

Info DFCI

Les médias sociaux : des outils opérationnels incontournables ?

Dimanche 7 juin, il fait déjà chaud pour la saison dans la région de Narbonne. Le littoral est déjà fréquenté. À 15 h 20, les sapeurs pompiers sont informés d'un départ de feu au cœur du massif de La Clape. Alors que les secours se rendent sur les lieux, le feu est déjà visible depuis les abords du massif. Les personnes à proximité de l'incendie prennent des photos et les diffusent sur les réseaux sociaux en quelques minutes. Certains mêmes mentionnent les journalistes et la gendarmerie pour être sûrs de bien faire remonter l'information.

Alors quelle est la plus-value de cette information ?

Elle permet tout d'abord de caractériser l'évènement, d'estimer l'importance du sinistre par la couleur et la forme du panache et de le localiser a priori. Cela peut apporter des éléments complémentaires dans le cadre d'aide à la décision et notamment la demande d'engagement de moyens supplémentaires (terrestres ou aériens).

Quelle valeur donner à cette information ?

Si de nombreuses images apparaissent au départ d'un sinistre, il y a de fortes chances qu'elles soient vraies. Il paraît impossible de modifier des images déjà existantes en si peu de temps. Mais cela ne reste tout de même que de l'information. C'est seulement après le croisement par d'autres informations et validation des gestionnaires que cela deviendra du renseignement !

Mais en plus de la collecte d'informations, un moyen de communication très efficace.

Alors que le feu gagne le massif bondé de monde, il s'agit d'informer la population et de donner les messages de comportement adaptés. En complément des moyens traditionnels (radio, sirènes, haut-parleurs)



Sommaire

- Les médias sociaux : des outils opérationnels incontournables ? p.1
- MSGU : une façon de rendre le citoyen acteur de sa propre sécurité. p. 4
- Gard : Utilisation des réseaux sociaux au Sdis 30. p. 5
- Var : Les enseignements des crises de 2010 et 2011. p. 6
- L'appli « Prévention pour smartphone ». p. 7
- Une application smartphone de cartographie participative pour détecter précocement et suivre les incendies. p. 8

les réseaux sociaux se placent comme un très bon moyen pour sensibiliser une masse importante de la population.

Mais alors, que sont réellement les Médias sociaux en gestion d'urgence ?

Lorsqu'un aléa particulier se produit, le citoyen représente à la fois une victime potentielle mais aussi le premier acteur disponible sur les lieux. Aussi à l'aide des technologies de l'information et de la communication (TIC) basées sur le partage que sont les médias sociaux, les acteurs des secours ont la possibilité tout

d'abord d'informer le citoyen mais aussi de recueillir des informations capitales. S'il fallait définir simplement les médias sociaux, on les présenterait comme des outils disponibles sur un réseau informatique, Internet ou local, et dont l'essence même est l'interaction sociale. Ils favorisent donc le partage, la communication et la collaboration. Deux des médias sociaux les plus utilisés en France, et donc parmi les plus célèbres, sont *Twitter* (2,3 millions d'utilisateurs actifs mensuels en France en 2015)¹ et *Facebook* (28 millions



en gestion d'urgence (MSGU) revient d'une part à profiter d'une masse d'informations disponibles pour la planification et la gestion opérationnelle et d'autre part à diffuser rapidement et très largement des informations à l'attention du citoyen. Enfin, le contexte est lui aussi favorable à l'utilisation de ces technologies du fait de la volonté de placer le citoyen au cœur de sa propre sécurité. L'usage des MSGU représente aujourd'hui un enjeu fondamental pour améliorer la réponse opérationnelle et la communication de crise.

Depuis quand les utilise-t-on en France ?

Les outils et leur usage proviennent des pays nord-américains et anglophones, États-Unis au premier plan⁴. Il faut également compter le Kenya parmi les premiers utilisateurs : depuis longtemps la Croix rouge envoie des ambulances à partir de simples tweets⁵.

La Nouvelle-Zélande, l'Australie et certaines provinces canadiennes ont également été précurseurs dans l'usage des MSGU. En Australie par exemple, lors d'importants bushfire, les acteurs des secours ont mis en place et utilisé les médias sociaux et des applications collaboratives afin de recueillir des informations et communiquer⁶.



L'utilisation des médias sociaux dans le but d'aider à la gestion opérationnelle par les services gestionnaires de l'urgence est beaucoup plus récente en France. On estime que son utilisation remonte à trois ans. Depuis 2012, l'utilisation ne

d'utilisateurs actifs mensuels en France). Toutefois, il en existe plusieurs dizaines, chacun avec des objectifs différents.

