

LES MÉDIAS SOCIAUX EN GESTION D'URGENCE (MSGU)

Comment faciliter la prise en compte des médias sociaux par les acteurs de la gestion des risques, des situations d'urgence, de catastrophes, et de crises ?

Sommaire

Ouverture	2
Les MSGU : de quoi parle-t-on ?	2
1) MSGU : histoire et caractéristiques	2
2) MSGU : une rupture culturelle	3
3) MSGU : quels enjeux pour les SDIS ?	3
4) Echanges avec la salle	3
Table ronde : la captation, le traitement, et la diffusion de l'information du terrain par les acteurs d'urgence	5
1) La place des communautés d'utilisateurs dans les dispositifs de gestion de crise	5
2) Retour d'expérience dans le cadre opérationnel de la gestion de crise sur les inondations du Sud-Est de la fin septembre 2014	6
3) Retour d'expérience sur l'exercice « Inondation » du 6 mai 2014 dans le département de la Haute-Marne	6

4) L'intérêt des MSGU pour le Préfet de Zone	7
5) La solution MediaCentric (monitoring)	7
6) La solution myPublicAlerts (information du citoyen)	8
7) Echanges avec la salle	8
Conférences : quelques pratiques des MSGU	9
1) Utilisation des MSGU par les instances québécoises	9
2) Les organisations internationales, les centres décisionnels de crise nationaux et locaux, les organisations de la société civile	9
3) Centre de gestion de crise de Belgique	10
4) L'expérience de la Préfecture de Police de Paris	10
5) Échanges avec la salle	11
Étude comparée des chartes sur l'usage des médias sociaux	12
Synthèse de la journée et perspectives	13
Clôtures	14

Les débats furent animés par Sélim ALLILI, Directeur de l'Institut Français de Sécurité Civile [IFRASEC].

Ouverture

Le Colonel Francis MENÉ, Directeur de l'ENSOSP, se félicite que les MSGU aient suscité autant d'intérêt parmi les différents acteurs de la gestion d'urgence réunis ce jour.

Dans *Cours de médiologie générale*, Régis DEBRAY avait identifié différentes médiasphères qui s'enchevêtrent. Il ne renierait pas l'hypersphère qui constitue aujourd'hui un nouveau paradigme, déjà pris en compte outre-Atlantique ou en Afrique en matière de gestion de crise.

La volatilité des informations est-elle un vecteur polluant ou une plus-value ? Comment en dégager des renseignements opérationnels ou s'en servir pour communiquer ?

Twitter et Facebook regorgent désormais d'informations et sont utilisés avant, pendant et après les catastrophes. En outre, des associations telle celle des Volontaires Internationaux en Soutien Opérationnel Virtuel [VISOV] développent le crowdsourcing et mapping en situation d'urgence. Les acteurs de l'urgence ne peuvent donc ignorer ce mouvement. Ce colloque vise ainsi à établir un état des lieux, porter un débat constructif et dégager des pistes de réflexion ou d'initiative. La variété des conférenciers et des participants promet d'ailleurs de riches échanges qui seront suivis sur Twitter (#MSGU_2).

Sélim ALLILI se félicite de l'association de l'IFRASEC à ce colloque sur les médias sociaux. Il favorisera les échanges avec la salle à l'issue de chaque table ronde.

Les MSGU : de quoi parle-t-on ?

1) *MSGU : histoire et caractéristiques*

Didier HEIDERICH, Président de l'Observatoire international des crises, rappelle qu'Internet a toujours constitué un système d'échange se voulant indestructible. Il cumule immédiateté et mémoire. Il génère une déhiérarchisation et l'émergence de contre-pouvoirs. Autorités, acteurs privés et marchés s'y côtoient et s'intéressent au domaine de l'urgence.

Internet obéit à des règles mouvantes et implicites. Receveurs et émetteurs s'y confondent. Il s'agit cependant d'un facteur de mobilisation, d'information et de co-construction. L'histoire s'y écrit au fil de l'événement, ce qui peut toutefois en compliquer la gestion. Son développement pose aujourd'hui les mêmes questions que celui de la cybernétique dans les années 1940 et 1950.

