

Médias sociaux pour la gestion d'urgence : comment intégrer la démarche dans les services d'urgence ?

1/ Historique et intérêt des équipes de soutien opérationnel virtuel

La révolution du « Web 2.0 » a permis l'émergence des médias sociaux. Ce sont des médias, car ils permettent de véhiculer de l'information, mais cette information n'est pas nécessairement produite par des professionnels de la presse ou des relations publiques. Les citoyens connectés y participent¹, écrivent, produisent des documents sonores, des photos et des vidéos. La dimension sociale des médias sociaux tient à la capacité que chacun a d'interagir avec l'information à tout instant, par des commentaires, des réponses, des rediffusions. Les médias sont aussi « sociaux » car les échanges n'y ont pas pour ambition principale de former une œuvre créative, mais de s'insérer dans le flux des discussions entre personnes faisant société. S'y référer est devenu un réflexe naturel, dès lors qu'une connexion à l'Internet est disponible. Pour toute personne équipée d'un smartphone², cette possibilité est permanente³.

Lors d'un événement majeur, les citoyens ont besoin d'une information pertinente, que ce soit pour adapter leur comportement aux risques, trouver l'aide dont ils ont besoin, savoir comment se mettre en sécurité, ou être rassurés sur le traitement de l'urgence par les autorités. Ils vont pour cela se tourner vers les flux médias classiques (radio et télévision) mais aussi, s'ils sont connectés, vers les moteurs de recherche et les médias sociaux. Les citoyens au cœur de l'événement sont, eux, en situation de produire de l'information. Étant sur place, ils ont la possibilité de prendre des

photos ou de capter des vidéos. Ils n'ont pas, ou peu, accès aux médias de flux conventionnels, mais peuvent poster des images et des commentaires immédiatement sur leur compte Twitter, Facebook, YouTube ou Instagram. Et l'expérience montre qu'ils le font de manière très spontanée, ne serait-ce que pour informer leurs proches et leur famille de la situation. Or cette information, disponible sans délai et le plus souvent géolocalisée, a un intérêt majeur pour le gestionnaire de crise⁴.

Le sigle MSGU est utilisé depuis 2012 dans l'espace francophone pour désigner la démarche permettant de tirer profit, pour la gestion d'événements majeurs, des médias sociaux en situation d'urgence. Cette information est dispersée sur de nombreux réseaux sociaux, foisonnante, et d'intérêt divers. Elle est donc inaccessible aux organisations de l'urgence sans un traitement préalable permettant de l'extraire, de l'ordonner et de la présenter sous une forme exploitable en salle opérationnelle.

Ce travail de fourmi est coûteux en temps et en énergie. Il nécessite en outre une connaissance approfondie des techniques de recherche et de validation de l'information sur les réseaux sociaux, nécessitant un long apprentissage pratique. D'où l'idée de confier cette tâche à une équipe de volontaires de confiance qui peut être activée à la demande du gestionnaire de crise. Cette équipe n'est pas réunie dans un même

¹ 80% des personnes ayant accès à internet (soit 32 millions de personnes) déclarent posséder un compte sur un réseau social, selon une étude Médiamétrie de 2013. (http://bit.ly/msgu_ref1)

² En France 26,2 millions de personnes possèdent un téléphone intelligent, selon une autre étude Médiamétrie du début 2014. (http://bit.ly/msgu_ref2)

³ Au Royaume-Uni, une personne consulte son smartphone en moyenne 221 fois par jour, selon un bureau de marketing. (http://bit.ly/msgu_ref3)

⁴ Le 14 octobre 2012, une tornade ravage la zone commerciale de Plan de Campagne (13). La première vidéo mise en ligne 4 minutes après l'événement permet de comprendre la situation avant même l'arrivée de la première équipe de secours sur place. (http://bit.ly/msgu_ref4)

espace physique, mais dans un espace numérique de travail, et constitue donc une communauté dite « virtuelle » dans le langage des informaticiens. Ce concept a reçu en 2011 la dénomination de VOST pour virtual operations support team, à l'issue d'un exercice organisé par une telle communauté et le terme est resté depuis⁵.

En France, et plus largement dans l'espace francophone, l'association VISOV (pour volontaires internationaux en soutien opérationnel virtuel) a été constituée par des citoyens, pour la plupart intervenant dans le domaine de la sécurité civile ou de l'urgence, afin d'importer le concept de VOST. Il a été francisé en ESOV, équipe de soutien opérationnel virtuel. L'association développe le concept, les méthodes et les outils permettant de faire fonctionner une ESOV dans le cadre d'une urgence. Ses bénévoles sont intervenus à de nombreuses reprises depuis 2012 au profit d'organisations gouvernementales et non gouvernementales diverses. Ils constituent un groupe de citoyens à l'interface entre les médias sociaux et les organisations d'urgence et de sécurité civile.

Si l'ESOV met à disposition des organisations d'urgence les informations issues des réseaux sociaux, ces dernières doivent s'en saisir et les utiliser dans leur processus de décision. Elles doivent trouver leur place dans la situation tactique élaborée en salle

opérationnelle. La restitution joue à ce titre un rôle important. Elle prend la forme d'une liste de résultats de recherche, disponible dans un tableur dans un ordre chronologique. Les informations étant géolocalisées, elles peuvent également être restituées sous la forme d'une carte collaborative⁶.

