

## Programme d'Application Universelle des Premiers Secours Foire aux questions

### Qu'est-ce que le Programme d'Application Universelle ?

Le Programme d'Application Universelle est une initiative financée par le Centre Mondial de Préparation à la Catastrophe (GDPC). Il permet aux Sociétés nationales de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge d'avoir accès à une application premiers secours de grande qualité (l'app), pour smartphones et tablettes, à destination du grand public. Le projet est parti de l'application gratuite des Premiers Secours, créée par la Croix-Rouge britannique et adaptée par la Croix-Rouge américaine et qui donne des conseils simples à suivre dans la vie de tous les jours, les « Premiers Secours au quotidien ».

Dans le but de développer à plus grande échelle cette application, le GDPC a lancé le Programme d'Application Universelle des Premiers Secours en mai 2013. Après une phase expérimentale, le projet a rapidement pris de l'ampleur afin de lancer l'app au sein de nouvelles Sociétés nationales de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge.

Le Programme d'Application Universelle est composé d'un système de gestion du contenu (CMS) simple d'utilisation qui permet de développer le contenu de l'app ainsi qu'un contrat type réduisant le temps et le coût des négociations. La participation au Programme d'Application Universelle est gratuite pour les Sociétés nationales et n'engendre aucun frais lors du téléchargement de l'app sur les systèmes IOS et Android.

### Pourquoi une Société nationale voudrait-elle participer au Programme d'Application Universelle ?

Le Programme d'Application Universelle fait appel à une technologie de pointe en matière d'applications mobiles. Il est gratuit pour les Sociétés nationales. Il permet de sensibiliser le grand public aux premiers secours grâce à une app de grande qualité. Le programme a pris en compte la popularité grandissante des smartphones ainsi que l'utilisation des applications comme moyen de recherche et de partage d'informations. Grâce au programme il est possible d'informer un nombre croissant de personnes sur les gestes qui sauvent. Il permet de toucher des publics inhabituels pour la Croix-Rouge tels que les jeunes et les populations urbaines. De plus, les caractéristiques de ces app permettent aux Sociétés nationales de communiquer avec le public, de faire des appels aux dons, et d'encourager les partenariats pour promouvoir leurs propres formations de préparation à la catastrophe et de premiers secours.

### Que propose l'app ?

L'app des Premiers Secours, « The First Aid App », est basée sur « Les Premiers Secours au quotidien » développés par la Croix-Rouge britannique ainsi que sur « les Recommandations internationales 2011 de la Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge en matière de premiers secours et de réanimation ». Elle comprend des consignes simples, conçues pour approfondir les notions de premiers secours. On y trouve des animations, des vidéos, des tests, des liens permettant d'accéder au site de la Société nationale ainsi que des rubriques qui permettent aux utilisateurs de comprendre et de clarifier leurs connaissances en premiers secours. L'app est connectée aux principaux réseaux sociaux et elle est liée aux sites et outils de collecte de fonds gérés par la Société nationale.

### Est-il possible de récolter des fonds via l'app?

Les liens pour effectuer un don, redirigent les utilisateurs vers une page Internet de don en ligne ou un service de « don par sms ». De plus la Société nationale a la possibilité de mettre en avant un partenariat privé dans l'app (par exemple avec un hôpital ou un opérateur téléphonique). L'app peut donc servir d'outil supplémentaire pour aider la Société nationale dans sa stratégie de collecte de fonds.

### Comment font les autres Sociétés nationales pour avoir l'autorisation d'utiliser l'app ?

Le GDPC a obtenu l'autorisation d'étendre la licence, de la Croix-Rouge britannique et de la Croix-Rouge américaine, aux autres Sociétés nationales qui s'engagent, sous certaines conditions, à signer un contrat (de licence) avec le GDPC. Les conditions imposent que chaque Société nationale qui participe au programme ne doit en aucun cas distribuer l'app en dehors de son pays et qu'elle doit la distribuer gratuitement au grand public. De plus la Société nationale s'engage à fournir les statistiques de téléchargement de son app au GDPC. Les détails du contrat sont accessibles uniquement en anglais et peuvent être traduits par les Sociétés nationales sous leur responsabilité et à leurs propres frais. Si une Société nationale contribue à l'amélioration de l'app (par exemple la traduction dans une nouvelle langue), les Sociétés nationales qui ont déjà signé le contrat pourront bénéficier de ces améliorations implicitement - cela est clairement stipulé dans le contrat de licence.