Lorsqu'on ajoute à ces outils de partage la disponibilité grandissante du réseau internet, par la mise en œuvre de projets d'envergure², ainsi que l'utilisation quasi-universelle des outils mobiles, tels que les smartphones ou les tablettes, il devient plus facile de comprendre le potentiel de circulation de toute cette masse d'informations. Ainsi, la viralité et la vitesse de diffusion de l'information dont ils font preuve sont deux éléments qui permettent d'envisager leur usage en gestion de crise.

La technologie des médias sociaux repose essentiellement sur la couverture réseau de la téléphonie mobile. Ce réseau est constitué en France par quatre opérateurs avec des contraintes économiques très importantes qui font du réseau de téléphonie mobile l'un des plus résilients. Lors du cyclone Sandy à New York en octobre 2012, on a pu voir que le réseau de téléphonie mobile a été l'un des derniers à rester sur pied bien après l'électricité ou la téléphonie filaire.

D'après une récente étude commanditée par le fabricant *Nokia* et menée par le consultant en technologie mobile, Tony Ahonen, les utilisateurs vérifieraient leur smartphone 150 fois par jour³, soit en moyenne toutes les 6 minutes et 30 secondes, au cours d'une journée de 16 heures.

Dans les faits, utiliser les médias sociaux



cesse de s'accroître et les institutions commencent à s'organiser en tenant compte de ce nouvel outil. Aujourd'hui, certains services départementaux d'incendie et de secours ont intégré les médias sociaux dans leurs processus de collecte d'information et d'aide à la décision. Deux colloques ont marqué le développement des MSGU : le premier co-organisé par l'Ensosp, l'Entente et l'Ifrasec en novembre 2014 et le second, smartphones et réseaux sociaux, organisé par l'université d'Avignon en mars 2015.

Quant à l'acronyme francophone « MSGU », il a été créé en 2012 par deux Québécoises travaillant dans la communication de risque et la planification de mesures d'urgence⁷. L'objectif initial était de pallier un manque d'informations sur le sujet. Le concept a ensuite été suivi par une importante communauté francophone et les institutions françaises se sont peu à peu approprié le concept.

Quel intérêt pour la DFCl ?

Malgré un acronyme qui laisse à penser que l'usage des médias sociaux est orienté vers la gestion opérationnelle, il est important de comprendre que l'usage de ces technologies est indispensable par « temps calme », en guise d'outil de veille, de remontée d'information ou de fédération d'une communauté. Elle l'est aussi en phase « postcrise » ou de retour au calme, notamment afin d'accompagner le citoyen au retour à la situation normale. C'est dans le premier cas qu'il est possible d'associer l'usage des médias sociaux à la DFCl. Nous avons dit précédemment que les médias sociaux constituaient une source d'information immense avec un potentiel de partage inégalé dans l'usage des TIC. Il serait envisageable de profiter de ces technologies, associées aux outils mobiles, pour bénéficier d'une remontée

d'information sans équivalent jusqu'à présent. Pourquoi ne pas envisager de permettre à un habitant ou un promeneur d'indiquer un désordre sur un équipement DFCl (une barrière défectueuse ou une citerne qui fuit) ? Aujourd'hui, si l'on conçoit que le citoyen peut être acteur de sa propre sécurité⁸, il semble nécessaire de lui proposer des outils pour y contribuer. Toutefois, cela pose de nombreuses questions :

– Quelle confiance donner à une information non qualifiée ?

– Quelle est la qualité de l'information ?

– Quelle peut être la pertinence de ce type d'information ?

– Que faire d'une masse potentielle d'informations, comment la synthétiser, la spatialiser ?

– Comment communiquer sur ces nouveaux médias ?

En premier lieu, cela revient donc à organiser le réseau et le traitement de cette nouvelle source d'information. D'ailleurs doit-on favoriser la remontée d'informations par l'ensemble des citoyens ? On parle ici de *crowdsourcing*⁹, ou doit-on se reposer sur une communauté « fiable » de partenaires ? La notion de *Community Sourcing* est employée à ce sujet. On pourrait viser par exemple les Comités communaux feu-de-forêt, les jeunes sapeurs-pompiers, les forestiers-sapeurs, etc. Dans ce cas, on aurait notamment une meilleure garantie sur l'information remontée. D'ailleurs, les deux solutions ne doivent-elles pas cohabiter en fin de compte ?