Les médias sociaux constituent un outil fabuleux de géolocalisation, de cartographie, et d'information en temps réel. Ils facilitent ainsi la décision en milieu incertain et permettent de consulter rapidement des experts, d'informer les populations et de préciser le déploiement des ressources nécessaires. En revanche, ils portent un risque de confusion, de dilution et de dématérialisation. Les rumeurs y circulent aisément. Les phénomènes de groupe y influencent les décisions. De plus, une remise en cause immédiate de la légitimité des pouvoirs publics y est possible. Des filtres sont donc nécessaires. Il convient également de ne pas confondre communication et information. Enfin, un dysfonctionnement technique pourrait paralyser la gestion d'urgence.

En conclusion, les médias sociaux, organiques, se réorganisent en temps réel face à un événement inédit. Leur adaptabilité produit ainsi de l'inconnu à partir d'éléments connus.

2) *MSGU : une rupture culturelle*

Patrick LAGADEC, Directeur de recherche, rappelle que la gestion de crise est considérée comme une compétence régaliennne en France. La participation des citoyens y apparaît comme une complication inutile. Il existe ainsi une forte barrière culturelle à la co-construction. Pourtant, lors des attentats du 11 septembre 2001, seules les personnes piégées à l'intérieur auraient pu fournir les informations nécessaires aux secours. En outre, durant l'ouragan Sandy, la connectivité a généré des initiatives d'entraide cruciales, les autorités ne pouvant secourir toute la population immédiatement.

Les médias sociaux permettent une connectivité bouleversante, portée par des innovations fulgurantes. Or, manquer cette révolution culturelle générerait une perte instantanée de légitimité pour les autorités en situation d'urgence. Relever ce double défi demandera donc beaucoup d'énergie. Il conviendra de se dégager des mythes afin de progresser dans ce monde nouveau, sans se sentir agressé et en se montrant créatif.

3) *MSGU : quels enjeux pour les SDIS ?*

Le Commandant Hervé MARTIN (SDIS des Alpes-Maritimes) explique qu'une minorité de 30 SDIS est déjà présente sur les réseaux sociaux, en particulier Facebook, suivi par Twitter, puis YouTube. Ces outils permettent de fidéliser, de fédérer, et d'exercer différents types de veille. Il recommande toutefois d'utiliser une charte de bon usage afin de prévenir toute difficulté juridique.

Pour l'armée française, les réseaux sociaux permettent de mesurer le moral des troupes. Il s'agit également d'un outil de mobilisation aux Etats-Unis et ils font l'objet d'une stratégie à part entière pour le Hamas ou Israël.

Les médias sociaux permettent évidemment de communiquer au sujet des activités institutionnelles, comme les jeunes pompiers. Aborder les opérations risque en revanche de raviver la souffrance des familles ou des victimes. Il est ainsi préférable de relayer la presse dans ce domaine. Par ailleurs, l'armée utilise ces plateformes pour des recrutements massifs. Or, entre 2002 et 2013, 15 000 pompiers volontaires ont quitté les SDIS. Un véritable plan de recrutement, incluant les réseaux sociaux afin de susciter des vocations chez les jeunes, serait donc nécessaire.

Les SDIS doivent néanmoins se montrer prudents dans leur usage des médias sociaux. Définir une stratégie est indispensable à la préservation de l'e-réputation de même que quantifier les ressources humaines nécessaires, répartir les rôles, organiser les champs éditoriaux, les cibles, la périodicité et acter un processus de validation favorisant la réactivité. Il convient également d'identifier le réseau social le plus adapté, Twitter étant le plus simple d'utilisation. Une ligne éditoriale attractive améliorera la relation avec les usagers et développera une communauté. Les SDIS pourront ainsi relayer efficacement les communications de la préfecture en cas de crise, en capitalisant sur la sympathie dont bénéficient les pompiers auprès du public. Il sera en revanche indispensable de prévoir des salles opérationnelles traitant les demandes de secours émanant d'Internet.

4) *Échanges avec la salle*

Patrick LAGADEC explique qu'il est quotidiennement confronté à la peur du changement des autorités face aux réseaux sociaux. Une mutation culturelle paraît ainsi indispensable afin de préserver la légitimité du pilotage.

Le Commandant MARTIN reconnaît que malgré les instructions émises en 2010, les préfectures sont toujours peu présentes sur les réseaux sociaux.

André CHEVALIER, ancien responsable de la communication de crise du gouvernement, confirme que l'évolution destructurante portée par les médias sociaux perturbe profondément l'autorité régaliennne très organisée. Il convient désormais d'intégrer les informations recueillies auprès des citoyens dans un système pour l'instant trop fermé.