### Les Sociétés nationales peuvent-elle traduire l'app ?

Les Sociétés nationales sont responsables des traductions des contenus de l'app dans la langue qui leur convient. Elles ont aussi la possibilité de lancer l'app dans leur pays dans plusieurs langues.

Les Sociétés nationales peuvent choisir une traduction déjà existante. Par exemple, la Croix-Rouge chilienne peut modifier la traduction déjà réalisée par la Croix-Rouge mexicaine, mais la Croix-Rouge colombienne peut décider de faire sa propre traduction à partir de la version anglaise fournie par la Croix-Rouge américaine. Il en résulte ainsi trois versions espagnoles différentes.

### Qu'est-ce que le GDPC ?

Le centre de préparation à la catastrophe, the Global Disaster Preparedness Center (GDPC) est à la fois un centre de ressources et un pôle de réflexion dont le but est de promouvoir l'innovation dans la préparation à la catastrophe. Il soutient la recherche et le partage des connaissances entre les divers acteurs de la préparation à la catastrophe à travers le monde. Créé en 2012 par la Croix-Rouge américaine et la Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (FICR), son but est de renforcer les capacités de préparation à la catastrophe au sein du Mouvement. Le GDPC joue également un rôle actif afin d'aider les communautés à se préparer à des futures catastrophes. Vous pouvez en apprendre plus en tapant sur le lien [preparecenter.org](http://preparecenter.org)

### Quel est le rôle du GDPC dans ce processus ?

Le GDPC sert de point d'entrée aux Sociétés nationales dans le développement et le lancement de leur app. Il gère le projet et sert de liaison entre les Sociétés nationales et la FICR. Tout au long du processus de développement de l'app, le GDPC apporte son soutien technique aux Sociétés nationales, servant d'intermédiaire entre la Société nationale et le fournisseur de l'app 3SidedCube.

En tant que gestionnaire du programme, le GDPC donne ainsi la possibilité à 3SidedCube de se concentrer sur le développement de l'app et non sur la partie contractuelle. Le fournisseur n'échangera avec les Sociétés nationales que sur des points spécifiques comme par exemple la formation.

Le GDPC offre cette app à toutes les Sociétés nationales intéressées, de façon totalement gratuite grâce à des généreux donateurs. Si une Société nationale souhaite contribuer financièrement au programme d'Application Universelle, elle peut contacter le GDPC à [gdpc@redcross.org](mailto:gdpc@redcross.org)

### Comment a été choisi le développeur de l'application ?

Les critères de sélection ont été la qualité, l'expérience et le coût.

### Quelle est la durée du projet ?

Le Programme d'Application Universelle est entré en phase 2 en janvier 2014. Elle durera deux ans ou jusqu'à ce que 100 Sociétés nationales aient intégré le programme.

### Combien de temps prend le développement de l'app ?

Le délai variera en fonction des capacités internes de chaque Société nationale. Tout au long du processus de développement, ces dernières devront :

- Vérifier, relire, traduire et adapter le contenu de leur app.
- Accepter les termes du contrat (de licence) avec le GDPC.
- Tester l'app avant le lancement dans leur pays pour s'assurer de la qualité de celle-ci ainsi que d'avoir les autorisations nécessaires.
- Effectuer les campagnes de promotion.

Dès qu'une Société nationale souhaite intégrer le programme, le GDPC lui fournit une copie du contenu de l'app pour qu'elle le traduise et qu'elle l'adapte à son pays. La Société nationale doit relire et modifier les recommandations afin qu'elles soient en accord avec celles qui ont cours dans leur pays.

La première étape dépendra de la capacité de la Société nationale à consacrer du temps à la relecture et à la traduction. Toute modification du contenu clinique devra être approuvée par le Centre Mondial de Référence des Premiers Secours (GFARC).

