les messages sont différemment appréciés selon :

- la nature de l'événement
- l'âge de la personne qui le reçoit
- les conditions de réception des publics



Respect de l'ordre et de la hiérarchie des invariants :

c'est un préalable indispensable pour optimiser la compréhension et espérer une mise en application des consignes de sécurité lors d'un événement dangereux



Les avis se cristallisent sur des aspects techniques : l'envoi des notifications d'alerte sur les téléphones portables étant une innovation encore récente en France

2. Mise à l'épreuve des savoirs co-produits

2.2. Analyse des commentaires des répondants

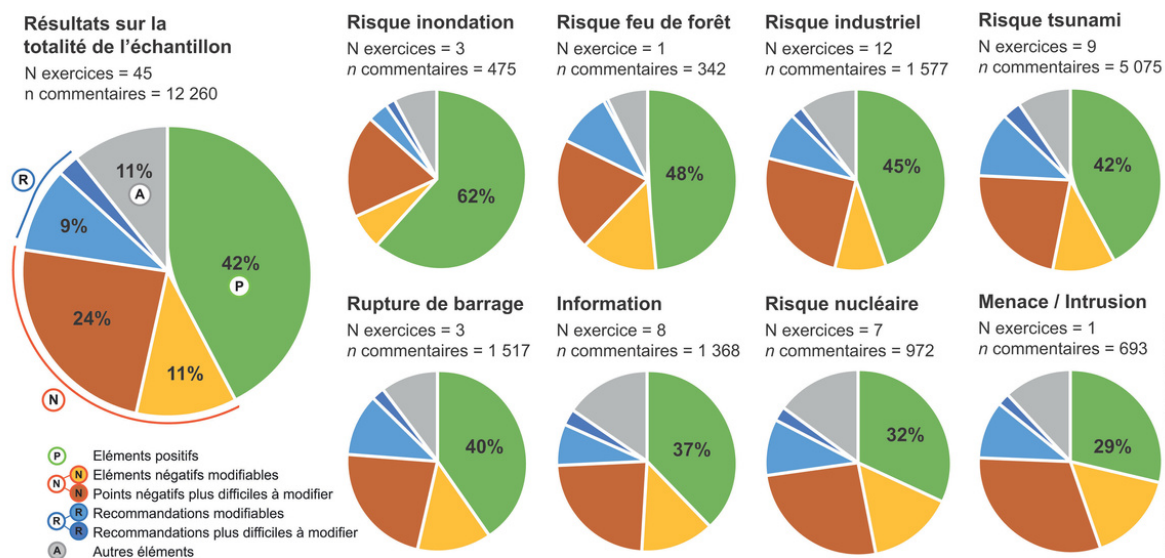
12 260 commentaires ont également été collectés au cours de 45 exercices, concernant 7 risques, certains ayant une origine dite **naturelle** (feu de forêt, inondation, tsunami) ou **technologique** (incident industriel, rupture de barrage), et d'autres relevant de la **sécurité publique** (menace, intrusion).

CLASSIFICATION DES COMMENTAIRES SELON LE MODÈLE P.N.R.A

Sur l'ensemble des 12 260 commentaires, des fragments de texte ont été analysés comme :

- 42% POSITIFS** → en saluant la qualité du contenu des messages d'alerte
- 35% NÉGATIFS**
 - **24% difficiles à modifier** : liés au son strident de la notification ou des aspects techniques
 - **11% modifiables** : manque de précision dans la description des lieux ou des consignes
- 12% RECOMMANDATIONS**
 - **9% modifiables** : la mise en page ou sur la nature des consignes
 - **3% difficiles à modifier** : insérer le logo FR-Alert© ou le pictogramme de l'événement à la place du triangle jaune ou rouge indiquant un danger
- 11% AUTRES** → grande diversité de remarques inclassables comme "Comment avez-vous eu mon numéro de téléphone ?", "Tout simplement surpris"...

RÉPARTITION DES COMMENTAIRES SELON LA NATURE DU DANGER



Les fragments de texte **positifs** sont plus nombreux pour **les inondations** (62%) et les **feux de forêt** (49% pour un exercice), mais plus **faibles** pour les exercices de **menace** ou **intrusion** (29%) et les **incidents nucléaires** (32%).

Les **recommandations** sont plus souvent formulées pour le risque **rupture de barrage** (*ajout d'une carte de l'emprise inondée*), le risque **tsunami** (*explications sur l'origine de l'émetteur*) ou le risque **nucléaire** (*questions sur la distribution des pastilles d'iode*).

