

MÉDIAS SOCIAUX EN GESTION DE L'URGENCE / MSGU

# Sauver des vies grâce aux réseaux sociaux

Révéler lors du passage de l'ouragan Sandy sur la côte Est des États-Unis en 2012, le potentiel des réseaux sociaux en gestion de crise commence à être exploité sur le territoire français. La démarche, déjà effective dans deux Services départementaux d'incendie et de secours – le Gard et le Var –, a prouvé son efficacité lors de récents événements. Enquête.



Sdis 30

Texte Eric Leroy-Terquem

« Il y a une prise de conscience, une vision positive de la part des acteurs du secours » ; « On est à l'aube de quelque chose de nouveau » ; « On sent un vrai engouement »... D'après les pionniers de la discipline, l'exploitation des Médias sociaux en gestion de l'urgence (MSGU)<sup>1</sup>

Lors d'épisodes d'inondations à cinétique rapide, l'exploitation des médias sociaux permet d'identifier rapidement les zones touchées et d'adapter dans la foulée la réponse des secours.

commence enfin à être acceptée au sein des Services départementaux d'incendie et de secours (Sdis). La pratique consiste à scruter les réseaux sociaux pour obtenir des informations sur une crise en cours (par le recueil de témoignages, d'images ou de vidéos), mais aussi à les utiliser comme vecteurs pour transmettre des conseils de prudence à la population ou relayer

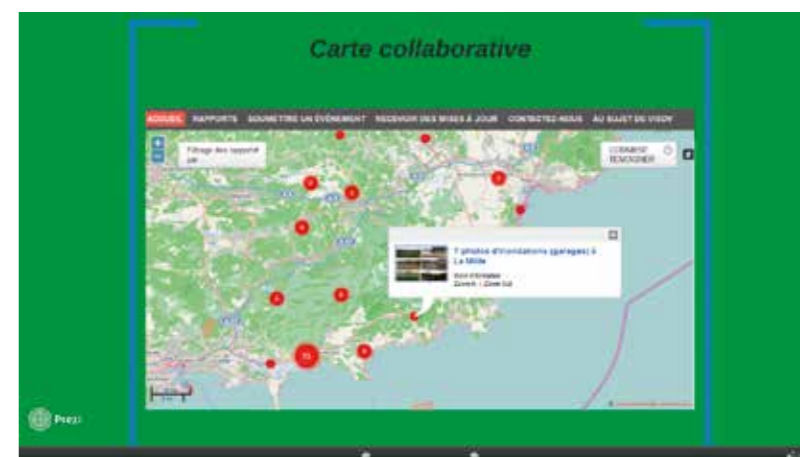
des consignes de la préfecture. Son développement a été rendu possible à la fois par la généralisation de l'usage des réseaux sociaux et par l'apparition des terminaux mobiles (smartphones et tablettes) permettant aux citoyens d'apporter immédiatement des témoignages lors d'un événement exceptionnel. Pour les acteurs du secours, les bénéfices potentiels des

MSGU sont multiples : recueillir rapidement des informations précises pour cibler les actions de secours, améliorer l'efficacité de la diffusion d'information, mais aussi stopper des rumeurs en développement.

## De « Sandy » à « Brétigny »

Les MSGU ont été utilisés pour la première fois en octobre 2012, lors du passage de l'ouragan Sandy sur la côte Est des États-Unis. Le cyclone ayant entraîné des coupures d'électricité sur un vaste secteur, les gestionnaires de crise ont utilisé les réseaux sociaux, accessibles *via* les smartphones, pour diffuser des informations sur la situation ainsi que des consignes à la population. De leur côté, les citoyens se sont mobilisés pour faire remonter des informations aux autorités et pour s'entraider. On estime à 20 millions le nombre de *Twittos*<sup>2</sup> échangés pendant l'événement. C'est à la suite de ce dernier que s'est constituée la communauté francophone des MSGU, rassemblant aujourd'hui une vingtaine de bénévoles issus du secteur de la sécurité civile et partageant une passion pour les médias sociaux et les nouvelles technologies. Baptisée « Volontaires internationaux en soutien aux opérations virtuelles » (Visov) et passée sous statut associatif en 2014, cette communauté se met à la disposition des acteurs du secours en cas de crise. Leurs principales missions consistent à recueillir des informations sur Internet, à dresser une cartographie de la zone touchée

Exemple de fichier et de carte collaborative transmis par Visov au gestionnaire de crise.