La France doit développer sa confiance envers les populations et s'inscrire dans cette révolution culturelle.

Le Lieutenant DEVANTOIS (SDIS du Val d'Oise), cite un exemple dans lequel une fausse rumeur relative à un accident circulait sur les réseaux sociaux.

Le Commandant MARTIN juge ce phénomène inévitable. Il explique d'ailleurs l'inquiétude des autorités. Néanmoins, les informations fournies par les citoyens permettent aussi souvent de mieux évaluer la situation.

Luc LANGERON (Entente pour la forêt) s'interroge au sujet de l'évolution de la communication 2.0 dans dix ans.

Patrick LAGADEC indique que la communication de crise gouvernementale, statique, perd sa légitimité et sa crédibilité. Les échecs accumulés sont inquiétants. Davantage de pédagogie serait ainsi nécessaire.

Selon Didier HEIDERICH, il convient de cesser de préparer des éléments de langage et de sortir de schémas dysfonctionnels avant qu'il ne soit trop tard.



Cdt Hervé MARTIN, Didier HEIDERICH et Patrick LAGADEC

Table ronde : la captation, le traitement et la diffusion de l'information du terrain par les acteurs d'urgence

Le Colonel Samuel GESRET, ancien patron du Centre Opérationnel de Gestion Interministérielle des Crises [COGIC], explique que cette entité a mis en place une cellule de veille des réseaux sociaux qu'elle utilise également comme des amplificateurs d'information. Il convient toutefois d'y contrôler les rumeurs. Désormais, certaines opérations de secours reposent sur des renseignements non officiels. De plus, les réseaux sociaux offrent une vision plus globale de la crise en temps réel. Enfin, ils permettent d'interagir avec la communauté. Malgré les progrès restant à réaliser, ces outils sont donc très sérieusement pris en compte ces derniers mois.



L'équipe VISOV

1) La place des communautés d'utilisateurs dans les dispositifs de gestion de crise

Gilles MARTIN [VISOV] explique que le #MSGU est l'équivalent francophone du #SMEM anglophone. Utilisé par VISOV, il permet à différents acteurs d'échanger au sujet des médias sociaux dans la gestion d'urgence. Il évoque ensuite l'exemple de la mini-tornade à Plan-de-Campagne en octobre 2012. Les sapeurs-pompiers ne disposaient d'aucune information officielle et ne pouvaient atteindre la zone en moins de trente minutes. En revanche, les photos et vidéos sur les réseaux sociaux ont permis de définir l'événement et les besoins. De même dans le cadre de l'ouragan Sandy à New York, des centres opérationnels dédiés aux médias sociaux permettaient d'interagir, de suivre l'évacuation et de créer des cartes collaboratives. Les citoyens souhaitent désormais être écoutés.

Dans ce contexte, VISOV aide les institutions à interagir avec le public en situation d'urgence. L'association compte 13 membres en France, à Malte, au Québec ou encore au Sénégal : des communicants, des gestionnaires d'urgence, des radios amateurs, etc. Elle est intervenue à de nombreuses reprises, en France ou à l'étranger, dans le cadre

d'épidémies, d'accidents, de séismes et de catastrophes naturelles. Depuis longtemps, ses partenaires privilégiés sont le COGIC, l'ENSOSP, la Préfecture du Var et l'IRMA. Plus récemment, des partenariats avec FNRASEC, la Croix-Rouge ainsi que les SDIS du Var et du Gard sont développés. La zone sud a même signé une convention avec VISOV.

VISOV possède un protocole d'activation avec le Var. En cas d'événement, l'association scanne les réseaux sociaux, en particulier Facebook et Instagram. Des secours peuvent alors être envoyés sans appel. Le gestionnaire de crise détermine les points sur lesquels se concentrer. VISOV crée également des cartes collaboratives en géolocalisant les photos ou vidéos collectées sur Internet que les citoyens peuvent directement mettre à jour.

VISOV n'est pas un réseau de professionnels. Ses membres souhaitent simplement contribuer à la sécurité. L'association cherche à développer :

- ses partenariats institutionnels ;
- ses relations avec le public ;
- l'interaction avec les communautés techniques de volontaires.

Les médias sociaux permettent de capter l'information ainsi que d'interagir avec les citoyens devenant de véritables acteurs.