Contacts :
Amaud Demontis, Pônt : a.demontis@valabre.com
Gilles Martin, Atrisc : gilles.martin@atrisc.com
Comptes Twitter :
@AmaudValabre @Gilles_Martin_

Webographie

- Guide Cedric Moro : <http://www.i-resilience.fr/2013/01/medias-sociaux-en-gestion-d-urgence-msgu-le-1er-guide-en-francais/>
- Guide UD dpt of HomelandSST (traduit par Visov) : <http://www.visov.org/>
- Visov : www.visov.org
- Colloque MSGU ENSOSP : <http://pnrs.ensosp.fr/Plateformes/Gestion-et-Techniques-Operationnelles/Actualites/Les-Medias-Sociaux-en-Gestion-d-Urgence-MSGU>
- Colloque MSGU SMARS : https://www.canal-u.tv/video/universite_d_avignon_et_des_pays_de_vaucluse/video_n_2_usage_des_reseaux_sociaux_retrous_d_experience_et_experimentations.17338
- Catalogue de formation (<http://www.entente-valabre.com/blog/202151/formation-aux-medias-sociaux-en-gestion-d-039-urgence-msgu>).

1 – <http://www.blogdumoderateur.com/chiffres-twitter/>

2 – Voir à ce sujet les projets Loon de Google et OneWeb afin de proposer un accès Internet de n'importe quel endroit de la planète : <http://www.google.com/loon/> et <http://www.oneweb.world/>

3 – <http://www.clubic.com/smartphone/actualite-474886-etude-mobinautes-regarderaient-telephone-150.html>

4 – Il est à noter que l'acronyme anglophone est « SMEM » : Social Media in Emergency Management.

5 – <http://nextcity.org/informality/entry/help-kenyans-tweet-their-emergencies-and-ambulances-arrive-within-minutes>

6 – <https://lidisaster.wordpress.com/2013/01/25/smeme-and-the-australian-bushfires/>

7 – <http://gmaltaisplanif.com/2015/03/16/historique-du-concept-msgu/>

8 – Loi n° 2004-811 du 13 août 2004 de modernisation de la sécurité civile : [...] La sécurité civile est l'affaire de tous. Tout citoyen y concourt par son comportement. [...] III. - Affirmer la place du citoyen au cœur de la sécurité civile [...]

9 – Le terme crowdsourcing se traduit littéralement par « remontée d'information par la foule ». Il désigne une création d'information par un ensemble de personnes. Dans la gestion de crise, une des premières applications de crowdsourcing est Ushahidi, développé au Kenya en 2008 : <http://www.ushahidi.com/www.ushahidi.com/>



La prise en compte des médias sociaux et du changement de paradigme qu'il entraîne, on fait naître de nouveaux besoins.

De nombreuses organisations ou collectivités souhaitent appréhender au mieux ce changement et pour cela ont besoin d'être sensibilisées ou formées à ces nouveaux modes de communication qui en font de véritables outils opérationnels.

C'est précisément pour répondre à ce besoin que l'Entente de Valabre et Atrisc ont élaboré un programme de formation inspiré du fonctionnement des organismes les plus avancés dans le domaine de l'utilisation des médias sociaux en gestion de l'urgence (*Federal Management Agency* ou la Croix rouge américaine) et qui a fait ses preuves lors d'événements majeurs (ex : cyclone Sandy à New York). Il répond aux besoins de tous les acteurs : décideur, chef de service et opérateur.

Ce sont des formations « sur mesure » qui sont proposées. Elles peuvent être construites en partenariat avec l'utilisateur final pour répondre au plus près du besoin. Elles utilisent les techniques les plus avancées en matière de pédagogie pour adulte comme l'*E-learning*, la web-conférence ou encore la simulation.

Nous centrons notre ingénierie de formation comme notre ingénierie pédagogique sur une approche par les compétences afin de répondre aux attentes de la formation professionnelle. N'hésitez pas à nous contacter si vous avez besoin d'intégrer les MSGU à votre chaîne opérationnelle !



Si l'utilisation des médias sociaux en gestion d'urgence vous interpelle, participez depuis votre bureau à notre web-formation le 14 septembre 2015 à 14h30. Pendant 1h30, découvrez le potentiel qu'offre ce nouveau média dans la gestion de crise. Pour vous inscrire, contactez le bureau formation de l'Entente : 04 42 60 88 15.