Chargée d'études veille, analyse et anticipation, le 12 juillet 2013, l'association Visov a réussi à stopper rapidement des rumeurs qui commençaient à circuler sur les réseaux sociaux.



La cellule MSGU du Sdis 83 a été activée lors du crash de l'Airbus A 320 dans les Alpes-de-Haute-Provence, le 24 mars dernier.

et à diffuser des messages de prévention sur les réseaux sociaux. « Lorsqu'un événement survient, les bénévoles de Visov constituent une équipe de soutien opérationnel virtuel [Esov, ndlr]<sup>3</sup>. Nous nous retrouvons sur Skype [un service de visioconférence et de messagerie instantanée, ndlr], un chef de dispositif est désigné et nous commençons à cibler avec le gestionnaire de crise les

secteurs qui nécessitent une attention particulière, raconte Ludovic Lux<sup>4</sup>, président de l'association Visov. À partir de là, nous répartissons les recherches à effectuer entre les bénévoles. L'un va scruter Twitter, l'autre va se concentrer sur Facebook ou Instagram [réseau social de partage de photos, ndlr], sans oublier les blogs, les forums et les sites Internet de médias. Nous essayons de couvrir l'ensemble des réseaux sociaux. L'objectif est de rassembler toutes les informations qui permettent au gestionnaire de crise de prendre connaissance de l'événement et d'en évaluer l'ampleur. »

Pour collecter des informations pertinentes, les membres de Visov criblent les publications des réseaux sociaux en tapant différents mots clés dans les moteurs de recherche. Ils ont aussi recours à des outils spécialisés, notamment un logiciel de recherche géolocalisée des *Twittos*, conçu par un développeur membre de l'association. « C'est très pratique pour récupérer tous les tweets dans un périmètre donné ou pour repérer la position d'une personne en danger », précise Ludovic Lux. Ils utilisent aussi un scanner, un moteur de recherche très puissant qui permet de récupérer toutes les publications contenant un terme lié





à la crise en cours, « Inondation » par exemple. « Toutefois, nous ne privilégions pas le recours aux robots car nous risquerions d'être saturés d'informations et de ne plus être assez réactifs. Seule l'expertise de nos bénévoles peut nous permettre de détecter les "signaux faibles", des messages qui peuvent sembler anodins mais qui vont permettre d'anticiper l'évolution de la situation », ajoute-t-il. Toutes les informations collectées par les membres de Visov sont vérifiées, analysées, triées, puis intégrées dans un classeur (un fichier « Google Docs ») qui s'affiche en temps réel chez le gestionnaire de crise. Selon la situation, une cartographie collaborative – sur laquelle les renseignements, les photos ou les vidéos sont reportés – peut être réalisée.

La première utilisation majeure des MSGU en France remonte au 12 juillet 2013, lors de la catastrophe de Brétigny-sur-Orge (91) au cours de laquelle un train s'était couché sur les voies, causant 7 décès. L'association Visov, citée dans le retour d'expérience publié par la Direction générale de la sécurité civile et de la gestion des crises (DGSCGC), « a notamment permis d'enrayer deux rumeurs et d'effectuer un tri pertinent des informations qui circulaient », précise le texte.

Depuis, l'association a effectué un travail de lobbying auprès des gestionnaires de crises et a signé des conventions de partenariat avec les États-majors interministériels de zones (Emiz) du sud et de l'est de la France, ainsi qu'avec les Sdis du Gard et du Var. « Beaucoup de Sdis sont présents sur les réseaux sociaux pour leur communication institutionnelle<sup>5</sup> mais très peu le sont pour la gestion de l'urgence, constate Ludovic Lux. Notamment parce que cela suppose une bonne entente entre la préfecture et le Sdis, afin que celui-ci dispose de la marge de manœuvre nécessaire. »

### Des Sdis précurseurs

Le Sdis du Gard est le premier à avoir intégré les MSGU dans son dispositif de crise. « Nous voulions commencer par développer notre communication institutionnelle sur les réseaux sociaux, mais nous avons été rattrapés par les événements, se rappelle le colonel Éric Grohin, directeur adjoint du Sdis 30.