3. Promouvoir la culture de l'alerte de demain Des stratégies diversifiées

POUR LES RESPONSABLES DE L'ALERTE

Amélioration de supports de formations aux élus

2.1

indicateurs et sous-composantes de la grille d'analyse

1

Credibilité de l'émetteur

Mention Test FR-Alert

Nom du département

Site internet / N° téléphone

2

Nature du danger

Catégorie de l'événement

Nature des impacts

Détails sur l'événement

3

Éléments de localisation

Site / Nom du cours d'eau

Nom de la commune

Nom de l'entreprise touchée

4

Consignes

Alertez-vous dans un bâtiment

Formez portes / fenêtres / aération

Évitez la zone

Restez en lieu sûr

Restez attentifs aux informations des autorités

Consignes hiérarchisées

5

Temporalité

Heure de début ou de fin

Indications (en cours, immédiat)

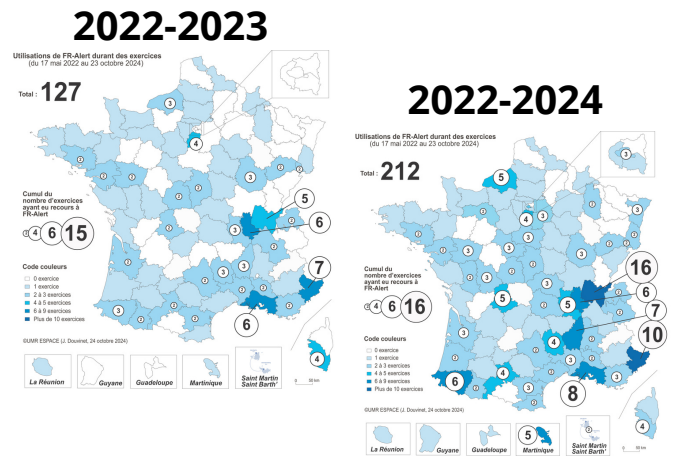
Le contenu d'un message d'alerte

Temporalité

Les indications temporelles doivent borner la temporalité de l'événement. Il s'agit ainsi d'indiquer l'heure de début, la fin étant plus délicate à anticiper (surtout pour un incident grave et en cours). C'est d'ailleurs pour cela qu'un autre message (de fin d'alerte) doit être envoyé quand l'événement n'est plus susceptible de provoquer des dommages.

17

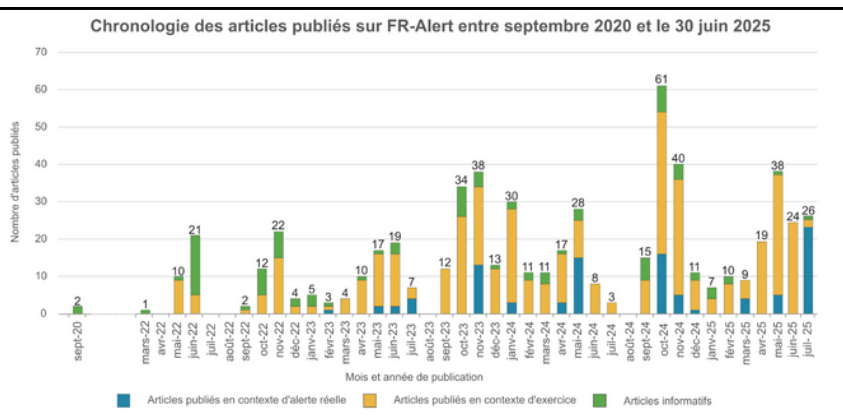
Suivi des déclenchements par département (mois par mois) à destination du Ministère de l'intérieur



POUR LES VECTEURS D'INFORMATION

Analyse de 509 articles de presse

Supports de sensibilisation pour les écoles de journalisme



ALERTE Know

Alerte et vigilance en cas de catastrophes naturelles ou industrielles

définition, enjeux et pratiques

cnrs

fondation MAIF pour la recherche

AVIGNON UNIVERSITÉ

ESPACE

06/11/25

POUR LE GRAND PUBLIC

Story Map

Collaboration avec le vidéaste **Christophe Asselin**, de la chaîne Youtube **Chroniques Chaotiques**



Synthèse des expérimentations FR-ALERT en 2022-2024

Regards scientifiques et opérationnels

UMR ESPACE 1180 CNRS / Angewandte Universität

22 septembre 2024

Articles scientifiques

Évaluer le contenu des notifications...

