europe.regionpaca.fr

Projet financé sur la période 2017-2020 avec le concours de l'Union Européenne.
L'Europe s'engage sur le Massif Alpin avec le Fonds Européen de Développement Régional

WP4 – SMARS (2017-2021)

Les Smartphones et les Réseaux Sociaux Numériques, des leviers pour accroître la résilience dans les régions Rhône-Alpes et PACA

https://www.corestart.org/

Johnny DOUVINET, UAPV, ESPACE

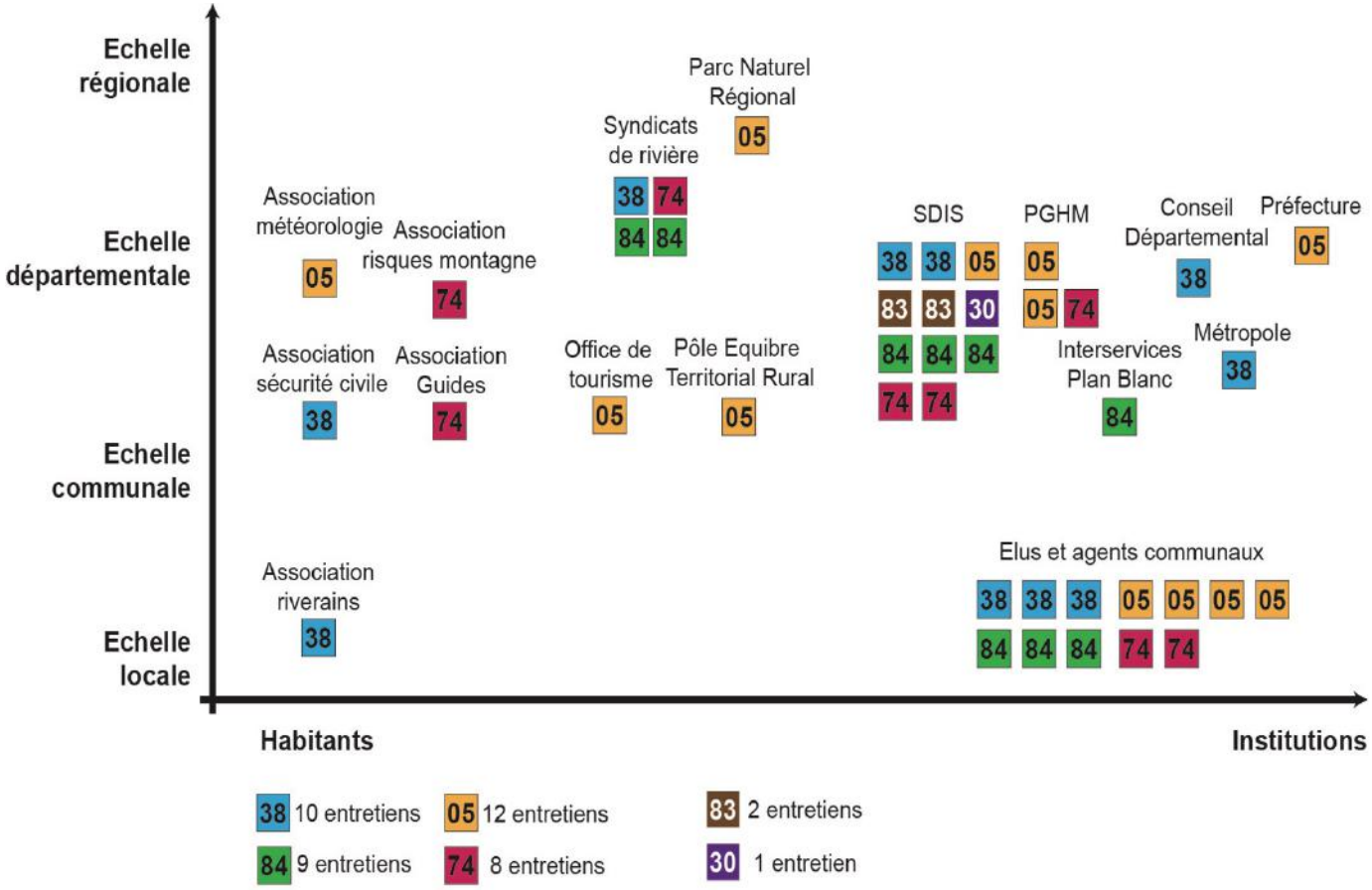
avec Alice VERPILLOT et Béatrice GISCLARD

1. Année 1 : Analyser (2017-2018)

Objectifs et données

57 articles scientifiques
12 RETEX sur les MS en gestion de crise

© F.Toulmé, avec L.Garancher (InkLink) et J.Douvinet (2017)



35 entretiens opérant à différentes échelles (Moy : 1h30)
(grille d'entretien semi-directive pour laisser la parole libre…)

Des pratiques qui se généralisent

50 appli. smartphones sur les risques en France (2017)
Des modes de diffusion multiples et diversifiés