Navesh Chitrakar / Reuters

**Après le tremblement de terre au Népal, au mois d'avril dernier, la cellule de crise du ministère des Affaires étrangères a fait appel à l'association Visov pour essayer de localiser les ressortissants français.**

**Pour informer la population d'un événement en cours, le cadre MSGU du Sdis 83 intègre les images du Dossier d'information communal sur les risques majeurs (Dicrim) dans ses messages « prêts à twitter ».**

À l'automne 2014, nous avons connu 5 épisodes cévenols en deux mois, avec 167 communes déclarées en catastrophe naturelle. Nous sommes donc passés directement à une exploitation opérationnelle, en collaboration avec Visov. Les informations qu'ils nous ont apportées lors de ces épisodes d'inondations ont été importantes. Dans ces situations-là, il faut en effet faire des choix très rapidement, autrement on ne peut plus accéder à certains secteurs. » Un poste d'officier Réseaux sociaux a depuis été mis en place auprès de la fonction Renseignement et Communication de la cellule de crise: « Son travail consiste à exploiter et à recouper les renseignements transmis par Visov, mais aussi à assurer la communication de risque, à savoir la diffusion de conseils à la population avant et

pendant la crise et la communication de crise, qui revient à relayer les consignes de la préfecture », détaille-t-il. Pour le colonel Grohin, il n'était tout simplement plus possible d'ignorer les réseaux sociaux: « En matière de diffusion de l'information, les réseaux sociaux, très utilisés par les moins de 30 ans, sont complémentaires à la radio, qui touche davantage les populations plus âgées. L'idée est donc de combiner ces deux vecteurs. En matière de mode d'alerte, on ne souhaite pas changer le paradigme: on se bat pour le numéro unique d'appel, le 112, et il faut continuer. Mais il est nécessaire d'être réalistes et présents sur les réseaux sociaux pour voir ce qui s'y passe. Aujourd'hui, les gens y publient du contenu, parfois des appels au secours, sans même avoir composé le 18. Et nous ne sommes pas prêts à y faire face ».

Ce cas s'est présenté lors d'une inondation à La Londe-les-Maures, dans le Var, le 19 janvier 2014: « Une personne en difficulté a appelé à l'aide sur Twitter. La municipalité, active sur les réseaux sociaux, lui a demandé de préciser sa localisation afin de la transmettre aux secours. Elle a pu être évacuée par hélicoptère, raconte le lt-colonel Christophe Pasquini, chef du groupement Gestion des opérations et des systèmes associés au Sdis du Var. Après enquête, il s'est avéré que la

personne n'avait pas appelé le 18 pour la simple et bonne raison que les réseaux téléphoniques fixe et cellulaire étaient coupés. Seule la connexion Internet subsistait, raison pour laquelle elle a envoyé un tweet. »

Un exemple qui témoigne de la forte résilience du réseau Internet comparé aux réseaux téléphoniques lors de crises telles que des inondations ou des tremblements de terre. C'est à la suite de cet épisode d'inondations que le Sdis du Var a décidé de se lancer dans les MSGU.

« A posteriori, nous avons étudié les fichiers produits par Visov et nous nous sommes aperçus du fait qu'ils racontaient l'ensemble des événements uniquement à partir de ce qui s'était dit sur les réseaux sociaux. Nous avons réalisé que nous risquions de manquer des informations déterminantes si nous ne nous y intéressions pas, explique le lt-colonel Pasquini. Notre préfecture, déjà très en avance sur le sujet, nous a accompagnés dans notre démarche. Nous avons rencontré Visov et les avons déclenchés deux fois lors des inondations de la fin de l'année 2014. » Depuis, des cadres MSGU ont pris leurs fonctions officielles et une doctrine départementale est en cours d'élaboration: « Son objectif est de définir le rôle des cadres MSGU mais aussi de donner des outils aux officiers Codis pour qu'ils sachent comment les déclencher et les utiliser. Les cadres MSGU ont pour mission de faire remonter les informations transmises par Visov à l'officier Codis, mais aussi de servir de relais dans l'autre sens en demandant à Visov d'effectuer des recherches complémentaires, de gérer des



**Échanges de Twittos lors de l'inondation de La Londe-les-Maures, le 19 janvier 2014.**

rumeurs ou de relayer des messages d'information à la population. »