<http://www.entente-valabre.com/blog/202151/formation-aux-medias-sociaux-en-gestion-d-039-urgence-msg>

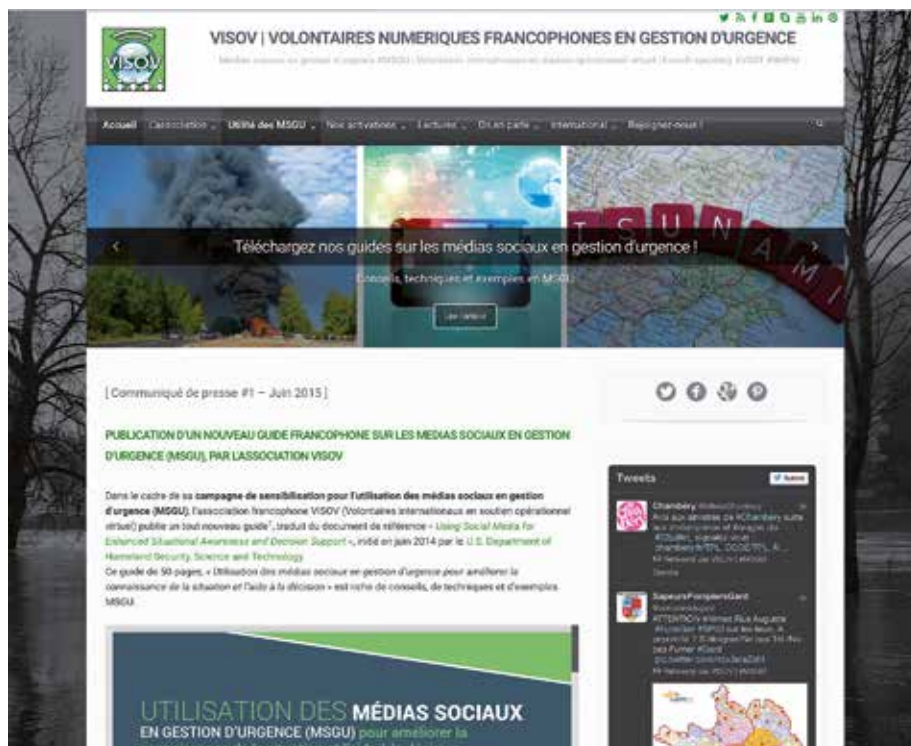
MSGU : une façon de rendre le citoyen acteur de sa propre sécurité.

La révolution du « Web 2.0 » a permis l'émergence des médias sociaux. Les citoyens connectés y participent, 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 smartphone, cette possibilité est permanente.

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'évènement sont, eux, en situation de produire de l'information. Étant sur place, ils ont la possibilité de prendre des photos ou de capturer 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 crise.

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



Page d'accueil du site Internet de Visov. (visov.org)

crise. Cette équipe n'est pas réunie dans un même 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 depuis.

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.

La restitution joue 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 collaborative.

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 rumeurs. 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 biens.

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 traditionnels (presse régionale et radio locale).

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

Visov a noué plusieurs partenariats, notamment avec les états-majors interministériels de zones Sud et Est, avec le CRICR méditerranée, et avec les Sdis 83 et 30.

Contact :
Twitter : @visov |
Facebook : <https://fr-fr.facebook.com/visov/>

Utilisation des réseaux sociaux au Sdis 30.

Le Sdis du Gard a bâti une organisation opérationnelle qui s'appuie sur l'utilisation des réseaux sociaux tels Facebook et Twitter mais aussi Visov : une convention de partenariat a été signée en janvier 2015 avec l'association, permettant ainsi au Sdis de recueillir des informations précieuses (photos, vidéos) en période de crise et de les utiliser pour organiser les secours.

Dans le département du Gard, le risque inondation est devenu au fil des ans le premier des risques naturels majeurs. Les épisodes méditerranéens ou cévenols sont créés par la géographie et le climat caractéristiques du département. Les principaux cours d'eau gardois, les Gardons, le Vidourle, la Cèze, répercutent en quelques heures la violence des précipitations en sortant de leur lit, renforcés par de nombreux petits affluents aux étiages de grande amplitude.

Les inondations de 1958, 1988, puis 2001, 2002 et 2005 ont toutes eu un impact humain, économique et structurel lourd pour le département. Les sapeurs-pompiers du Gard en ont également payé un prix cher.

Le Sdis du Gard a ainsi bâti, dans ce contexte, une organisation opérationnelle qui a montré toute son efficacité lors des évènements exceptionnels de l'automne 2014. Au travers des cinq épisodes d'inondations successifs, le Sdis a pu mesurer sa résilience opérationnelle. Elle s'appuie sur des principes d'organisation alliant la planification, la préparation de la structure et des acteurs, la mémoire des évènements passés, ainsi que les capacités d'adaptation et la recherche permanente d'amélioration.