Une fois cette première étape passée, la Société nationale intégrera un groupe de développement qui durera un mois pour développer l'app. Un référent au sein de la Société nationale pourra alors avoir accès au système de gestion du contenu (CMS). Il aura la possibilité de relire le contenu, le vérifier, ajuster la traduction ou encore changer les photos et les vidéos. La Société nationale devra respecter des jalons et des échéances (par exemple le dernier jour de ce premier mois) pour soumettre son contenu définitif au GDPC. Ensuite des tests seront effectués par le GDPC et le fournisseur, 3 Sided Cube, pendant environ une semaine ; tests avant le lancement officiel de l'app.

A partir de là, la Société nationale sera en mesure de choisir le jour exact du lancement officiel de son app. Si la Société nationale ne respecte pas une échéance ou si la relecture du contenu nécessite plus de temps, elle devra attendre le prochain cycle de lancement disponible avant que leur app ne soit prête.

### Comment les Sociétés nationales peuvent-elles connaître le taux d'utilisation des smartphones dans leur pays ?

En cherchant sur Internet, notamment sur Google, on trouve énormément de sources montrant les tendances croissantes des smartphones et autres appareils portables avec une connexion Internet. Vous trouverez dans un premier temps des renseignements intéressants sur les smartphone et autres appareils mobiles en cliquant sur le lien ci-dessous :

<http://mobithinking.com/mobile-marketing-tools/latest-mobile-stats>

### Après le lancement de l'app, qu'attend-on des Sociétés nationales ?

Après le lancement, la Société nationale devra constamment surveiller son app ainsi que ses performances. Elle devra prendre en compte les commentaires des utilisateurs (dans le Play Store ou l'App Store). Elle devra aussi faire les mises à jour nécessaires. La Société nationale reste responsable de la continuité de la campagne de promotion de l'app pour augmenter le nombre d'utilisateurs.

### A combien s'élève le coût de participation au programme d'Application Universelle ?

Le GDPC s'engage à fournir l'utilisation de la plateforme informatique, le déploiement ainsi que la maintenance et l'hébergement de l'App Universelle gratuitement aux Sociétés nationales intégrées dans la phase pilote jusqu'à la phase 2. Les Sociétés nationales prennent ensuite en charge les coûts engendrés pour la traduction et l'adaptation du contenu.

### Y a-t-il des coûts de licence ?

La participation au Programme d'Application Universelle est totalement gratuite pour les Sociétés nationales. Il n'y a aucun coût de licence mais il y a des conditions à respecter.

### Les Sociétés nationales ont-elles la possibilité de changer le contenu de l'app si elles le souhaitent ?

Même après le lancement officiel de l'app ? Et si oui, combien de temps mettront les mises à jour de l'app à apparaître après les changements effectués dans le CMS ?

Le CMS donne à chaque Société nationale un contrôle total de sa propre app. Même après le lancement officiel de l'app, les Sociétés nationales auront la possibilité de changer, dans le CMS, le contenu et les photos utilisées. Une fois le contenu modifié et « publié » dans le CMS, il sera accessible à tous les utilisateurs à leur prochaine ouverture de l'app et après téléchargement de la mise à jour (en moins d'une heure). Le contenu n'est pas soumis à l'app store. L'app essaie toujours, à chaque ouverture, de se connecter au serveur à la recherche de nouvelles mises à jour. S'il n'y a pas de connexion disponible, elle fonctionnera comme précédemment.

C'est un vrai souhait de la part du GDPC de laisser à chaque Société nationale la responsabilité et la gestion de son app, après le lancement officiel dans leur pays.

### Comment les Sociétés nationales partageront-elles leurs résultats dans les campagnes de promotion ? Où pourront-elles en apprendre plus sur la façon dont les autres Sociétés nationales ont procédé pour promouvoir leur app ?

Le GDPC a rédigé un document qui fournit conseils et meilleures pratiques, en termes de marketing, pour aider les Sociétés nationales à démarrer leur campagne de promotion. Le GDPC continuera d'enrichir ce document pour permettre aux Sociétés nationales de s'informer et de partager leur expérience.

### Une Société nationale a-t-elle la possibilité d'ajouter un complément de contenu autre que le lien vers son site officiel ?