À l'occasion d'une vigilance rouge dans le sud de la France fin 2014, 3 cadres MSGU du Sdis 83 se sont mis à disposition de Visov pour aider le Sdis du Gard, touché par des inondations, notamment en participant à la carte collaborative de la zone de crise. « Nos équipes étaient activées à la suite du passage en alerte rouge. Mais comme nous n'avons pas été touchés, nous avons proposé de mettre nos cadres à disposition de Visov pendant les 3 jours de l'événement, relate le lt-colonel Pasquini. C'est une piste à creuser; si plusieurs Sdis sont actifs dans le domaine des MSGU, ils ont tout intérêt à s'entraider. » Autre projet en cours dans le Var: associer les JSP à la démarche MSGU. « Vu qu'ils sont "accros" aux réseaux sociaux, nous avons pensé à leur demander d'aider Visov à rechercher les témoignages, images et vidéos liés à un événement en cours et de les "retweeter" avec le hashtag [mot-clé d'un message, ndlr] #METEO83, explique-t-il. Nous allons rencontrer prochainement les présidents de section pour avoir leur avis. »

En plus de ses actions sur le territoire

français, Visov a aussi apporté son assistance lors d'événements d'urgence à l'étranger – notamment lors du passage du typhon Hagupit aux Philippines en décembre 2014, puis lors du tremblement de terre au Népal d'avril 2015, au cours desquels ils ont aidé à la cartographie et à la veille Internet. À cette occasion, la cellule de crise du ministère des Affaires étrangères avait officiellement fait appel à eux. L'association est aussi en contact avec la DGSCGC, notamment par l'intermédiaire de Xavier Tytelman, chargé d'études veille, analyse et anticipation, qui a identifié la communauté MSGU et a commencé à échanger avec elle dès le début de l'année 2013.

### « Les MSGU ne sont plus vécus comme une menace »

« Depuis l'accident de Brétigny-sur-Orge où le Cogic a fait appel à Visov pour la première fois, ils partagent systématiquement leur fichier avec nous au cours d'un événement, raconte-t-il. La cartographie collaborative de crise a été une vraie révolution pour nous. C'est vraiment plus rapide et intuitif. » Cependant, cet échange se tient encore dans un cadre expérimental, aucune convention officielle n'ayant été signée. « Mais on sent que les choses sont en train de changer, la récente allocution du préfet Laurent Prévost en est la preuve. » Le 7 mai, à l'occasion du Forum européen de la protection civile à Bruxelles, le directeur de la DGSCGC a en effet souligné l'efficacité des actions menées par Visov à Brétigny-sur-Orge ainsi qu'au Népal et a tenu des propos très encourageants à l'égard des médias sociaux: « Ce n'est plus vécu comme une menace qui vient perturber le rythme de la gestion de crise, qui vient remettre en question les canaux d'information officiels. C'est, au contraire, une formidable opportunité ». ■

### Notes

1. Traduction de l'anglais *Social Media Emergency Management* (SMEEM).
2. Message, comportant 140 caractères maximum, publié sur le réseau social Twitter.
3. Traduction de l'anglais *Virtual Operation Support Team* (VOST).
4. Ludovic Lux est également sapeur-pompier volontaire expert SIC en gestion de crise au Sdis 67, avec pour mission la veille et le suivi des médias sociaux.
5. En septembre 2014, 55 Sdis disposaient d'un compte Facebook et 33 d'un compte Twitter. Source: Mémoire Ensosp: « Comment utiliser les réseaux sociaux en gestion de crise ? ».

## Des guides de bonnes pratiques pour les agents en intervention

Les Services d'incendie et de secours se préoccupent de plus en plus de l'utilisation des médias sociaux par leurs agents en intervention. La Brigade de sapeurs-pompiers de Paris a par exemple publié un guide du bon usage des réseaux sociaux pour sensibiliser les intervenants aux risques potentiels encourus lorsqu'ils publient des photos, des vidéos ou des informations relatives à une intervention. Le document rappelle que le risque principal est de compromettre les enquêtes menées par les autorités judiciaires, mais aussi de mettre en danger l'activité opérationnelle et la vie de ses camarades en filmant au cours d'une intervention, ou encore de porter atteinte au professionnalisme des sapeurs-pompiers. Un guide des bonnes pratiques édité par le Sdis de l'Essonne livre également une série de recommandations: types d'informations à ne pas divulguer, commentaires personnels à éviter et précautions à prendre en cas de diffusion de photos. Plusieurs autres Sdis, notamment les Sdis 67 et 83, travaillent également à la rédaction d'un guide de sensibilisation de leurs agents sur le sujet.