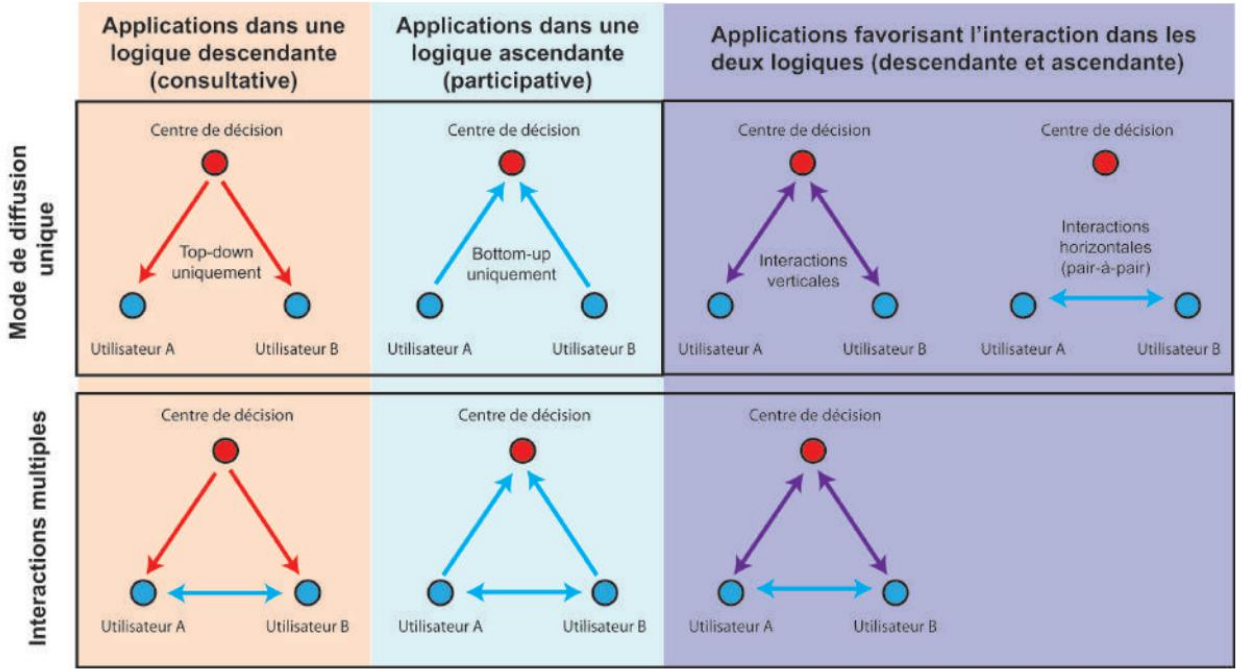


Figure 1.2. Distinction des applications selon le mode de diffusion

Des acteurs conscients du potentiel…

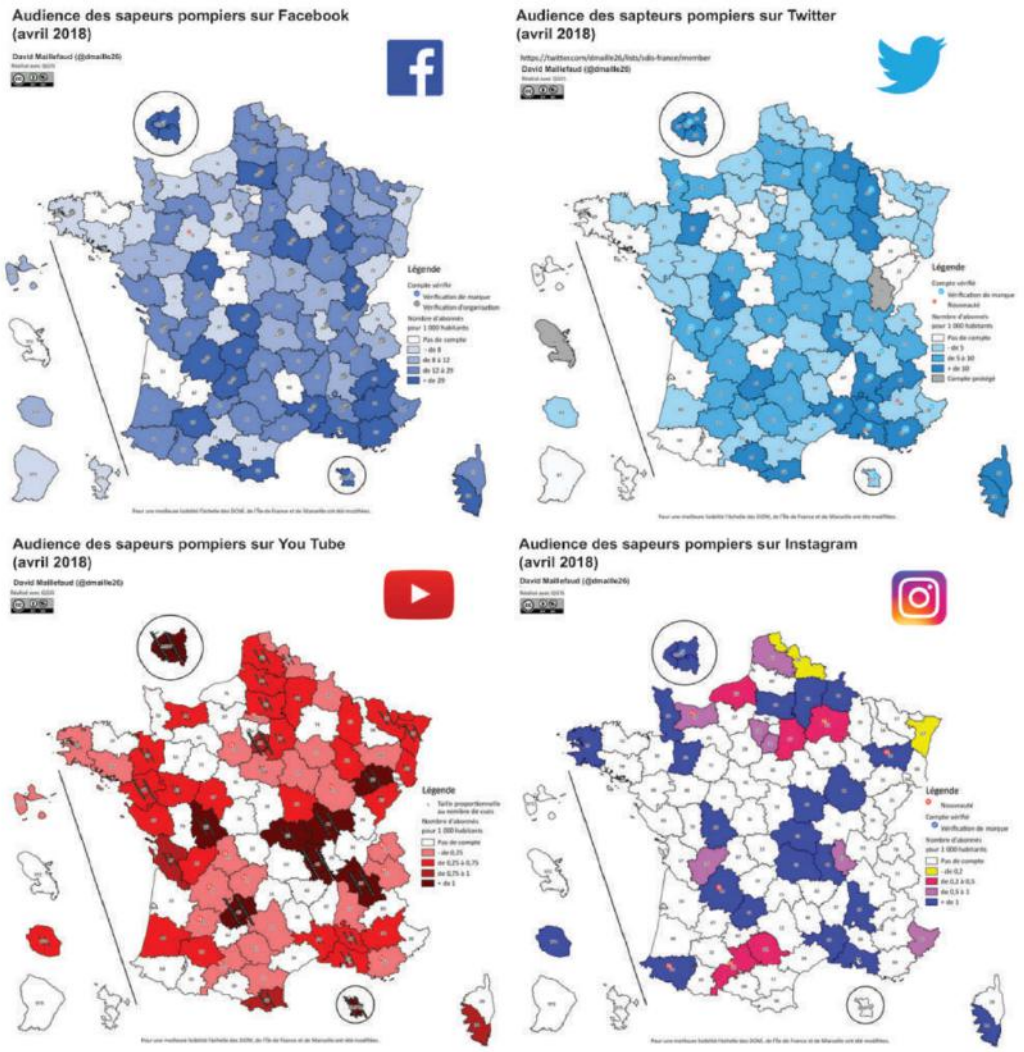


Figure 2.2. Cartographie recensant les comptes des SDIS sur divers RSN (d'après D. Maillefaud, 2018)

Des bénéfices considérables

Détection des signaux faibles / Informations sur les risques en cours / Emergence de pratiques

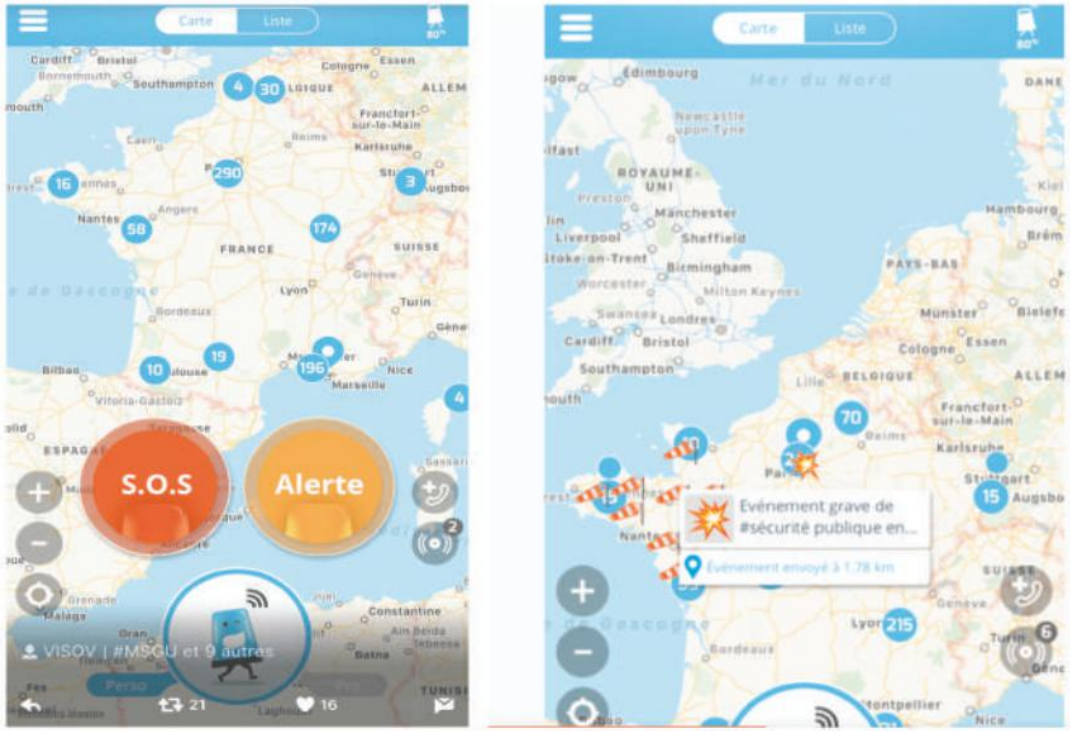
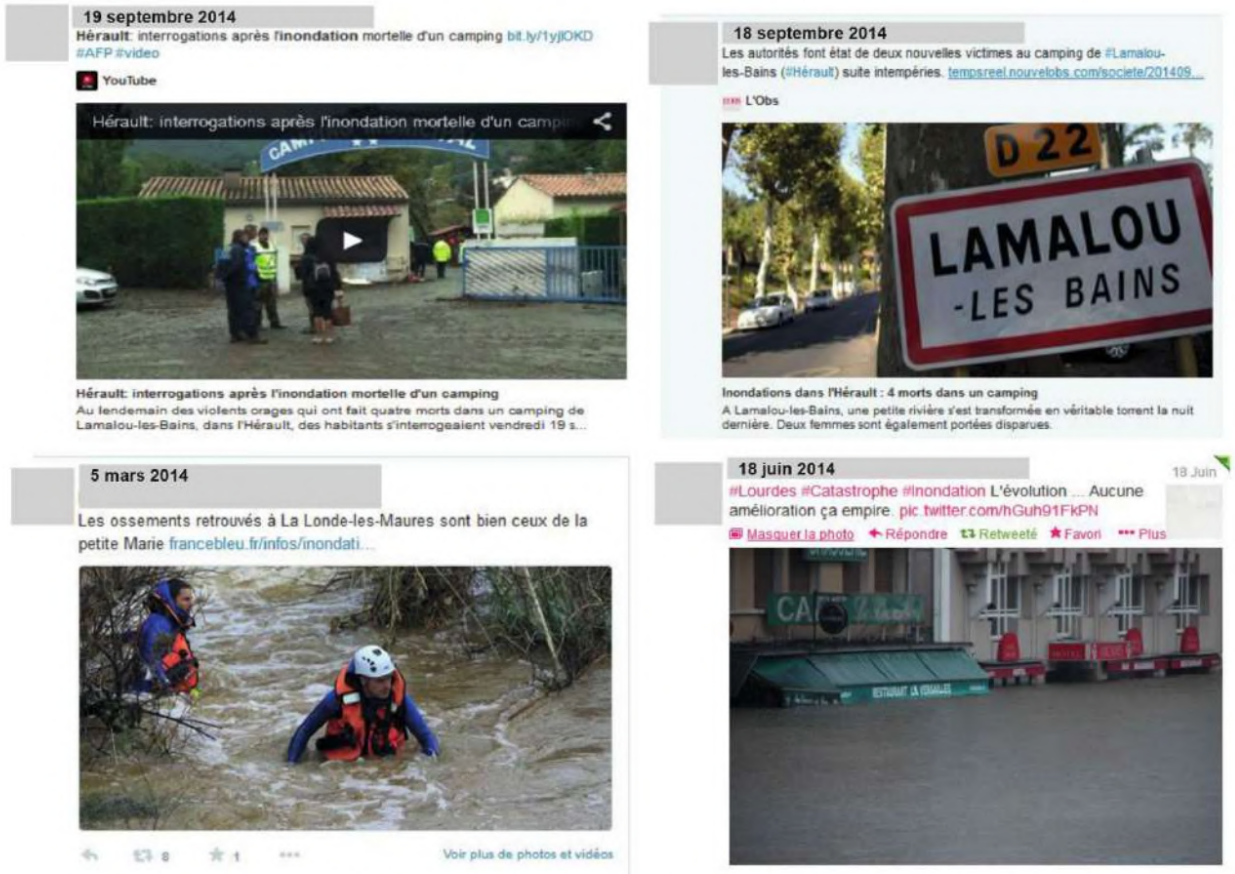