2) Retour d'expérience dans le cadre opérationnel de la gestion de crise sur les inondations du Sud-Est de la fin septembre 2014

Bien qu'il ait découvert les réseaux sociaux dans le cadre d'une crise l'affectant personnellement, le Colonel Jacques VANDEBEULQUE (EMIZ Sud) ne doute pas de leur utilité. Ainsi, une convention avec VISOV a été signée. De plus, les agents du COZ seront formés aux MSGU, de manière à pouvoir relayer les informations préfectorales. Par exemple, une carte collaborative dédiée à Ebola permettra aux différents services impliqués de partager leurs données.

Le Colonel Éric GROHIN (SDIS du Gard) ajoute que lors d'épisodes pluvieux importants, un déploiement à l'échelle du département est nécessaire. Collecter des renseignements, y compris sur les réseaux sociaux, est indispensable à la définition de priorités. Les médias sociaux permettent également de détecter les signaux faibles. VISOV est intervenu à trois reprises dans le Gard en 2014. En outre, le site officiel « Pompiers du Gard » a ouvert la veille, afin de développer l'information descendante et la prévention. Enfin, la cellule renseignement du SDIS du Gard compte désormais un responsable dédié aux réseaux sociaux et à VISOV.

Le Lieutenant-colonel Christophe PASQUINI souligne que le SDIS 83 travaille également avec VISOV en matière de veilles passive et active ainsi que d'interaction avec le public. Un officier du CODIS assure la relation avec l'association. Ce travail de veille a permis d'identifier différents besoins d'interventions. Ainsi, les pompiers se forment et se préparent, apprenant notamment à mieux déterminer quand activer VISOV.

3) Retour d'expérience sur l'exercice « Inondation » du 6 mai 2014 dans le département de la Haute-Marne

Le Capitaine Florian ROY indique que l'exercice tenait compte des MSGU et incluait VISOV. En effet, les informations uniques véhiculées sur les médias sociaux sont essentielles. Ainsi, la Préfecture de la Haute-Marne s'y montre présente depuis 2013. La simulation d'une inondation à Saint-Dizier impliquait le COD 52, le COZ Est ainsi que le COGIC. 32 profils fictifs, identifiés « exercice » ont été créés et plus ou moins reliés sur Facebook et Twitter par souci de réalisme. 8 animateurs issus d'un baccalauréat professionnel et sensibilisés à la sécurité civile les animaient et géraient une ligne fixe. 150 interactions étaient initialement prévues concernant l'ambiance, les problématiques, les

demandes d'action et les polémiques. Le Poste de Commandement [PC] communal s'est trouvé saturé vers 15 heures, comme programmé.

La répartition et la pertinence des réponses des acteurs ont été évaluées. La ville de Saint-Dizier n'a ainsi été informée que de 40 % des données disponibles sur les réseaux sociaux. La Préfecture et VISOV ont toutefois complété les réponses apportées à la population. L'association a en outre diffusé des conseils de prévention et créé une carte collaborative que le PC communal n'a cependant pas su utiliser.

Il sera donc nécessaire de :

- s'entraîner quotidiennement à l'usage des réseaux sociaux ;
- clarifier l'organisation MSGU entre les acteurs, poursuivre et diversifier les exercices, et créer une capacité opérationnelle dédiée ;
- préparer des messages préformatés adaptables, rapprocher les médias sociaux des décideurs et définir rapidement un hashtag spécifique en cas d'événement.

4) *L'intérêt des MSGU pour le Préfet de Zone*

Le Lieutenant-colonel Raymond GUIDAT (EMIZ Est) rappelle que le Préfet de Zone coordonne les préfets de départements qui organisent les services d'urgence. Il possède ainsi davantage de recul. Le Préfet communique ses actions sur Twitter et Facebook. De plus, les réseaux sociaux complètent les informations officielles lors de crises. La communication du Préfet vise à valoriser son action, ainsi qu'à favoriser l'adhésion aux mesures décidées. Les signaux faibles sont également surveillés en permanence sur Facebook, qui sert en outre à communiquer. Twitter est utilisé afin de capter les informations et d'impliquer les différents acteurs. Enfin, VISOV synthétise les données collectées.

Des comptes Facebook et Twitter « COZ Est » ont donc été récemment ouverts. Un périmètre de confiance de communication et d'interaction immédiate devra en outre être défini. Les cadres de l'État-major seront formés et le déclenchement de VISOV déterminé, avec le concours des préfets de département.