Le système de gestion du contenu (le CMS) permet d'ajouter facilement du contenu complémentaire.

### Le Programme d'Application Universelle peut-il être traduit ? Qui est responsable de cette traduction ?

Les Sociétés nationales sont responsables de la traduction de l'app. Elle peut être réalisée en ligne via le CMS ou hors connexion sur un fichier Excel (ou un logiciel équivalent utilisant le système java).

### L'app est-elle disponible seulement sur Smartphone ?

L'app est disponible sur tous les appareils dotés des systèmes Android et IOS (tablette, Smartphones...)

### Qui peut télécharger l'app ?

Toute personne possédant un appareil doté du système Android ou IOS, dans le pays où est lancée l'app, pourra la télécharger. Si l'appareil a été acheté en-dehors du pays concerné ou s'il est relié à une carte de crédit d'un autre pays, l'utilisateur devra éventuellement changer d'app store pour pouvoir accéder à l'app store de son pays.

### Les images et vidéos de l'app nécessitent-elles d'avoir une licence globale ?

Oui. L'utilisation des photos et des vidéos nécessite une licence globale. Elle est particulièrement importante lorsque l'on reconnaît des acteurs ou des personnes.

### Les vidéos seront-elles accessibles sans connexion internet ?

Oui. Les vidéos de premiers secours sont incluses dans l'application. Elles fonctionnent donc sans connexion internet une fois l'app installée correctement sur un smartphone ou une tablette.

Pour les apps traduites en plusieurs langues, une langue seulement pourra être intégrée dans l'app. Les Sociétés nationales choisiront la langue la plus parlée dans leur pays pour l'inclure dans leur app. Les autres langues alors disponibles seront accessibles en vidéo sur Youtube et nécessiteront donc une connexion à internet.

Inclure des vidéos rend l'app plus lourde. De façon alternative, les vidéos peuvent être lues sur Youtube ou un site équivalent. Cela nécessite donc forcément une connexion internet mais allège l'app dans le smartphone. Le GDPC travaillera en étroite collaboration avec chaque Société nationale pour déterminer quel modèle d'app sera le mieux adapté au pays et aux utilisateurs.

### L'app disposera-t-elle de notifications push à destination des utilisateurs ?

Oui. En utilisant le système de gestion du contenu, les Sociétés nationales auront la possibilité d'envoyer des notifications push aux utilisateurs de l'app. Par exemple, ces notifications push peuvent servir de rappel aux utilisateurs sur les prochains événements Croix-Rouge ou sur les formations à venir... Cette fonction sera très encadrée et contrôlée pour en assurer une utilisation optimale.

### L'app est-elle régulièrement mise à jour ? Si oui, les mises à jour sont-elles aussi accessibles aux Sociétés nationales ?

Les Sociétés nationales sont totalement maîtresses des mises à jour du contenu, des images et des vidéos de leur app (via le CMS). Une fois l'app lancée, la Société nationale peut ajouter du contenu ou

faire des mises à jour sans l'intervention du GDPC ni du fournisseur 3SidedCube. Les améliorations sur l'app elle-même seront peu fréquentes et soigneusement examinées.

### Quel outil est utilisé pour contrôler l'app ? Est-ce un outil Croix-Rouge ?

Le CMS utilisé pour développer l'app, fournit un accès à une plateforme internet dans laquelle chaque Société nationale peut contrôler les téléchargements, les utilisations et les commentaires du Play Store ou de l'App store. En outre, l'app utilise « Google Analytics » et chaque Société nationale a accès à un portail de données.

### Comment le lancement de l'app est-il réellement effectué? Sous quel nom chaque app est-elle lancée?

Le Programme d'Application Universelle utilise un format commun ainsi qu'un ensemble d'outils permettant à chaque Société nationale de lancer son app individuellement sous le nom qu'elle aura elle-même choisi. Par exemple « Les Premiers Secours par la Croix-Rouge du Myanmar » ne sera accessible qu'aux utilisateurs du Play Store du Myanmar. Les apps sont lancées sous un compte unique pour augmenter l'efficacité et la rentabilité.