Figure 1.3. Exemples de messages d'alerte visibles sur l'application Quidam®



Document réalisé par J. Douvinet (compilation de messages - anonymisés - envoyés durant l'année 2014)

Favoriser les échanges et les interactions / Impulser des changements dans la manière de **communiquer**

Un potentiel à ne pas sublimer !

Applications tributaires du réseau / Méconnues et peu téléchargées / Peu « efficaces » !

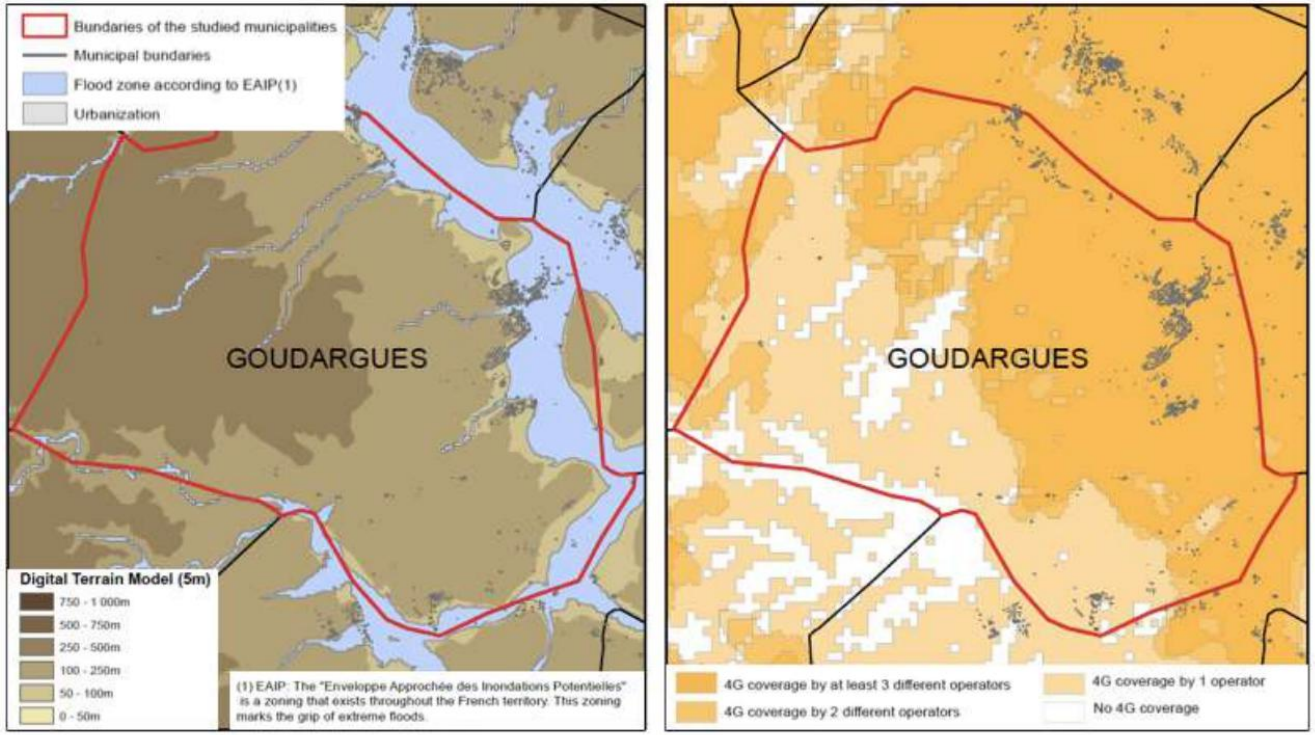


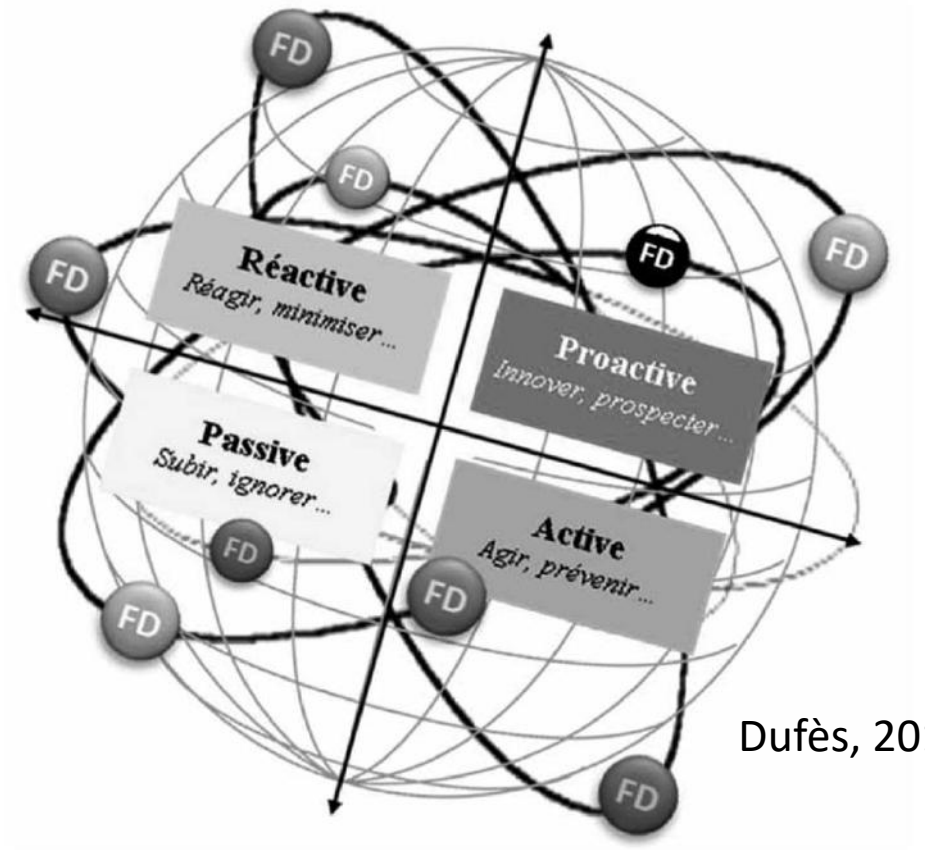
Figure 1.4. Couverture cellulaire à l'échelle d'une commune rurale où la population est exposée à une crue rapide : l'exemple de Goudargues, Gard (d'après les données de l'ARCEP, 2018, réalisé par E. Bopp

https://www.youtube.com/watch?v=Dinj79VCZYY

Des RSN amplificateurs de confusions /
Des médias incitant à la mise en danger /
Des pratiques marginales et surestimées (<1% de tweets géolocalisés en temps réel - 2019)

Quels besoins à court terme ?