5) *La solution MediaCentric (monitoring)*

Nicolas MASSON (Bertin Technologies) explique que MediaCentric automatise la vigilance numérique. Il repère les risques de cyberattaque. De plus, la vision globale qu'il offre permet d'anticiper les événements critiques ou de gérer les catastrophes naturelles. Les pirates malveillants qui recrutent et s'organisent sur Internet doivent en effet être surveillés. Quant à la gestion de crise, les informations primaires sont plus nombreuses et rapides sur les réseaux sociaux que n'en remontent les détachés terrains ou la presse. Il convient de les traiter.

MediaCentric collecte ainsi automatiquement les données sur les médias sociaux, les sites, blogs, forums, IRC, sites de contenus et sites de télévision et de radio. Les informations sont ensuite analysées (transcription de vidéos, traduction ou encore extraction automatique), puis organisées de manière à aider à la décision (tableaux de bord et graphiques).

Les cyberattaques consistent à paralyser les systèmes ou à voler des bases de données. Il est donc indispensable de s'en protéger. Par ailleurs, le monitoring de situations en temps réel collecte de nombreuses indications concernant l'horaire, la langue, les images et les conserve malgré leur effacement. Ainsi, MediaCentric permet d'explorer des comptes ou des mots clés, des connecteurs spécifiques, ou encore des sites de données.

6) La solution myPublicAlerts (information du citoyen)

Stéphane SCHMOLL (Deveryware) précise que myPublicAlerts utilise les médias modernes et mobiles afin d'informer la population. Deveryware propose des services de localisation en temps réel. Elle développe désormais des systèmes d'émission ou de réception de messages, ainsi qu'une plateforme industrielle française en cloud privé. L'entreprise a développé myPublicAlerts dans le cadre d'ISAR +, projet de recherche financé par la Commission européenne

Les messages sont émis selon quatre niveaux de responsabilité. Ils sont adressés aux citoyens situés dans une zone donnée, dans leur langue. Le système peut aider à localiser les destinataires, tout en respectant les exigences de la CNIL et sans être trop onéreux. Le récepteur, Notico, a déjà été testé deux fois en Europe. Une troisième expérience est prochainement prévue en Finlande. Il sera disponible d'ici février ou mars 2015.

L'émetteur définit le type d'alerte, la zone, la durée de diffusion ainsi que la criticité et le contenu du message. La transmission dure cinq secondes maximum. Les réceptions et les lectures sont ensuite comptées.

Notico fonctionnera sur tout support et dans toutes les langues. Cette application gratuite permettra de recevoir des alertes, de remonter des informations et appels d'urgence géolocalisés, de retrouver ses proches, de transmettre des missions, de communiquer sur la vie locale ou encore de diffuser des bons plans. Ces derniers financeront le modèle économique.

Quatre ministères, six agences, quatre associations et sept opérateurs de services testent actuellement le produit. Des options connexes, comme émettre un message vers une liste prédéfinie, seront prochainement proposées. En outre, la sécurité publique devrait bientôt homologuer le système.

7) Échanges avec la salle

Ludovic BLAY (VISOV) se félicite du développement d'outils techniques conduisant des analyses quantitatives et de celui de communautés d'analyse qualitative. Ces deux activités essentielles se complètent. Quant aux journalistes, leur diffusion de hashtags facilite le suivi d'un événement. Ainsi, une co-construction entre tous les acteurs est indispensable.

Le Colonel GROHIN (SDIS du Gard) craint que les MSGU n'inondent les acteurs d'urgence de données dont la fiabilité n'est pas garantie. Par ailleurs, il s'interroge sur les implications juridiques de la prise d'appels sur les réseaux sociaux dans le cas où le centre opérationnel ne disposerait pas des moyens d'y répondre.

Le Lieutenant-colonel Christophe PASQUINI souligne qu'aucun SDIS ne prend d'appels sur les réseaux sociaux. Néanmoins, lorsque le téléphone ne fonctionne plus, Internet peut sauver des vies. S'agissant des informations, celles recueillies par téléphone ne sont pas plus complètes. Recouper les données est toujours nécessaire. Enfin, VISOV confirme la véracité des informations recueillies et communique sur les réseaux sociaux.

Stéphane SCHMOLL reconnaît que le tri de MediaCentric détecte rarement la perle rare. En outre, des applications certifiées sont développées afin d'éviter les falsifications de géolocalisation. Des systèmes de pondération et d'identification des affabulateurs permettront également de fiabiliser les données.

