

# ACTUALITÉ NATIONALE

## Charte d'utilisation des médias sociaux en gestion opérationnelle du Centre opérationnel de zone de défense et de sécurité Est

Ce document établi par le Centre opérationnel de zone Est (COZ), fixe les principes, procédures et règles d'utilisation des réseaux sociaux (Twitter et Facebook). Ce dispositif concerne un compte Twitter (certifié), dénommé COZ Est et un profil Facebook, dénommé EMIZ Est\*/COZ Est.

### Principes d'utilisation

#### La communication

Twitter et Facebook sont avant toute chose, des outils de communication. Leur utilisation dans le cadre des missions du COZ Est s'inscrit dans la stratégie globale de communication opérationnelle du préfet de zone de défense et de sécurité Est et vise à faire adhérer aux mesures prises et à valoriser le COZ. A ce titre, ils peuvent être utilisés par la fonction « Communication »<sup>1</sup> du COZ Est afin de communiquer, en complément des autres médias, sur les actions du préfet de zone de défense et de sécurité Est.

#### La conduite

Leur utilisation dans le cadre d'événement de gestion de crise montre également des capacités en matière d'appui à l'analyse, à la conception et à la conduite de la réponse opérationnelle du préfet de zone de défense et de sécurité Est. Ils peuvent être alors utilisés par la fonction « Renseignements »<sup>2</sup> du COZ Est pour rechercher de l'information.

### Procédures d'utilisation

#### En posture de veille, de suivi et d'appui<sup>3</sup>

Dans ce cadre, l'officier de permanence, l'officier de garde et le stationnaire du COZ Est s'appuient sur Twitter et Facebook pour compléter leur veille des événements de défense et de sécurité nationale. Par ailleurs, ils peuvent, selon les règles définies ci-après :

- ✓ retweeter des tweets relatifs à des messages de prudence, d'alerte et de vigilance ;
- ✓ publier des publications Facebook également relatives à des messages de prudence, d'alerte et de vigilance ;
- ✓ éventuellement tweeter et publier sur Facebook les actions du préfet de zone de défense et de sécurité Est.

#### En posture de coordination<sup>4</sup>

Le cadre de l'EMIZ Est qui assume la charge de la fonction « Communication » s'appuie sur Twitter et Facebook pour :

- ✓ **veiller** :
  - les informations diffusées sur l'événement en cours de gestion par les médias ;
  - la communication des préfectures de département qui sont présentes sur ces médias, afin de s'assurer de la cohérence des discours lors de la gestion d'un même événement ;
- ✓ **relayer** des messages de prudence, d'alerte et de vigilance ;
- ✓ **réagir** éventuellement à de fausses informations ou à des informations incomplètes, voire qui ne sont plus à jour ;
- ✓ **communiquer**, en complément des autres médias, sur les actions du préfet de zone de défense et de sécurité Est ;
- ✓ **répondre** à des commentaires postés sur Twitter et Facebook, visant à contredire les éléments de communication du préfet de zone de défense et de sécurité Est ;

• • • • •

\* Etat major interministériel de zone

(1) Cf. annexe 5 du plan ORSEC de zone, portant organisation du COZ Est

(2) Cf. annexe 5 du plan ORSEC de zone, portant organisation du COZ Est

(3) Cf. annexe 5 du plan ORSEC de zone, portant organisation du COZ Est

(4) Cf. annexe 5 du plan ORSEC de zone, portant organisation du COZ Est

# ACTUALITÉ NATIONALE

Le cadre de l'EMIZ Est en charge de la fonction « Renseignements » utilise principalement Twitter pour recueillir de l'information à vocation opérationnelle. Ceci afin d'aider en cours de gestion, à l'appréciation zonale de l'événement et de ses tendances. A cet effet, il s'appuie sur :

- ✓ la fonction « Traitement de l'information » pour la veille de Twitter ;
- ✓ l'association VISOV (volontaires internationaux en soutien opérationnel virtuel)<sup>5</sup> pour l'acquisition, le traitement et la synthèse (éventuellement cartographique) des informations sur l'événement en cours de gestion. Dans ce cadre et outre l'intérêt de disposer d'une synthèse zonale, les informations recueillies le seront également au profit du ou des départements concernés par l'événement, avec vocation à pouvoir être exploitées notamment dans le but d'une réponse capacitaire.

## Règles d'utilisation

### La veille

Les comptes Twitter et Facebook du COZ Est sont utilisés pour recueillir de l'information à caractère opérationnel. Cela afin de permettre au COZ Est d'assurer sa mission de veille, de suivi et de remontée d'information, ainsi que l'information du préfet de zone de défense et de sécurité Est et du préfet délégué pour la défense et la sécurité.