Le citoyen doit être un acteur à part entière dans ce dispositif. C'est l'enjeu pris en compte par le Sdis du Gard aujourd'hui. Cette analyse vaut également pour le feu de forêt, c'est d'ailleurs à partir de la culture feu de forêt que la réponse stratégique inondation a pu voir le jour. Le Sdis a fait le constat que lors d'opérations importantes et notamment dans les stratégies d'évitement de crise ou de gestion de crise, les médias sociaux ne pouvaient plus être ignorés. La frange la plus jeune de la population d'adolescents et de jeunes adultes est peu nombreuse sur les médias traditionnels. Nous nous devons donc de pénétrer ces nouveaux vecteurs de communication pour pouvoir toucher cette population.

Le Sdis 30 a donc mis en place un concept global lié à gestion de crise dans lequel les médias sociaux sont intégrés.

Trois objectifs sont poursuivis :

- Augmenter la résilience de la population gardoise et touristique à l'aide d'une communication « de risque » (conseils de prudence) ;
- Communiquer en temps réel avec pour



Signature de la convention de partenariat entre les pompiers du Gard et Gilles Martin de Visov.

objectif de relayer la communication de crise du préfet (consignes) ;

- Obtenir des informations pour fabriquer du renseignement indispensable à l'aide à la décision (principe de variété requise). Le service communication a organisé, en plus de l'intranet, la création de comptes Twitter et Facebook de façon à obtenir une communauté. Le Sdis 30 a procédé au recrutement d'un « webmaster » dédié aux réseaux sociaux et à la communication interne via intranet.

En temps normal, ces sites sont utilisés à la communication institutionnelle de l'établissement public.

Néanmoins, de façon hebdomadaire, de la communication de risque est mise en place avec des conseils de prudence thématique.

Le Sdis a également passé une convention avec l'association Visov (équipe de support opérationnel virtuel) de façon à remonter des informations provenant de la population.

Ces volontaires d'une grande technicité sur le virtuel, scrutent les réseaux sociaux de manière rigoureuse et organisée de façon à chercher, trier et faire remonter commentaires, photos, films.

L'officier cadre MSGU du Sdis est positionné entre la cellule communication et la fonction renseignement. Il peut donc aisément détecter les signaux faibles et extraire les informations pertinentes en les comparant et les synthétisant au même titre que des informations obtenues par un 112, ces informations provenant des réseaux sociaux sont traitées pour devenir du renseignement.

Cet officier établit également une communication descendante vers la population sur les réseaux Facebook et Twitter du Sdis mais aussi par le biais de Visov. L'objectif est alors de relayer la communication de crise faite par la préfecture (mesure de sauvegarde et consignes) mais aussi de lancer des messages de prudence et conseils établis à partir d'une base de données « pictogramme ». Il est à noter que cette dernière communication appelée communication de risques peut se faire en dehors de tout évènement exceptionnel en prévention. Ce dispositif a été testé sur les 5 épisodes pluvio-orageux d'automne 2014 comprenant 4 passages en alerte orange et 2 en alerte rouge.

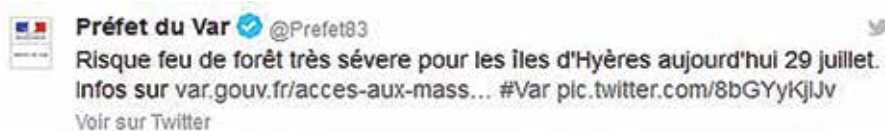
Au total 167 communes ont été déclarées en état de catastrophe naturelle dans le département.

La présence du cadre « réseaux sociaux » dans la cellule de crise « Codis » a permis d'obtenir des informations photographiques, écrites ou filmées validant ainsi l'approche prévisionnelle de la situation. Cette aide à la décision devient extrêmement importante dès lors qu'il s'agit de faire des choix stratégiques quant au positionnement des secours sur le terrain. Le fait de pouvoir connaître l'ambiance dans la population est un très bon indicateur, le fait de capter les signaux faibles, y compris les rumeurs, est primordial.

Colonel Éric Grohin,
directeur adjoint Sdis 30,
e.grohin@sdis30.fr

Les enseignements des crises de 2010 et 2011.

Les tragiques inondations survenues dans le Var en 2010 puis en 2011 ont mis en exergue que la palette d'outils de communication en général et de communication de crise en particulier des services de l'État ne pouvait se priver des réseaux sociaux pour diffuser rapidement de l'information et couper court aux rumeurs. C'est ainsi que @Prefet83, le compte Twitter des services de l'État dans le Var a été créé en avril 2012.