Gilles MARTIN rappelle que le « Big data » représente des masses d'information. VISOV s'impose ainsi un dernier filtre humain. Enfin, il fait remarquer que les rumeurs sur les réseaux sociaux sont rarement malveillantes, contrairement aux faux appels d'urgence.

Conférences : quelques pratiques des MSGU

1) Utilisation des MSGU par les instances québécoises

Guylaine MALTAIS (PlaniAction) explique qu'au Québec, le citoyen est responsable de sa sécurité. Il doit s'informer des risques l'entourant. La municipalité peut être appuyée par la région, la province, voire le niveau fédéral lorsqu'elle est débordée. Ce dernier cas reste cependant très rare. Les bureaux régionaux de sécurité civile ne comptent aucun communicant. La présence des organisations gouvernementales sur les réseaux sociaux varie fortement, contrairement à la Croix-Rouge qui se montre très active. Certains services municipaux ou villes communiquent ainsi. 26 % des internautes québécois suivent d'ailleurs une municipalité alors que leur moyenne d'âge est assez élevée.

Les organisations absentes des réseaux sociaux sont aujourd'hui critiquées. Les citoyens deviennent des acteurs, des relais d'information. Ainsi, les autorités se sont adaptées à ces aspirations, comme la police de Montréal lors du « Printemps érable » en 2012 ou le Maire de Victoriaville. Le succès de l'intervention sur les médias sociaux dépend de l'existence antérieure du compte, de la liberté et compétence du gestionnaire de la communauté et du soutien hiérarchique aux MSGU. Grâce à Twitter, la police est ainsi parvenue à déplacer les manifestants.

Lors de la catastrophe de Lac-Mégantic, la municipalité n'était pas présente sur les réseaux sociaux. Elle a néanmoins mis à jour son site internet régulièrement. Elle a depuis créé des comptes Facebook et Twitter, de même que la sûreté du Québec. Les médias sociaux accélèrent la circulation des informations en situation de crise.

Il convient également de s'adresser aux citoyens. En effet, la prévention et l'information peuvent sauver des vies. Des ressources suffisantes sont nécessaires, y compris en amont. De plus, une intervention coordonnée est préférable. Or, chaque municipalité développe actuellement sa propre présence sans tenir compte des autres.

2) Les organisations internationales, les centres décisionnels de crise nationaux et locaux, les organisations de la société civile

Cédric MORO (I-résilience) indique que de nombreuses organisations gouvernementales, internationales et ONG comptent des centres opérationnels. Les médias sociaux s'ajoutent désormais aux moyens classiques de vigilance et d'alerte. La National Oceanic and Atmospheric Administration [NOAA] tweette par exemple des informations datées et des cartes décrivant l'aléa météorologique. De même, les services incendie du Queensland publient sur Facebook des mises en garde horodatées. Les liens sponsorisés permettent en outre de cibler une zone géographique. Leur usage est remboursé par les médias sociaux en cas d'alerte. Des alertes géolocalisées gratuites sur Twitter sont également disponibles dans certains pays et pour certaines ONG. Enfin, des protocoles standardisés (CAP) répercutent les alertes de système en système. Des hashtags spécifiques marquent même les rumeurs, notamment en Australie et Nouvelle-Zélande.

Par ailleurs, les médias sociaux permettent de suivre la situation ainsi que l'organisation de la réponse. Des outils de monitoring peuvent ainsi être utilisés en centre opérationnel. De plus, les équipes de soutien opérationnel virtuel appuient les autorités durant les crises.

La Croix-Rouge kenyane utilise fortement les médias sociaux. Durant l'ouragan Sandy, la Federal Emergency Management Agency [FEMA] recommandait l'usage d'Internet pour les communications personnelles afin de ne pas saturer le réseau téléphonique. L'OMS a

répondu aux questions du public sur Ebola sur Twitter tandis que le CDC avait créé un chat avec des réponses en temps réel. Ces exemples montrent l'utilité des réseaux sociaux. Ainsi, le crowd sourcing est encouragé par les agences fédérales américaines de gestion d'urgence depuis plusieurs années déjà.

3) *Centre de gestion de crise de Belgique*

Benoit RAMACKER explique que le centre de crise national est fédéral. Il assiste les maires et les provinces en situation d'urgence, peu de responsables étant spécialistes des médias sociaux. Il cite d'abord l'exemple d'une tornade en 2011 qui a dévasté un festival de musique. Seule la 3G fonctionnant encore, les médias sociaux ont porté toute la communication. Les autorités locales ont alors réalisé l'importance des réseaux sociaux.