A cet effet, toute information recueillie et pour laquelle le COZ Est ne dispose pas d'élément émanant des services opérationnels transmise par le biais de la procédure normale de remontée d'information, doit être vérifiée auprès des services compétents<sup>6</sup>.

Pour cela, les comptes Twitter et Facebook des services et organismes auxquels le COZ Est est abonné, sont fixés par la supervision.

### La publication

Toute information diffusée par le COZ sur Twitter et Facebook devra être autorisée et se limitera au factuel. Pour cela, la supervision tient à jour la liste des informations à publier et ayant fait l'objet d'un accord préalable. Dans ce cadre, le style de rédaction pourra être moins formel et plus décontracté.

Dans le cadre de la publication d'information essentiellement relative à des mesures de prévention ou de vigilance<sup>7</sup> et pour laquelle la préfecture concernée ou les autres services opérationnels n'ont pas encore publiés d'information ou de conseils sur les médias sociaux, le COZ prend leur attache et s'assure de leur accord avant toute publication pour laquelle il souhaite y apporter une plus-value<sup>8</sup>. Pour cela, la supervision tient à jour la liste des préfectures et autres services qui autorisent au préalable ce type de publication, avec les éléments de plus-value à y ajouter.

En revanche, les cadres doivent faire preuve de la plus stricte neutralité lors de la mise en ligne d'un tweet ou d'une publication Facebook.

Toute erreur dont le COZ est à l'origine doit être reconnue et corrigée. Il pourra éventuellement être nécessaire de supprimer le post mis en cause.

Dans certains cas et compte tenu du caractère transfrontalier de la zone de défense et de sécurité Est, il pourra être nécessaire de diffuser ou de relayer également un message en allemand et en anglais.

### Le partage, les commentaires et les réactions

La consigne de stricte neutralité s'applique également lorsque le COZ est amené à commenter un tweet ou une publication Facebook, voire à retweeter ou partager un post.

De plus, tout partage ou retweet d'un post pouvant impliquer une autorité préfectorale ou un service opérationnel, devra se faire avec son accord express dans le cas où le COZ souhaite y apporter une plus-value<sup>9</sup>. Pour cela, la supervision tient à jour la liste des préfectures et autres services qui autorisent au préalable ce type de partage ou retweet, avec les éléments de plus-value à y ajouter.

En revanche et dès lors que ces mêmes autorités ou services utilisent les médias sociaux comme mode complémentaire de communication en y tweetant et publiant sur Facebook, le COZ pourra partager ou retweeter ces posts sans demande d'autorisation préalable et cela d'autant plus qu'une demande de partage apparaît expressément dans le post initial.

• • • • •

(5) Cf. convention d'assistance au profit du COZ Est et signée le 25/11/2014 entre le préfet de zone de défense et de sécurité Est et l'association VISOV.

(6) SDIS pour les questions de sécurité civile et préfectures (SIDPC, DIRCAB ou permanence préfectorale suivant les jours et horaires) pour les questions de sécurité intérieure et de sécurité économique. Un contact vers les conseillers du préfet de zone et les délégués de zone est également possible.

(7) Par exemple pour la diffusion des cartes de vigilances météorologiques.

(8) Par exemple par l'ajout d'un site Internet accessible ou d'un numéro de téléphone.

Le COZ réagit uniquement sur les commentaires relatifs à ses propres tweets ou publications Facebook. Ces réactions évitent toutes polémiques et discussions stériles en refusant le dialogue avec des personnes agressives, injurieuses, provocatrices, voire racistes. Le ton est dans tous les cas, poli.

Si des informations erronées apparaissent sur un autre compte twitter ou Facebook que celui du COZ, il est conseillé de publier un post rectificatif spécifique sur le compte du COZ.

### La fréquence de publication

La fréquence de publication est importante afin de maintenir l'attention du réseau sur les comptes du COZ. Il est donc nécessaire de maintenir une activité constante d'action sur les réseaux. Néanmoins, trop de posts pourraient faire considérer le COZ comme un « spammeur » et une fréquence de moins d'un post par semaine, générerait un abandon du suivi des comptes du COZ par son réseau.

La fréquence sera donc variable, en fonction de l'activité opérationnelle :

- ✓ en posture de veille, de suivi et d'appui, elle se limitera à :
  - un partage, en tant que de besoin, de tweet (Retweeter) et de publication Facebook (Partager) à caractère de prévention ou de vigilance<sup>10</sup>, voire de mesure d'appui ponctuelle prise<sup>11</sup> ;
  - une publication, à l'issue de la rédaction du bulletin de renseignement quotidien de 17 heures sur le compte Facebook du COZ, relatant par une courte synthèse, l'activité quotidienne ;
- ✓ en posture de coordination, elle visera à :
  - communiquer les décisions du préfet de zone ;
  - rechercher si nécessaire de l'information, via l'association VISOV.