Depuis sa création, le compte @Prefet83 est utilisé 4 à 6 fois par jour, 7 jours sur 7, pour :

- promouvoir de nouvelles publications sur le portail Internet et informations générales pour les usagers ;
- aviser de réunions publiques, des actualités du gouvernement, de messages d'intérêt général, relayer des événements locaux. Ces messages renvoient systématiquement vers des informations grand public ou des sites institutionnels permettant une rediffusion de messages qui ont d'ores et déjà été validés (pour un communiqué de presse ou un article Internet).

Une communication de crise 2.0

La préfecture du Var s'est engagée dès le début dans l'usage des médias sociaux en gestion d'urgence (msgu) en utilisant le compte Twitter @Prefet83 pour relayer les vigilances météorologiques, diffuser de l'information pratique (état des routes, prévisions météo, ouvertures ou non d'établissements scolaires) et conseils de comportement.

Ainsi, durant la saison estivale (du 21 juin au 30 septembre), la préfecture du Var publie chaque soir avant 19 h, la carte de risque incendie réglementant l'accès aux massifs forestiers du Var sur le portail Internet de l'État. Cette information préventive est reprise sur Twitter et accessible

en plusieurs langues eu égard à l'afflux de touristes durant l'été.

Les inondations de fin janvier et fin novembre 2014 ont été l'occasion d'une communication de crise élargie à l'usage de Twitter.

Que cela soit en préalerte ou alerte, au plus fort de la crise ou pour accompagner le retour à la normale postcrise, l'usage de Twitter est désormais intégré à la communication de crise des services de l'État dans le Var. Des messages « prêts à tweeter » et infographies d'informations sont ainsi intégrés au plan Orsec communication permettant de réagir rapidement en cas de crise.

Les réseaux sociaux utilisés également à des fins de veille

Avec une présence sur Twitter, 7 jours sur 7 et 365 jours par an depuis juin 2012, la préfecture du Var s'est imposée comme une des institutions françaises leader sur l'usage des réseaux sociaux en général comme sur celui de l'usage des médias sociaux en gestion de l'urgence (MSGU) comme en témoigne le guide d'utilisation de Twitter du Service d'information du gouvernement¹ et l'étude² de Nicolas Vanderbiest, chercheur belge spécialisé dans l'usage des réseaux sociaux.

Le développement de la communication des services de l'État varois via Twitter s'est

également accompagné de la conception d'outils de veille pour recueillir, au quotidien, les signaux faibles annonciateurs de fortes sollicitations médiatiques comme pour venir éclairer les acteurs de la gestion de crise.

En effet, la veille des journalistes et médias locaux, blogueurs, associations, élus ou plus généralement des prescripteurs d'opinion du département permet de recueillir des témoignages de la situation en temps réel pouvant nourrir la réflexion du directeur des opérations de secours en centre opérationnel départemental.

Cette veille interne est, lors de crises sévères comme celles des inondations de janvier et novembre 2014 à La Londe-les-Maures, consolidée par le travail des bénévoles de l'association de volontaires pour le soutien opérationnel virtuel (Visov)³.

C'est ainsi que Visov a placé une veille des réseaux sociaux, consigné les témoignages en les géoréférençant pour pouvoir produire une carte collaborative⁴ des événements constatés. Cette carte a été utilisée au Codis du Sdis du Var comme au Cogic du ministère de l'Intérieur pour avoir une remontée terrain (photos, vidéos, observations) des événements.

Par ailleurs, une déclinaison de l'outil de veille de Twitter du service communication de la préfecture a été mise en œuvre à destination de ses partenaires de la gestion de crise : Sdis, Visov pour leur permettre de bénéficier de la base locale déjà établie et faciliter leurs travaux d'agrégation de données parmi les médias locaux, les blogueurs, les institutions, les « acteurs MSGU » et les diffuseurs d'informations météo.

Le compte Twitter @Prefet83 contribue également à faire de chaque citoyen, un acteur de sa propre sécurité en général et de la sécurité civile en particulier avec des communications sur la prévention des risques majeurs.

Enfin, l'usage des réseaux sociaux sur la communication de crise est intégré aux exercices de sécurité civile.

Contact : Vincent Barastier,
préfecture du Var,
vincent.barastier@vargouv.fr

1 – http://fr.slideshare.net/SIG_Lab/guide-twitter-externe

2 – <http://www.reputatiolab.com/2015/03/ou-en-est-l'utilisation-des-reseaux-sociaux-en-situation-durgence-msgu/>

3 – <http://www.visov.org>

4 – Exemple sur https://umap.openstreetmap.fr/fr/map/var-gard-intemperies-novembre-2014_22777#9/43.2972/6.2814

L'appli « Prévention pour smartphone ».

L'Entente pour la forêt est à l'initiative de la création d'une application permettant de connaître les conditions d'accès dans les massifs en fonction des niveaux de risque. Elle permet également de lancer une alerte en cas d'incendie avec localisation précise par les coordonnées DFCI.