Lors d'accidents de train en 2012 et 2013, Facebook et Twitter avaient permis d'obtenir des informations. En revanche, concernant la fusillade de Liège, les médias sociaux ont propagé des rumeurs d'attaque terroriste. La communication officielle y mettant fin est intervenue trois heures plus tard. Agir dans le chaos de données disponibles est donc délicat.

En Belgique, une stratégie vise à soutenir les communes dans leur usage des MSGU. Les médias sociaux interviennent dans l'analyse, la stratégie et les actions déployées par le centre de gestion de crise. La veille active doit les intégrer afin de déterminer les faits, les comportements adoptés, et les sentiments ressentis. En outre, les acteurs de gestion de crise communiquent sur des groupes fermés Yammer (outil de microblogage). Par ailleurs, lorsqu'une commune réclame de l'aide, une équipe de communicants intervient sur place ou à distance.

En matière de communication auprès des populations, les médias sociaux sont également utiles. Leur intégration au système d'alerte est donc actuellement testée. Enfin, les médias sociaux peuvent aider à communiquer sur le terrain ainsi qu'à prendre des décisions. Leur usage se développe donc progressivement en Belgique.

4) *L'expérience de la Préfecture de Police de Paris*

Denis COTTIN indique que la Préfecture de Police s'est inscrite sur les réseaux sociaux en 2010 afin de contacter les organisateurs d'« apéros géants ». Elle compte 23 000 likes sur Facebook et 14 000 followers sur Twitters, principalement des journalistes. Elle assure une veille permanente des médias sociaux. De plus, elle publie quotidiennement des bulletins prévi'risques (plans de protection en cours, météo) très consultés en cas d'événement. En mars 2014, le site internet a frôlé la rupture de charge lors de l'imposition de la circulation alternée. Si tel avait été le cas, la presse, Twitter, Facebook et les partenaires privilégiés auraient relayé les informations.

Aujourd'hui, les médias reprennent directement les informations circulant sur les réseaux sociaux. En revanche, les préfectures prennent le temps de vérifier les données avant de réagir. Une réponse plus rapide est parfois plus adaptée. Néanmoins, toute diffusion dans le cadre d'une enquête suppose des validations hiérarchiques très élevées.

Denis COTTIN évoque ensuite le Safety Check proposé gratuitement par Facebook, le #alerte sur Twitter réservé aux institutions habilitées, ainsi que les travaux impliquant Google et des plateformes nationales de géographie visant à établir des cartes collaboratives certifiées.

Il présente également la nouvelle application gratuite de la Préfecture de Police, qui permet des appels d'urgence géolocalisés, la consultation de l'actualité du site Internet, et la localisation des points d'accueil avec option de guidage. L'expérience Vigie citoyenne vise par ailleurs à outiller les citoyens afin de relayer des alertes par e-mail. Plusieurs signalements similaires constitueront des sources supplémentaires mais ne seront pas considérés comme des appels d'urgence.

En intégrant les médias sociaux, la Préfecture de Police cherche ainsi à anticiper. Elle vérifie ses informations et multiplie ses vecteurs de communication afin de toucher toutes les cibles et de s'assurer des alternatives en cas de dysfonctionnement.

5) *Échanges avec la salle*

Sélim ALLILI s'enquiert de la gestion du multilinguisme au Canada ou en Belgique.

Guylaine MALTAIS précise que le Québec est principalement francophone. Néanmoins, les organisations communiquent en deux langues dans les villes plus anglophones.

Benoît RAMACKER indique que la plupart des communicants belges sont bilingues. La communication d'urgence est émise en français et en flamand, en privilégiant la langue du lieu concerné.

Un participant craint que proposer une possibilité d'alerte par application ne rencontre pas un accueil adapté des partenaires.

Denis COTTIN précise que le système est expérimenté afin d'évaluer la réaction du public. Des compléments médias visuels de contact des services de secours pourront être proposés à l'avenir. Ces systèmes fonctionnent déjà dans d'autres pays et devraient donc se renforcer dans les années à venir.

Une participante s'enquiert du délai de validation des communications sur les réseaux sociaux.

Denis COTTIN indique que les annonces institutionnelles sont validées par le Préfet à l'avance. En cas de crise, chaque communication est examinée par son cabinet, celui de la zone de défense ainsi que le service Internet.