L'ESOV peut également relayer sur les réseaux sociaux des informations de la part des organisations d'urgence pour faciliter la gestion d'un événement majeur. Ce fut le cas par exemple en demandant à la population de libérer les routes lors de l'accident de train en gare de Brétigny-sur-Orge ou pour démentir des rumeurs⁷. Ce fut aussi le cas lors des inondations dans le sud de la France en novembre 2014, où VISOV a diffusé plusieurs conseils et consignes pour mettre en sécurité à la fois les populations et les biens⁸.

Enfin, l'ESOV peut interagir directement avec les citoyens pour demander des précisions sur une information (où a été prise cette photo ?), en démentir une autre (telle photo est un canular, pour preuve, elle a déjà été publiée il y a plusieurs années), répondre à des demandes d'assistance, relayer des appels à solidarité, et interagir avec les médias traditionnels⁹ (presse régionale et radio locale).

Ces quelques exemples démontrent tout l'intérêt d'une ESOV en situation d'urgence.

2/ Problématique de la généralisation des MSGU dans les services d'urgence

VISOV a noué plusieurs partenariats, notamment avec les EMIZ sud et est, avec le CRICR méditerranée, et avec les SDIS 83 et 30. Ces initiatives locales, dont les retours d'expérience sont prometteurs et démontrent l'intérêt de la démarche MSGU, peuvent-elles être généralisées ? Comment impliquer davantage de SDIS et d'états-majors de zones dans la démarche MSGU ? Faut-il élaborer une doctrine d'emploi des MSGU, ou bien au contraire faut-il éviter de créer un cadre normalisateur pour faciliter l'adaptation aux situations rencontrées ? Si la démarche MSGU se généralise sur tout le territoire, comment former suffisamment de volontaires pour participer à toutes les ESOV tout en conservant le caractère citoyen de ces équipes ?

La tentation de généraliser la démarche MSGU pourrait conduire à l'introduction des technologies d'intelligence

artificielle pour automatiser le travail de recherche et de sélection de l'information. Ce type d'algorithme est employé à des fins commerciales ou de renseignement. Il ne convient pas toutefois à la démarche MSGU pour plusieurs raisons.

La première est que ces outils ne permettent pas d'interagir avec le citoyen producteur d'information, par exemple pour lui demander des précisions ou lui donner des conseils. Ils ne sont en cela pas adaptés à la nature sociale des médias visés. Une seconde raison est qu'ils sont basés sur une analyse sémantique qui permet difficilement de reconnaître les « signaux faibles », c'est-à-dire les messages qui peuvent sembler anodins, mais qui concourent à anticiper l'évolution de la situation et auxquels il faut réagir. Ils n'apportent donc pas la finesse qualitative recherchée dans la

⁵ Historique des VOST (en anglais) : <http://vosg.us/history/>

⁶ Exemple de carte collaborative de type Umap réalisée lors des intempéries du sud de la France par VISOV en octobre 2014 : http://bit.ly/msgu_ref5

⁷ La collaboration avec VISOV lors de l'accident ferroviaire de Brétigny-sur-Orge est évoquée dans le RETEX : http://bit.ly/msgu_ref6

⁸ Exemple de Tweet conseil en cas d'inondation : http://bit.ly/msgu_ref7

⁹ Exemple d'interaction avec un média local : http://bit.ly/msgu_ref8

démarche MSGU. Enfin, ils sont difficiles à piloter en temps réel, pour adapter la recherche d'information à l'évolution de la situation. L'interaction, la détection des signaux faibles et la souplesse organisationnelle ne sont pas susceptibles d'être robotisées.

Ensuite, ces algorithmes sont controversés par ceux qu'ils ciblent. Nombre de citoyens ne se satisfont pas de l'utilisation automatisée de leurs données, ce qui conduit à développer des comportements de défiance et d'évitement des médias sociaux, qui sont contraires à l'objectif de la démarche MSGU. Le traitement « manuel » des données produites par les citoyens, par d'autres citoyens désintéressés, offre une garantie déontologique propre à favoriser la confiance dans l'utilisation faite de ces données.

Dans le même ordre d'idée, la collecte d'information sur les réseaux sociaux devrait rester l'affaire d'équipes de volontaires comme celles agissant au sein de VISOV. Il semble important que ces équipes soient ouvertes aux citoyens intéressés par une participation à la sécurité civile. La dimension citoyenne offre une transparence sur les méthodes et les outils employés, permettant à chacun d'en apprécier l'éthique. A cet égard, il ne semble pas souhaitable qu'une ESOV soit composée exclusivement de professionnels agissant dans le secret d'un espace sécurisé, pour éviter que l'action de cette équipe ne soit parasitée par des soupçons, fussent-ils illégitimes, de volonté de contrôle des médias sociaux.