Des solutions qui doivent **s'adapter** aux besoins des utilisateurs / Des autorités qui doivent clarifier leur position en cas de risque/crise/alerte



Dufès, 2016

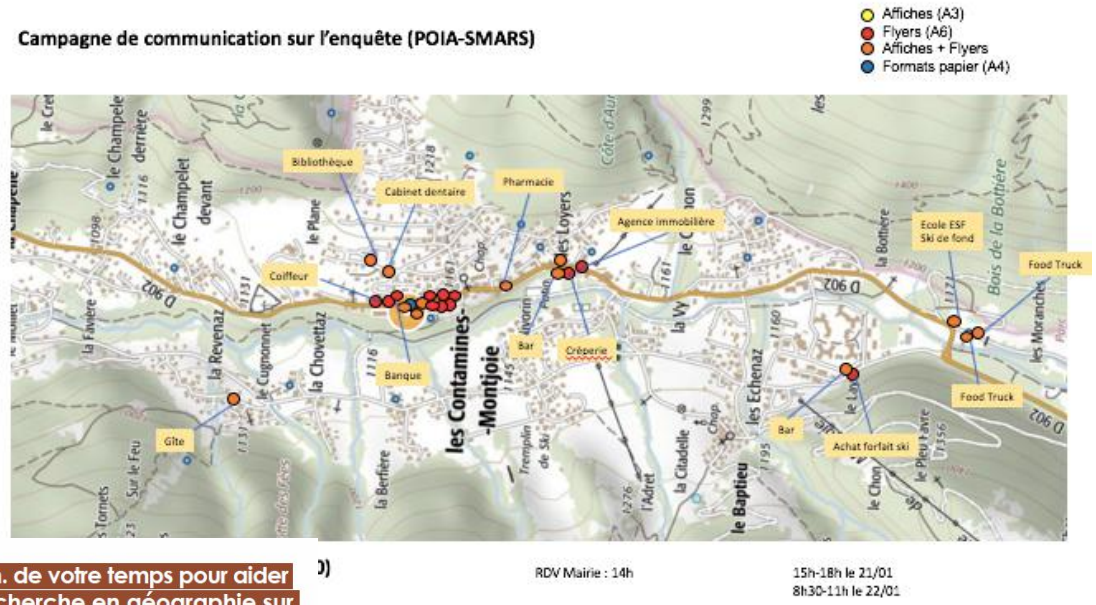
Baron, 2015

Des pratiques à **co-construire avant la crise** / Un facteur humain à ne pas occulter

1. Année 1 : Analyser (2017-2018)

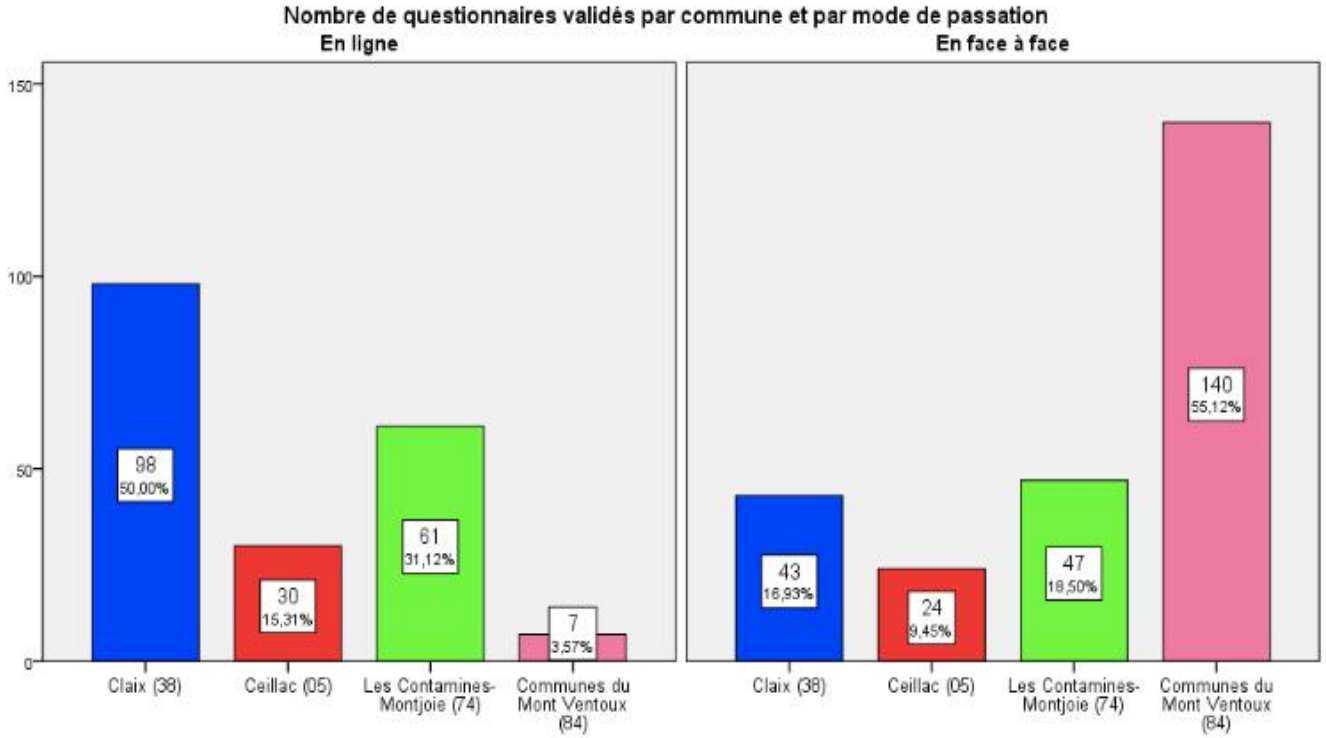
2. Année 2 : Evaluer (2018-2019)

Objectifs et données



Campagne de sensibilisation pour récolter des avis sur les 4 terrains d'expérimentation (Ceillac, Claix, Contamines, Mont Serein)

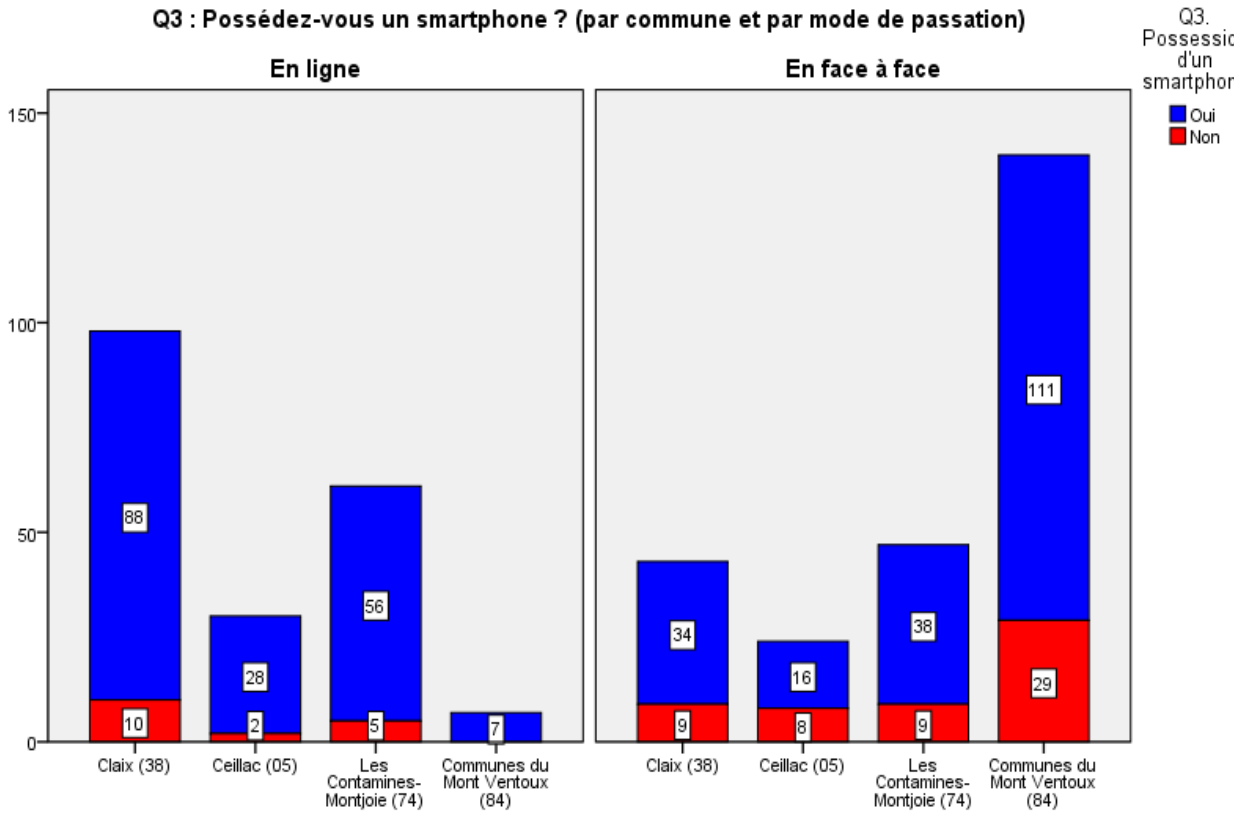
Deux modes de passation au final :
en **ligne** (194 réponses) puis en **face-à-face** (250 réponses)