Le COZ réagit uniquement sur les commentaires relatifs à ses propres tweets ou publications Facebook, en refusant le dialogue avec des personnes agressives, injurieuses, provocatrices, voire racistes.

## Règles spécifiques d'utilisation de Twitter

La forme optimale pour un tweet de crise est [#] [description de l'aléa] [message] [#] [lieu]<sup>12</sup>. Le message doit être aussi concret que possible. Pour cela, il est nécessaire d'indiquer le message clé dans les premiers mots.

Un post sur Twitter comprend au maximum 140 caractères. Mais, il est nécessaire d'en utiliser que 130, afin de permettre aux récepteurs de retweeter facilement.

Le # est utilisé pour faciliter les recherches par mot clé et le @ pour citer un membre du réseau qui peut participer à la communication, qui y est associé ou à son origine.

Il est recommandé de rédiger des tweets distincts en commençant d'abord par la diffusion d'une information factuelle, puis par des recommandations.

Il est recommandé de faire partager les tweets afin d'augmenter leur audience.

## Règles spécifiques d'utilisation de Facebook

La forme optimale pour une publication de crise sur Facebook est [sujet (en majuscule)] [message] [lieu] [renvoi] [URL (pour plus d'information)]<sup>13</sup>. Le message doit être aussi concret que possible. Pour cela, il est nécessaire d'indiquer le message clé dans les premiers mots. Il peut être agrémenté de photos, graphiques, ...

Un message n'a pas de limite de caractères. Néanmoins, il est préconisé de se limiter à 240 caractères, afin de permettre un affichage complet sur le mur et de faciliter le partage.

(9) Par exemple, lors d'une alerte météorologique, le COZ peut relayer les posts des comptes (Facebook et Twitter) de la préfecture concernée vers son réseau en précisant que des informations sont accessibles sur le site de la préfecture, à un numéro de téléphone spécifique, voire en y rajoutant des conseils de prudence.

(10) Provenant de tweet ou posts Facebook issu de site météorologique, de gestion du trafic routier, d'une préfecture ou d'un service opérationnel et dans le respect du paragraphe 3.1.3.

(11) Par exemple, un moyen d'un SDIS ou d'un autre service mis à la disposition d'un département.

(12) Par exemple : #vigilance météo prudence 2 départements en vigilance orange pour #pluiesinondations #moselle #meuse.

(13) Par exemple : VIGILANCE METEO Appel à la prudence : les 2 départements de la Moselle et de la Meuse sont placés en vigilance orange pour risques de pluies et d'inondations. Consultez le site <http://vigilance.meteofrance.com/> et les sites de vos préfectures.

# ACTUALITÉ NATIONALE

Pour un événement particulier et dont la gestion s'étale sur une durée au moins supérieure à une semaine<sup>14</sup>, il pourra être nécessaire de créer une page spécifique liée à la page du compte Facebook du COZ.

Il est recommandé d'inciter les « amis » de la page du compte du COZ à partager les informations publiées sur son mur.

## Supervision et gestion

### Supervision

La supervision des comptes Twitter et Facebook du COZ est assumée par le chef du pôle opérations et gestion des crises, assisté du chef de la cellule COZ de l'EMIZ Est.

La supervision :

- ✓ garantit la bonne application de la présente note d'organisation et d'utilisation des réseaux sociaux en situation opérationnelle du COZ ;
- ✓ est le point de contact dans le cadre des relations partenariales avec l'association VISOV ;
- ✓ assure un rôle de conseil auprès des cadres qui sont amenés à utiliser ces médias ;
- ✓ définit le périmètre de confiance et d'autonomie accordé par le préfet de zone et le préfet délégué pour la défense et la sécurité aux cadres qui sont amenés à utiliser ces médias ;
- ✓ définit le contour de la coordination de l'action avec les autres services participant à la gestion d'événement ;
- ✓ communique l'ensemble de ces éléments aux cadres en charge de l'utilisation de ces médias.

### Gestion

La gestion des comptes Twitter et Facebook du COZ est placée sous la responsabilité de la supervision et assurée par un personnel du COZ compétent dans le domaine des médias sociaux en gestion d'urgence. Il convient de :

- ✓ gérer les comptes Twitter et Facebook du COZ ;
- ✓ former les cadres qui sont amenés à utiliser ces médias ;
- ✓ assurer un rôle de conseil auprès de ces mêmes cadres afin de pallier toute interrogation en situation ;
- ✓ construire et mettre à jour si nécessaire, les consignes, les modes d'emploi et tous documents nécessaires à l'appui des cadres du COZ pour une bonne utilisation de ces médias sociaux en situation opérationnelle ■

## A propos de l'auteur



**Lieutenant-colonel  
Raymond GUIDAT**

Chef d'état-major interministériel de zone adjoint - Chef du Pôle Opérations et gestion des crises.