On l'aura compris, la démarche MSGU est l'occasion d'inviter, virtuellement, le citoyen dans la salle de crise, le rendant, de manière enfin concrète et utile, acteur de sa propre sécurité, dans l'esprit même de la loi de modernisation de la sécurité civile, dont nous venons de fêter les dix ans. Cela suppose pour les acteurs de

l'urgence, de sortir d'une forme de froide administration de la crise, et d'accepter d'interagir avec ceux qu'ils servent plus directement. Pour cela, la démarche est relativement aisée, l'essentiel de l'effort consistant à valider la décision de se lancer dans l'approche MSGU. Deux phases sont ensuite à distinguer : pendant la crise et en dehors de la crise.

En dehors de la crise, chaque service devrait avoir ses propres comptes sur deux ou trois médias sociaux dominants, afin d'interagir avec sa communauté naturelle, et de développer cette communauté dans la population connectée. Attention, toute communication exclusivement autocentrée est à bannir : pensez-vous garder longtemps des amis à qui vous ne parleriez que de vous ? La posture à adopter sur les médias sociaux est en cela plus simple qu'une posture de communicant : nul besoin de refréner le plaisir de partager une information « hors cadre », ni de s'interdire l'humour ou l'empathie. Il s'agit là plus d'animation que de communication. Comme dans toute relation sociale, c'est la sincérité et la bienveillance qui créeront la confiance et l'engagement vis-à-vis des comptes du service.

Pendant une urgence, la confiance de la communauté sera des plus profitables. Les personnes concernées penseront spontanément au service d'urgence pour lui transférer des informations utiles. Elles n'auront pas de réticence à partager les messages clés du service ce qui facilitera leur propagation sur les médias. Néanmoins, dans le cas d'une urgence majeure, le flux d'information circulant sur les médias sociaux ne peut plus être traité avec les seules ressources du service. La mise en place d'une ESOV permettra d'externaliser la recherche, la collecte et le traitement de l'information, de même que sa diffusion.

3/ **Accompagnement des services d'urgence dans la démarche MSGU**

Les promoteurs de l'utilisation des MSGU dans les services d'urgence en France peuvent s'appuyer sur l'exemple de VISOV pour illustrer les méthodes et outils liés au concept d'ESOV. Les intervenants MSGU peuvent également y puiser les ressources mises à disposition des volontaires dans un esprit de mutualisation et y faire l'apprentissage de leur mise en œuvre en situation réelle. Cette pratique leur permettra de mieux appréhender la démarche MSGU, d'en intégrer les contraintes et les possibilités par l'expérience. Lorsque, à leur tour, ils feront appel à une ESOV, la mise en place en sera d'autant plus simple.

L'élaboration d'une doctrine d'emploi des MSGU dans les services d'urgence peut être envisagée pour formaliser la démarche MSGU. L'absence de cadre

formel ne doit toutefois pas être un prétexte pour repousser l'entrée d'un service d'urgence dans la démarche MSGU. Au contraire, une telle doctrine doit faire son lit de la pratique vécue par les intervenants. Un cadre normatif défini a priori pourrait même se révéler contre-productif. Pensez à la pratique du vélo : il est plus rapide d'apprendre en enfourchant une bicyclette, ou en étudiant préalablement les lois de la physique régissant la trajectoire d'un mobile en équilibre instable ? Il en va de même pour la démarche MSGU : elle s'apprend par la pratique.

Il ne faut pas pour autant sous-estimer la difficulté de faire accepter cette approche dans les services d'urgence. Les procédures conventionnelles mises en œuvre dans une salle opérationnelle ont un déroulement

reproductible quel que soit l'opérateur, ne souffrent pas l'improvisation et sont insérées dans la chaîne de commandement. Inversement, la démarche MSGU échappe au contrôle hiérarchique, et le facteur humain y est essentiel, ce qui peut sembler déroutant ou inapproprié au premier abord.

Néanmoins, il s'agit d'un outil supplémentaire, qui n'enlève rien aux prérogatives habituelles du service. Au contraire, il permet d'agir de manière plus rapide

et plus appropriée, grâce à une meilleure perception de la situation, voire d'anticiper l'évolution de la crise. N'est-ce pas là le principal ? De plus, la démarche MSGU est adaptée à des formes d'urgences multiples, ce qui est un avantage capital alors que les crises deviennent multiformes. L'efficacité et la plasticité de la démarche MSGU méritent donc un effort d'adaptation, culturelle si ce n'est fonctionnelle, afin de l'inclure dans le fonctionnement des services d'urgence.

Frédéric Séguret
Gilles Martin
Ludovic Blay

Les auteurs sont membres de l'association VISOV.

Frédéric Séguret, de formation scientifique et technique, s'est initié à la sécurité civile sur le terrain du bénévolat dans une organisation humanitaire.

Gilles Martin est officier de garde à l'EMIZ sud, après 20 ans de missions au sein de l'armée de terre et des FORMISC.

Ludovic Blay, docteur de l'université de Troyes sur le traitement de crise et la sécurité globale, s'est spécialisé dans la gestion de l'information dans les cellules de crise.

Twitter : <https://twitter.com/VISOV1>