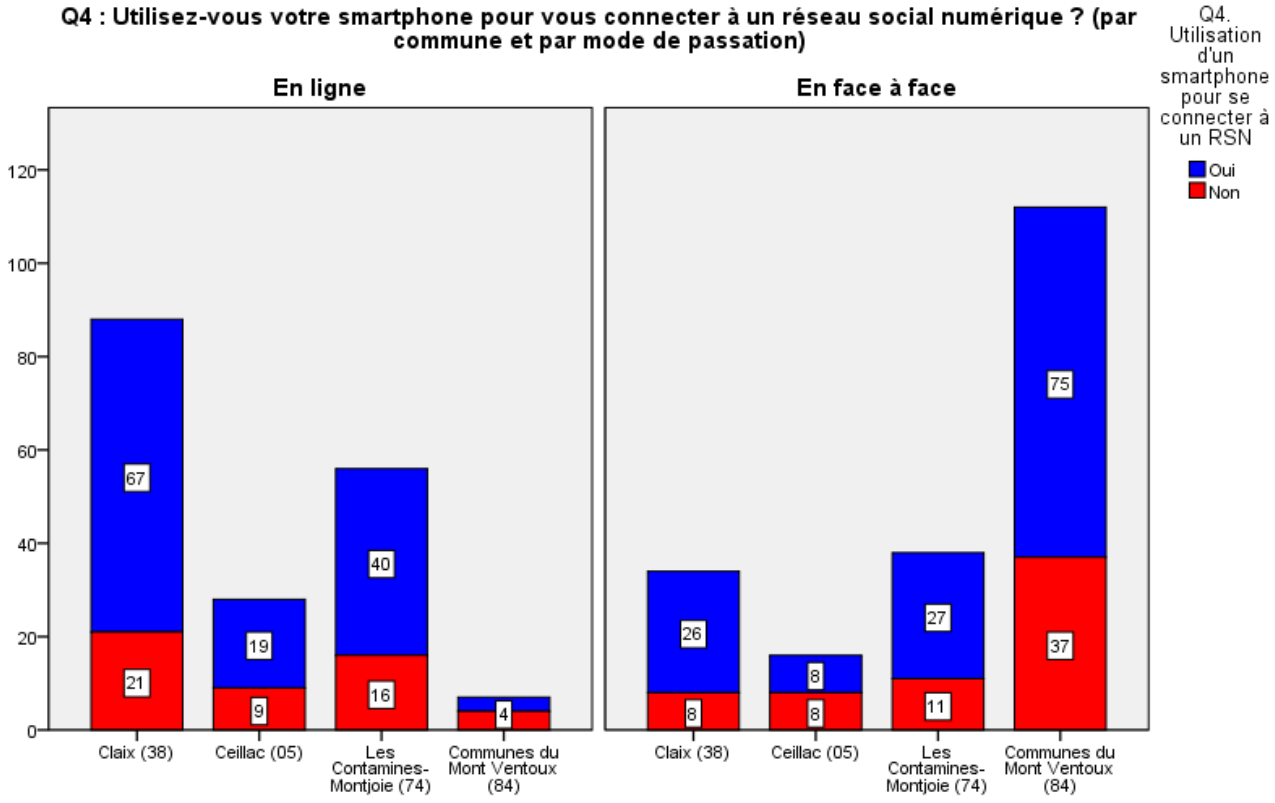


Des taux d'équipement rassurants

84% des répondants ont un smartphone
(biais lié au mode de passation) –
Chiffre plus élevé qu'à l'échelle nationale (75%)

Interactions évidentes entre smartphones et RSN
(67% des répondants se connectent via leur smartphone)