Si la motivation n'a pas été « le faire pour faire », de surfer sur la tendance ou de « faire jeune », il s'agissait pour l'Entente de lancer une application pour smartphone tout à la fois utile, facile d'utilisation et suffisamment attractive pour favoriser les téléchargements.

Retour sur quelques-unes des questions posées lors du comité de pilotage de la campagne réunissant nos partenaires : La DPFM, les régions Corse, Languedoc-Roussillon et Provence-Alpes-Côte d'Azur.

Pourquoi les smartphones ?

Rappelons qu'en France il se vend bien plus de smartphones que de téléphones mobiles classiques. En 2014, la croissance était toujours en hausse avec 18,2 millions de smartphones pour 23,8 millions de mobiles au total (soit 76,4 %). Désormais, ce sont ainsi 50 % des français de 11 ans et plus qui sont équipés d'un smartphone. Mais les smartphones ne sont pas seulement plus nombreux en France, ils sont aussi plus grands. Ils sont donc devenus un outil et un média incontournables à privilégier pour faire passer les messages de la prévention des incendies de forêt. Cependant, ils ne doivent être ni un complément ni le prolongement d'un site internet.

Les smartphones sont désormais utilisés pour des navigations sur internet mais aussi pour l'accès à des applications de tout genre et de toute utilité ainsi qu'aux réseaux sociaux.

Les mobiles et leurs applications (APPS) ?

À ce jour, c'est le détenteur d'un smartphone qui décide le téléchargement d'une appli en dehors de celles intégrées dans chacune des plateformes (android,

IOS...) à l'achat du mobile. Toute nouvelle offre doit faire l'objet d'une publicité et d'une communication pour développer le nombre de téléchargements.

Les apps existantes ?

Dans l'univers des applications de protection civile se développent de nouveaux outils qui peuvent utiliser trois grandes logiques : le *crowdsourcing* ou le collaboratif (l'utilisateur fait remonter des informations) le *push* (l'information est poussée par un émetteur vers des destinataires) et le *pull* (l'information est tirée par le destinataire). Dans ces offres, le modèle économique est encore à construire et valider.

La prévention efficace avec une app ?

L'enjeu portait d'abord sur une offre pertinente proposant un véritable service utile avec un outil intuitif et fonctionnel. L'expérience utilisateur devait aussi prendre en compte le zapping et l'abondance d'information et de données d'aujourd'hui : pendant leurs heures de loisirs, les utilisateurs changent de média entre 10 et 27 fois par heure ! L'offre se devait d'être simple en éliminant les modules « ça peut servir ».

Quel cahier des charges ?

L'app devait initialement donner accès à trois ressources :

- Information à caractère général sur la forêt et l'incendie ;
- Information sur le niveau de risque et l'accès en forêt selon une référence géolocalisée sur les massifs des 15 départements de la zone sud ;
- Le lancement d'une alerte avec localisation précise par coordonnées DFCI.

En 2013, l'Entente s'est rapprochée de la société Itolosa qui avait déjà développé une appli GPS DFCI. À l'issue des développements, l'app a été dans la même année téléchargée par près de 39 000 utilisateurs qui en moyenne l'ont utilisée au moins à 4 reprises. Succès précoce qui fut, l'année suivante, un peu gâté par la cessation d'activité de la société Itolosa. Depuis l'Entente a pu reconstruire une nouvelle offre. En 2015, l'app nouvelle formule intègre aussi un module de prises de vues pour les signalements des incendies de forêts couplés à un SIG permettant de pointer l'ensemble des photos d'incendies d'une saison.

Son intérêt premier : « permettre de savoir en temps réel ma localisation et les conditions d'accès en forêt », a fait l'objet d'un nouveau formatage. Avec le renfort du service géomatique du pôle nouvelles technologies de l'Entente les contours des massifs ont été redessinés et géolocalisés avec précision.

Avec cette application, l'utilisateur peut désormais accéder à une information qualifiée et fiable sur l'ouverture des massifs sans même connaître sa position exacte. Acteur de sa propre sécurité, le citoyen pourra également abonder avec ses photos dans une véritable mémoire commune des incendies.

Contact : Luc Langeron, directeur
du département « info et prévention »
de L'Entente pour la forêt.
l.langeron@valabre.com



Une application smartphone de cartographie participative pour détecter précocement et suivre les incendies.