Une participante demande si la Belgique simule la pression citoyenne sur les réseaux sociaux dans ses exercices de gestion de crise.

Benoît RAMACKER explique qu'ils n'utilisent pas de simulateur, mais des volontaires intervenant avec un minimum de consignes.

Denis COTTIN précise que ce type d'initiative a été refusé en France.



Étude comparée des chartes sur l'usage des médias sociaux

Sabrina BOUET (ENSOSP) souligne l'importance des enjeux juridiques qu'impliquent les médias sociaux pour les fonctionnaires et leurs institutions. Différents guides sont ainsi élaborés sur le sujet.

Celui du Ministère de l'Intérieur rappelle les consignes de sécurité ainsi que le devoir de réserve et de discrétion professionnelle. Le guide de la Préfecture de Police de Paris évoque également l'e-réputation, l'oubli numérique et la ligne éditoriale. Celui de la Brigade des Sapeurs-Pompiers de Paris souligne la confidentialité des enquêtes ainsi que l'anonymat des victimes et dispense des conseils en relations publiques.

Le Luxembourg et la Belgique ont établi des guides destinés aux différentes institutions publiques. Le document luxembourgeois fournit des conseils en matière de stratégie de communication sur les médias sociaux, d'évaluation de projet et de conséquences juridiques. Ses annexes sont évolutives. Quant au guide belge, il propose un cadre projet. Il invite les collectivités à se montrer réactives afin d'éviter les rumeurs, et proactives en matière de prévention.

Ces guides novateurs soulignent la nécessité de sensibiliser et d'accompagner les agents publics vers la culture numérique pour un usage responsable de ces nouveaux canaux d'information et de communication. Les guides présentés explicitent les risques et recommandent de maîtriser sa communication interne et externe, sociale et son e-réputation tout en planifiant une stratégie. Ils sont indispensables à l'adaptation des organisations dans une nouvelle ère des réseaux.



Synthèse de la journée et perspectives

Arnaud DEMONTIS (Entente pour le forêt-PôNT) rappelle qu'en dépit du paradigme institutionnel, avec la révolution de l'information de nouveaux acteurs se positionnent. Manquer cette révolution culturelle se traduirait ainsi par une perte de légitimité des autorités.

Afin d'être présents sur les médias sociaux, les SDIS doivent élaborer une stratégie de présence ainsi qu'une charte de bonnes pratiques. De plus, des travaux de veille et de cartographies collaboratives de ces informations sont nécessaires. Le continent nord-américain et la Belgique sont précurseurs en matière de MSGU. Il convient de s'en inspirer. En outre, les exercices intègrent désormais les MSGU.

Coordonner les acteurs, faciliter le partage d'expérience et développer des partenariats internationaux semblent constituer des pistes intéressantes pour l'avenir. Enfin, il ne faut pas hésiter à s'appuyer sur les associations telle VISOV.

Clôture

Le Colonel Éric FAURE, Président de la Fédération Nationale des Sapeurs-Pompiers de France, remercie l'ENSOSP et ses partenaires d'avoir organisé ce point d'étape sur les MSGU, le sujet évoluant rapidement. Les SDIS développent toujours davantage leur communication institutionnelle sur les réseaux sociaux. Des pratiques adaptées sont toutefois nécessaires.

Manipuler les médias sociaux, où les rumeurs se font et se défont rapidement, reste délicat. De plus, cet outil n'effacera pas les difficultés de coordination des différents acteurs que la Préfecture devra assurer. S'inscrire dans cette révolution est cependant indispensable à la conservation du pilotage de la gestion d'urgence, tout en se montrant prudent. En raison d'une fracture numérique majeure et afin de prévenir d'éventuels problèmes de connectivité, les nouveaux moyens de communication ne pourront porter seuls le commandement des opérations de secours.

Le Colonel Francis MENÉ espère que ce colloque fera progresser les réflexions de la grande diversité des présents. L'ENSOSP animera en outre des réseaux sur ces questions et consultera les participants concernant les suites à apporter au colloque.



Colonel Éric FAURE

Crédit photographique : Ecole Nationale Supérieure des Officiers de Sapeurs-Pompiers

Document rédigé par la société Ubiqus – Tél : 01.44.14.15.16 – <http://www.ubiquus.fr>

Ce document est relu et corrigé par le département de prospective et de professionnalisation de l'ENSOSP.