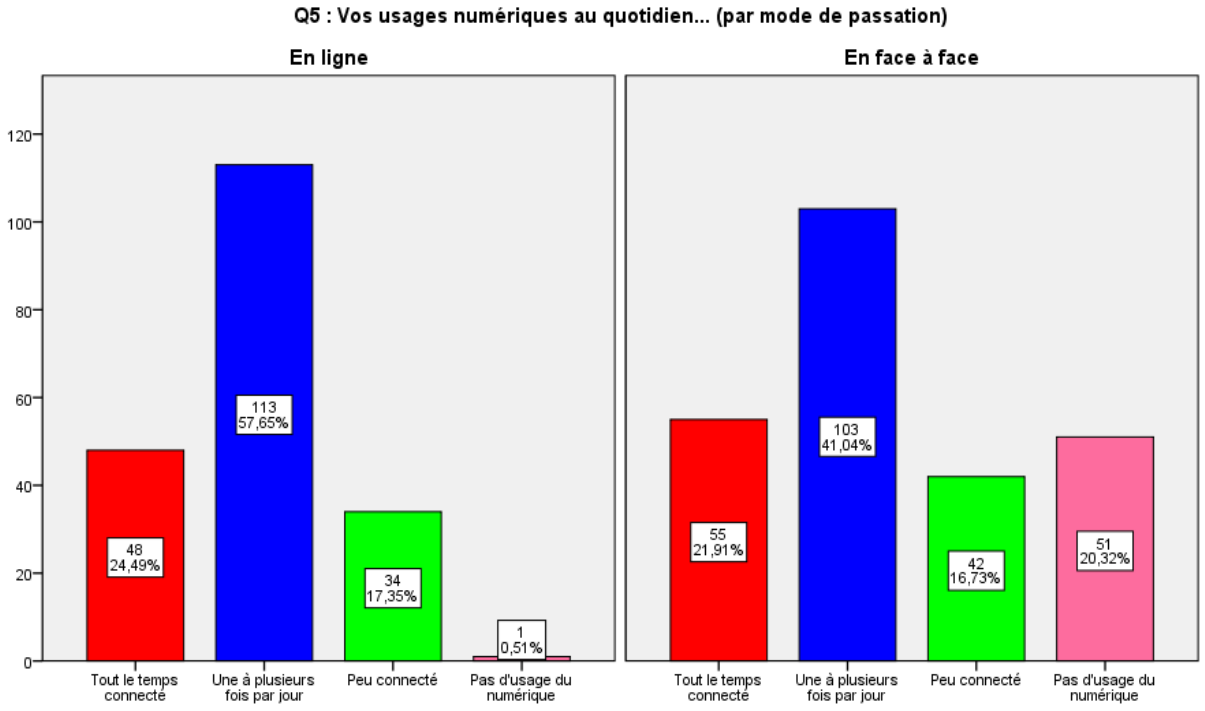


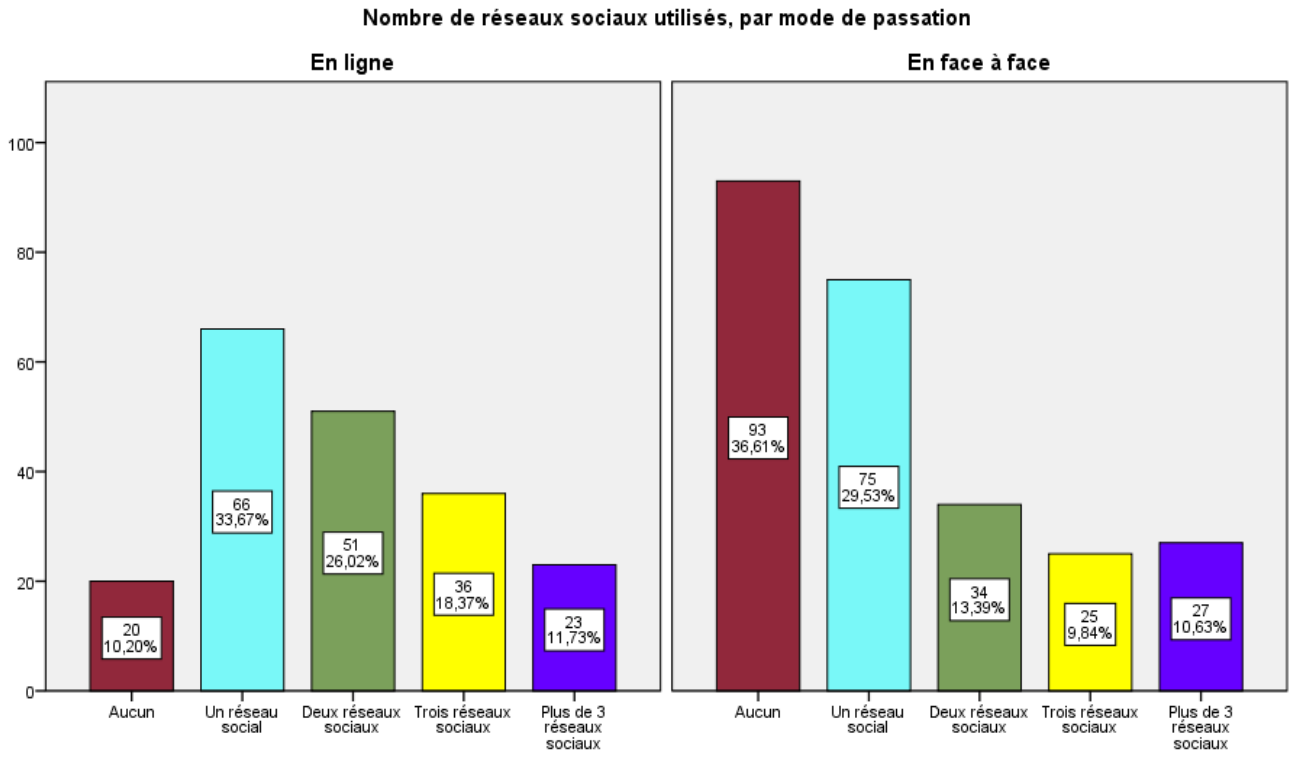


Des pratiques bien réelles

54% des répondants se connectent une à plusieurs fois par jour sur les RSN

49% des répondants se connectent à un voire plusieurs RSN (potentiel très élevé, même en territoire de montagne !) // **15% = aucun**





Des demandes opportunes

33% des répondants aimeraient recevoir une information de la part de la mairie (bulletin municipal en amont) / 23% depuis internet / > 85% des répondants aimeraient recevoir un SMS en cas d'alerte…

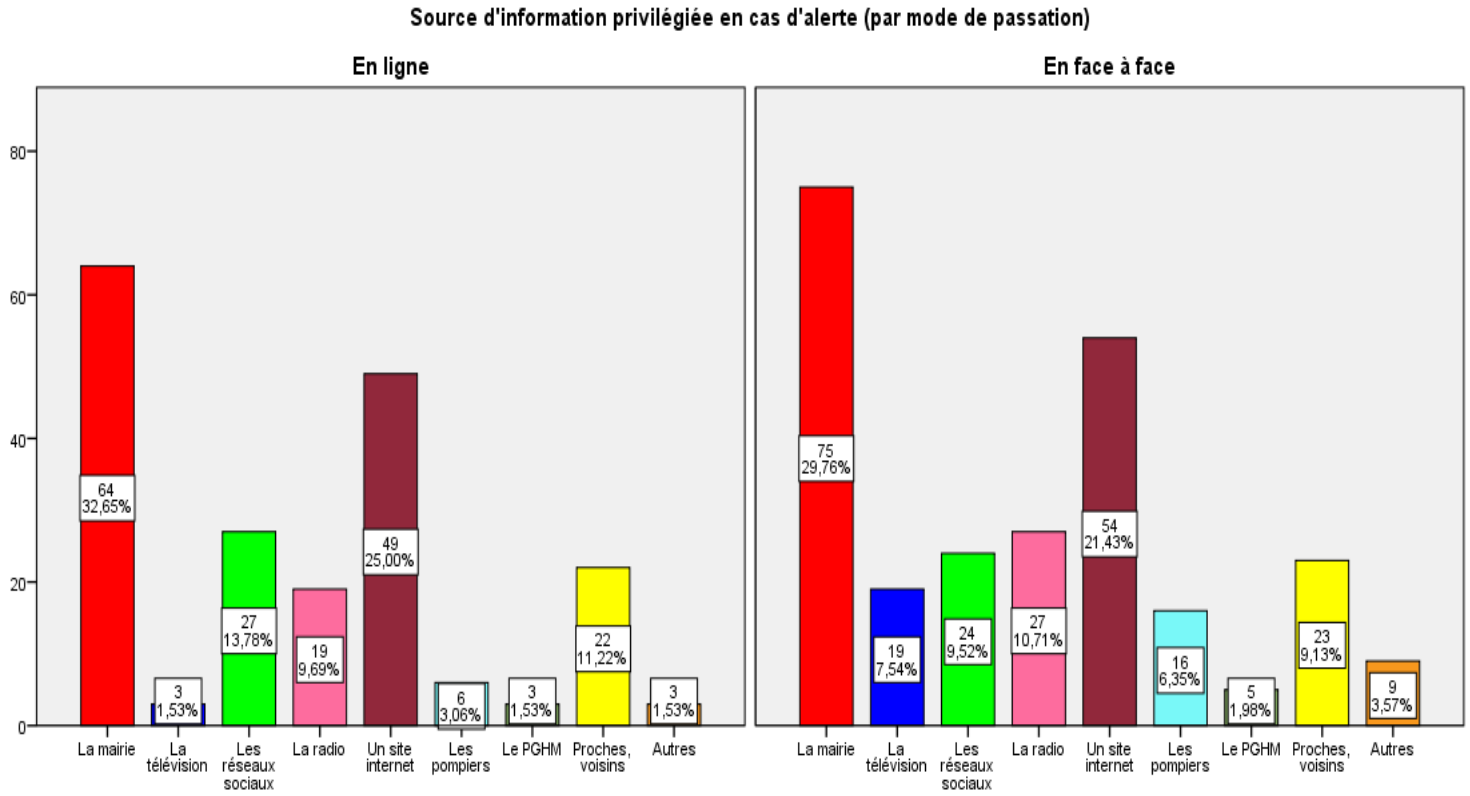


Figure 132. Source d'information privilégiée en cas d'alerte (par mode de passation)