NETCOM

NETWORKS AND COMMUNICATION STUDIES

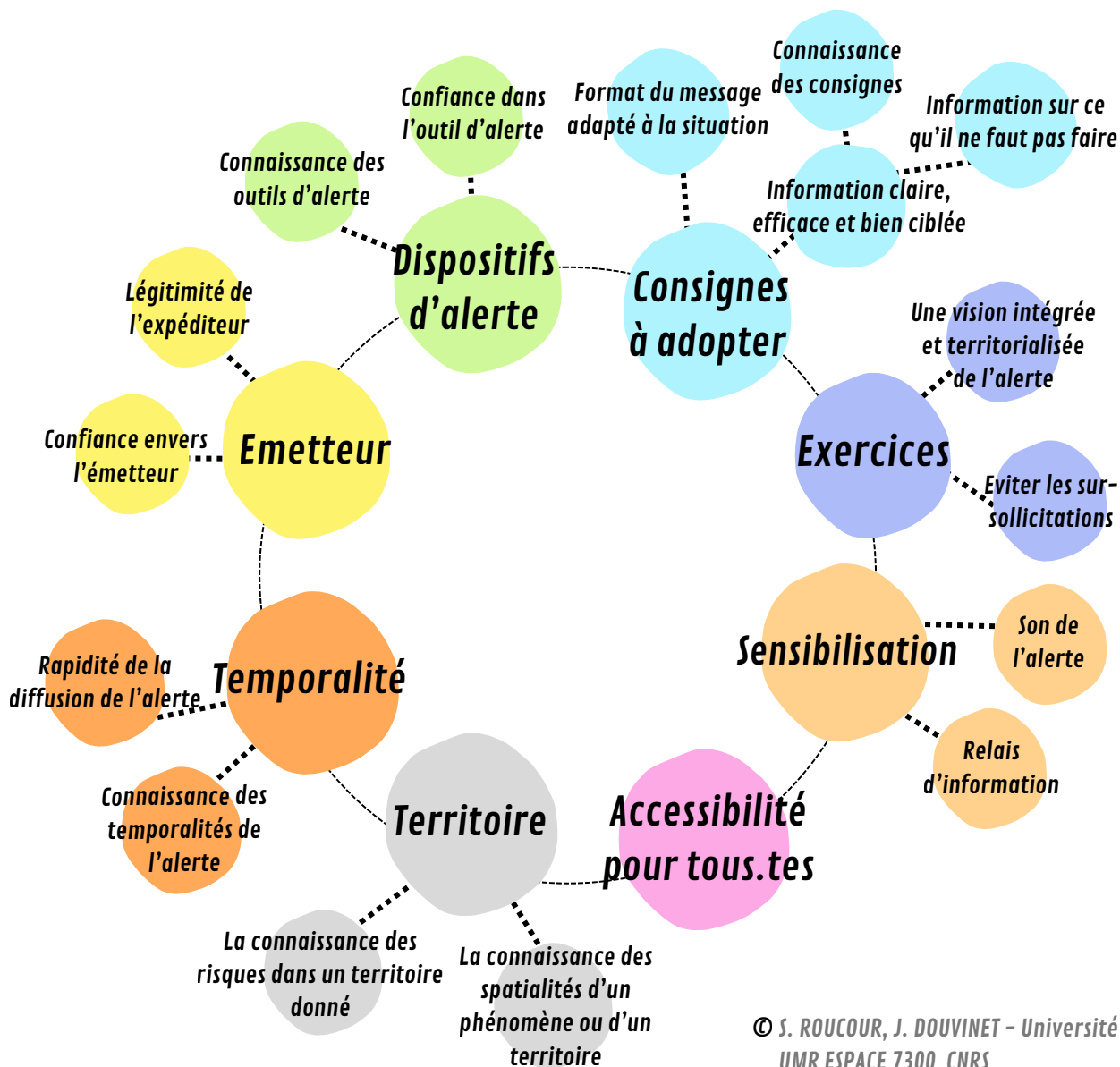
RÉSUMÉS

FRANCAIS | ENGLISH

Conclusion : Quels piliers pour inscrire dans les territoires la culture de l'alerte de demain ?

QUE RETIENT-ON DU PROJET ?

Ce projet a permis de co-construire, AVEC et POUR différents groupes de citoyens, la culture de l'alerte de demain en France, qui doit être structurée autour de 8 piliers fondateurs :



© S. ROUCOUR, J. DOUVINET – Université d'Avignon
UMR ESPACE 7300 CNRS

PERSPECTIVES

Comme le confirme ce projet, il faut accompagner / écouter / comprendre les besoins des citoyens et sublimer les démarches participatives, propices à la co-construction et à la mobilisation citoyenne. Les solutions attendues en France à court terme (usage de l'IA, déploiement du Réseau Radio du Futur - fin 2027) ne deviendront des innovations que si elles sont comprises et considérées par le public.