Les réseaux sociaux et la science citoyenne sont reconnus comme des nouveaux moyens à part entière de la surveillance environnementale ou d'investigation scientifique en particulier pour la collecte d'information in situ (1). Les smartphones apparaissent désormais comme le vecteur croissant et dominant pour impliquer le citoyen. Ce potentiel révélé fait éclore des initiatives d'exploitation des réseaux sociaux ainsi que de nouvelles applications smartphone dédiées. La majeure partie des développements liés aux risques et à la gestion de crise est réalisée à partir de Twitter.

Les applications smartphone sont peu nombreuses pour le thème incendie de forêt et à vocation informative (application « Prévention » de l'Entente-Valabre).

Certains opérateurs ont opté pour une collecte et un filtrage et une classification automatisée des informations transitant sur les réseaux sociaux (2,3) ou via des opérateurs qui captent et retranscrivent les informations pour les présenter sur des interfaces web en temps plus ou moins différé (Visov et MSGU).

Signalert a opté pour une approche différente. Elle consiste en une application spécifiquement dédiée à la cartographie participative autour des thèmes des risques naturels, technologiques et d'origine humaine, liés au changement climatique. Chaque phénomène peut être décrit par une série de questions

← RETOUR INTENSITÉ DU PHÉNOMÈNE

TAILLE DU FRONT DE FLAMME, NOMBRE DE FOYERS

Flammes peu ou pas visibles, un seul foyer et panache ponctuel

Flammes visibles uniquement à proximité ou de nuit

Flammes visibles de loin barrant une partie de l'horizon; plusieurs foyers visibles, feux franchissant crêtes et vallées.

Horizon bouché par la fumée, déplacement à vue d'oeil des fronts de flamme.

Facultatif, un seul choix possible

CONTINUER

← RETOUR IMPACT DU PHÉNOMÈNE

LES BÂTIMENTS

Dommmages aux volets, toitures, et murs noircis, quelques bâtiments brûlés. Quelques véhicules endommagés.

CONTINUER

simples basées sur des critères visuels, reconnaissables par quiconque sur le terrain. Le citoyen, le résidant, le touriste devient un veilleur où qu'il soit avec cette application.

Outre les informations sur la géolocalisation ou des images du phénomène, le phénomène incendie de forêt est décrit par 4 critères sur le feu et son développement et 4 questions sur ses impacts. Les principes restent identiques pour tous les autres phénomènes. L'échelle d'intensité constituée par ces questions a été élaborée avec l'équipe Emax de l'Irstea en s'inspirant de travaux réalisés conjointement avec R. Guillaude dans les années 2000 pour le ministère de l'Environnement. Gratuite, l'application Signalert est accessible sur Appstore et GooglePlay. Le système est disponible en français, en anglais, prochainement en espagnol et fonctionne dans le monde entier.

L'équipe Emax au Tholonet bénéficiera durant la saison d'une interface Signalert Consult de suivi et d'analyse de toutes les alertes feu de forêt reportées sur le sud de la France.

Les alertes reportées par les usagers de l'application peuvent être exportées vers des SIG, les réseaux sociaux et un outil de veille automatisée permet de définir

des seuils de détection et de notification par courriel et SMS d'alerte feu. Cette opération poursuit les phases de validation Signalert engagées depuis 2014 avec notamment des opérations de suivi des inondations, des chutes de blocs, entreprises avec le service RTM en région Languedoc-Roussillon, de surveillance des crues avec le Schapi et l'EPTB Dordogne. Signalert est gratuite et disponible sur Appstore et Googleplay.

Contact : Richard Guillaude, Signalert sarl
Signalert@orange.fr

Réf. 1 - Citizen Science for Europe; Towards a better society of empowered citizens and enhanced research. Scientize Consortium: European Commission.

Réf. 2 - Social networks and emergencies: the case of forest fires and Twitter Miguel Ángel Mániz Ortiz I, María Esther Gorjón Peramato. 2. Gerencia de Emergencias Sanitarias de Castilla y León, Spain.

Réf. 3 - "OMG, from here, I can see the flames!": a use case of mining Location Based Social Networks to acquire spatiotemporal data on forest fires - Bertrand De Longueville, Robin S. Smith, Gianluca Luraschi, European Commission, Joint Research Centre, Institute for Environment & Sustainability.

Info DFCI

Pour vous abonner gratuitement à ce bulletin, envoyez vos coordonnées à l'adresse ci-dessous.

Irstea – Service IST
3275, route de Cézanne CS40061
13182 Aix-en-Provence cedex 5

Rédaction en chef

Catherine Tailleux

04 42 66 99 64

catherine.tailleux@irstea.fr

Mise en pages : Michel Brun, Éguilles

édité avec la participation financière de :



Région



Provence-Alpes-Côte d'Azur