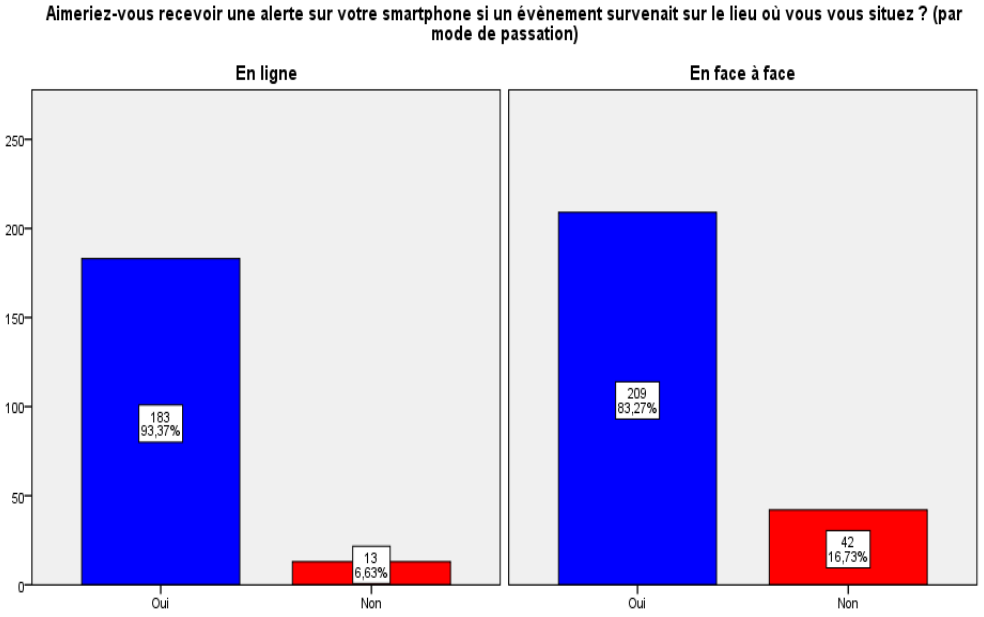


Figure 163. Aimeriez-vous recevoir une alerte sur votre smartphone si un évènement survenait sur le lieu où vous vous situez ? (par mode de passation)

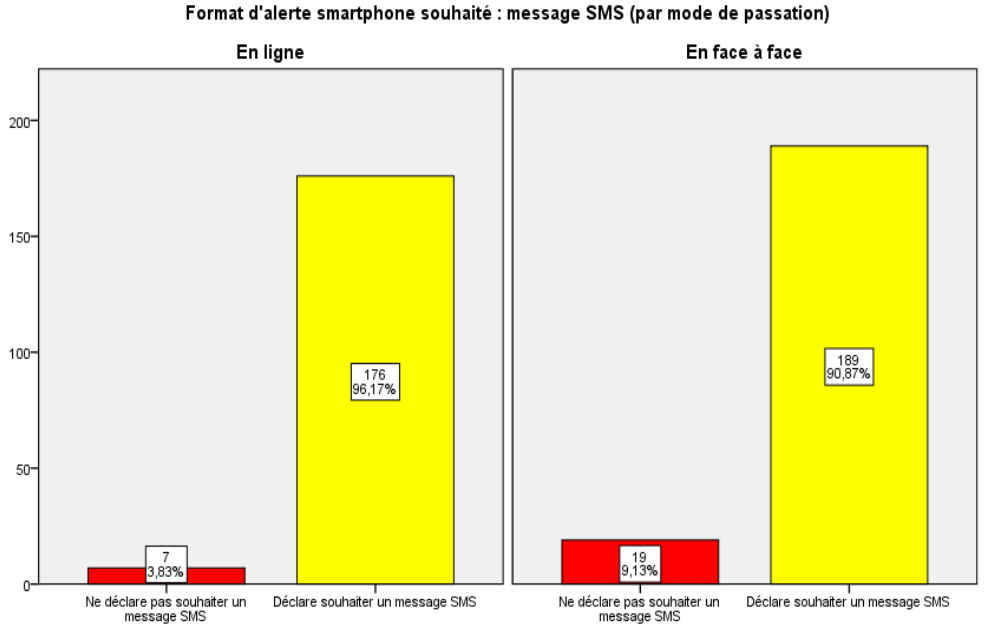
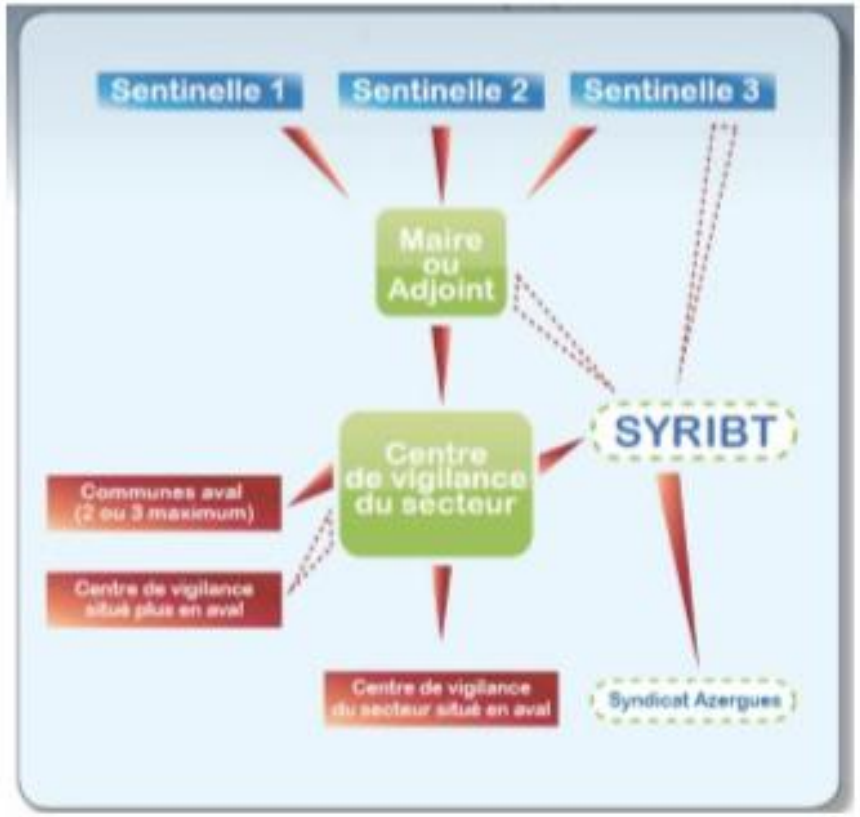


Figure 166. Format d'alerte smartphone souhaité : message SMS (par mode de passation)

3. Année 3 : Co-construire (2019-2020)

Objectifs et données (1/2)

Identification et rencontre de **14 acteurs clés** pour la création de « **réseaux sentinelles** » sur les 4 territoires (en se fondant sur l'expérience positive du SYRIBT / demande du SYMBII)



Objectif = Viser la **concertation** et la **co-décision** !!

Objectifs et données (2/2)

Mises en situation (2 ateliers) pour projeter les habitants sur les solutions en place en 2030

Alerte réellement effective par SMS
Alerte par les objets connectés / voiture
Simulateur virtuel (lunettes 3D réalité augmentée dès l'école)

prévu / sans doute créé
E-call obligatoire depuis 2018)
mise en situation

Messages arrivant sur les lunettes / messages
Safety Check activé automatiquement (généralisé)
Outils de modélisation hyper précis, prenant en compte tous les paramètres d'un territoire
Messages d'alerte adaptés aux contextes de chaque personne

Réticence à la technologie dans les territoires de montagne (ne pas imposer une solution)
Penser aux humains > avoir une vision globale par drônes

Plateforme numérique de services

Écran partout (Big Brother Georges Orweel) : information en tout moment

Intelligence artificielle (algorithme qui calcule tout avant que cela arrive)

Je ne crois plus en l'état et je m'organise au niveau de ma collectivité (territorial / horizontal
Territoires autonomes pour puiser des ressources (comme au Moyen-Age) / rationalisation de l'Etat > région
BitCoin
Faille au niveau ressources > non dépendance à la technologie

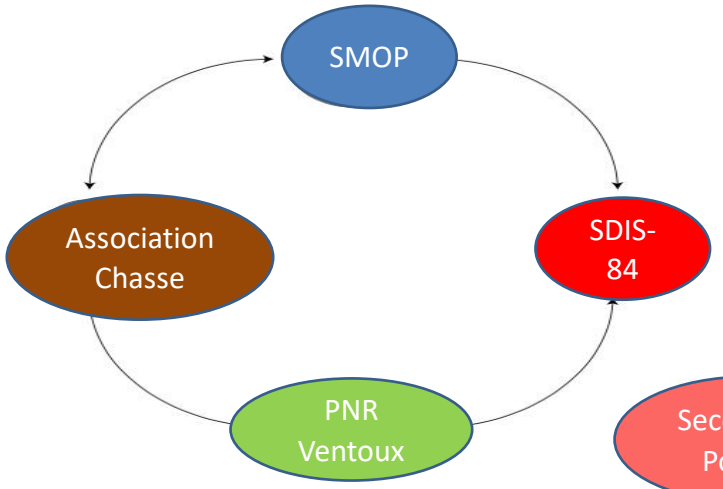
Meilleure résistance à l'échelle du territoire

Autres espaces d'échanges (communauté TOUT numérique) // format plus direct défendre les intérêts des communautés (troc, mutualisation)

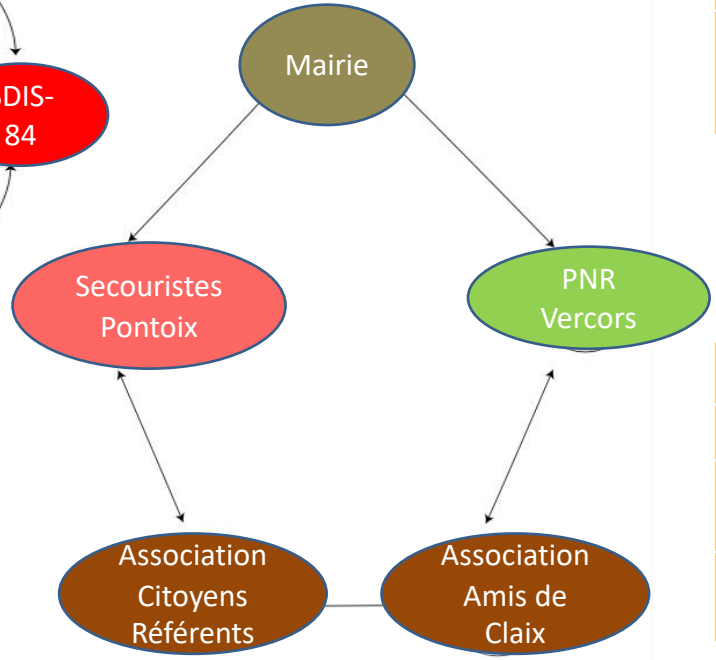
Rejet social de ces innovations technologiques (Effet Black Mirror)
Verrous : Appétence // résistance à l'innovation technologique car l'esprit montagne doit rester « nature et bien-être » alors que les territoires veulent que les solutions techniques soient mises en place (4G) // rupture sociétale et technologique >> abandon de solutions technologiques // 1 temps de retard « logique »

Résultats (en cours de validation)

Des acteurs variables selon les territoires / les échelles des aléas / les besoins / le contexte…
> De la flexibilité / Un outil récurrent : What'app



Ex : Malaucène



Ex : Claix

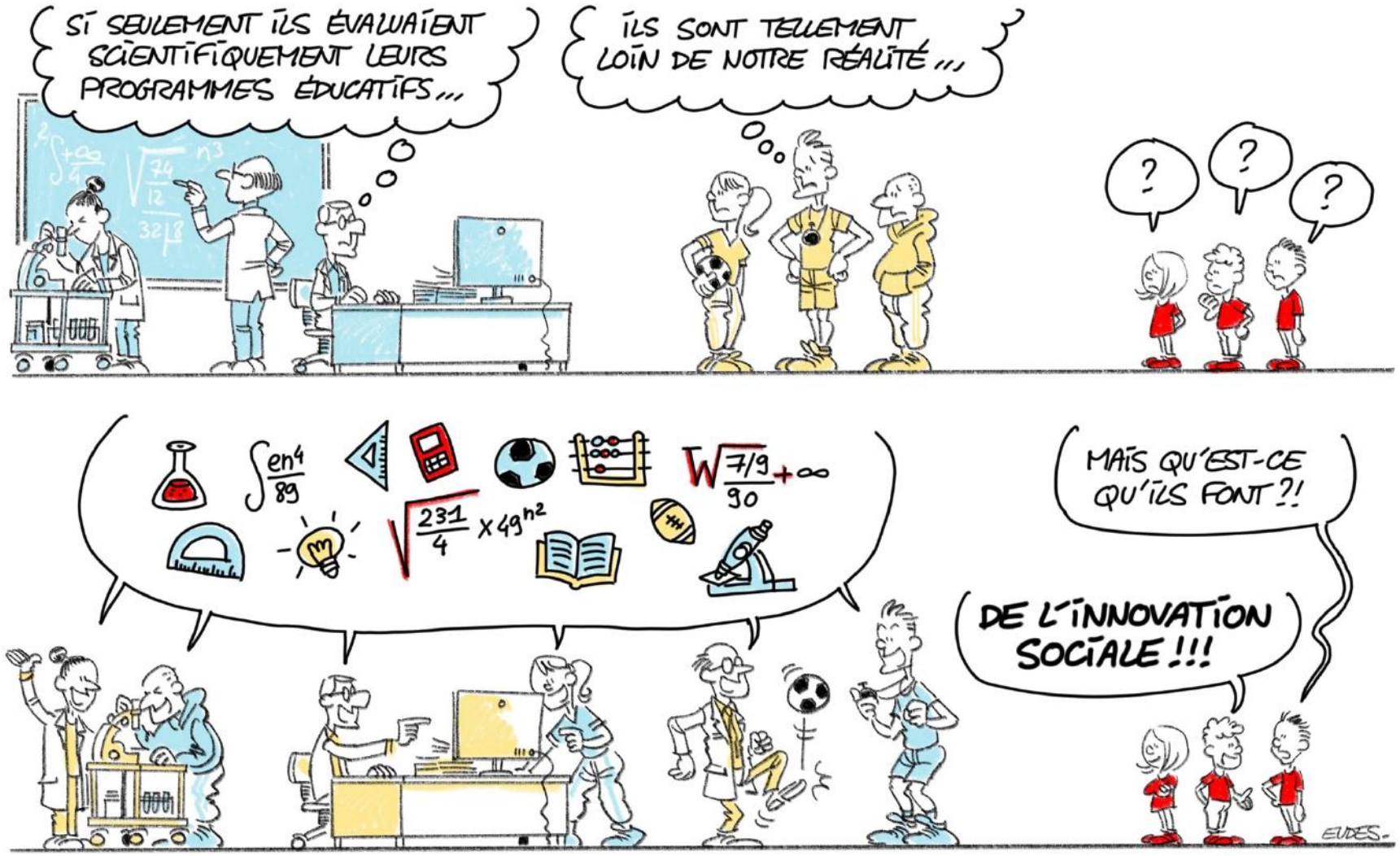
Des bénéfices hétérogènes à intégrer dans la conception et la mise en œuvre du réseau (ce qui est confirmé ailleurs !)

Ferments	SYRIBT	What's app SDIS 30	SOS Maires
Ancrage territorial	Oui	Oui	Oui
Accompagnement dans la durée	Oui	Pas de données	Oui
Confiance perçue par la population	Bonne (liens avec les élus locaux)	Faible (vue comme un réseau interne au SDIS	Faible (réseau destiné aux maires essentiellement)

Tableau 1 – Comparaison entre les réseaux sentinelles étudiés

	SYRIBT	What's app SDIS 30	SOS Maires
Initiative citoyenne	x		x
Usage des réseaux sociaux	x	x	
Remontée d'informations des individus		x	
Fonctionnel en dehors de la crise			x

Quelles limites lever ?



https://www.play-international.org/actualites/lancement-dun-programme-recherche-action-431

Un **contexte électoral,** source de lenteurs

Une **dynamique collective**, longue à structurer

L'expert extérieur n'est pas le mieux placé pour ce réseau

Des **risques quotidiens prioritaires** (COVID-19)

Absence d'effets durables des réseaux (éphémères)

Du « tweet de crise » à la « crise du tweet » !