



L'équipe Visov - © Visov

HORS-SÉRIE  **LE RÔLE DES ACTEURS ET RELAI DE L'ALERTE**

## RELI DE L'ALERTE SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX : LA PRISE EN COMPTE DES MÉDIAS SOCIAUX EN GESTION D'URGENCE

**Élodie Boileau**, vice-présidente VISOV (Volontaires internationaux en soutien opérationnel virtuel)

**Éric Collard**, président de VISOV (Volontaires internationaux en soutien opérationnel virtuel)

**Issus de l'utilisation massive des réseaux sociaux pour témoigner d'un évènement, les médias sociaux en gestion d'urgence (MSGU) sont devenus un des canaux de prévention, d'information, d'assistance et de relai, en cas de gestion de crise d'évènements majeurs depuis 2012. L'association VISOV, spécialisée dans la veille des médias sociaux (Facebook, Twitter, Instagram), apporte son soutien et son expertise aux gestionnaires de crise : ministères, préfetures, services d'incendie et de secours, de l'alerte à la sortie de crise, ainsi qu'aux citoyens, via le numérique.**

Depuis près de dix ans, l'utilisation de médias sociaux en situation d'urgence (MSGU) a peu à peu trouvé sa place dans la gestion de crise en France. L'intégration des MSGU dans la gestion d'un évènement, c'est, pour les gestionnaires de crise et les services d'urgence, pouvoir dialoguer avec les citoyens et bénéficier de remontées d'informations directement du terrain.

Une démarche qui permet de transmettre des données, des consignes ou toute information utile afin de permettre aux citoyens d'adopter de bons comportements puisque « toute personne concourt par son comportement à la sécurité civile. » (L 721-1 du Code de la sécurité intérieure). L'ensemble des gestionnaires et des

acteurs de la crise gravite autour des MSGU avec, au centre, les citoyens : « Les citoyens au cœur de l'évènement sont, eux, en situation de produire de l'information. »<sup>1</sup>

### VISOV, UNE COMMUNAUTÉ CITOYENNE VIRTUELLE

Créée en janvier 2014, l'association VISOV (Volontaires internationaux en soutien opérationnel virtuel) est la première communauté virtuelle francophone de volontaires numériques en gestion d'urgence de crise de sécurité civile. Composée de bénévoles issus de la société civile, exerçant ou non un métier en lien avec la crise, l'association promeut l'utilisation accrue des médias sociaux en gestion d'urgence.

Depuis huit ans, VISOV conventionne principalement avec des ministères, des préfetures ou des Services départementaux d'incendie et de secours (SDIS). En cas d'activation de la convention, les volontaires VISOV apportent alors un soutien au gestionnaire de crise : veille MSGU, cartographie collaborative de crise... L'apport des médias sociaux s'adapte à la typologie et la cinétique de la crise : recherche de personnes en difficulté ou disparues, de rumeurs, d'images en temps quasi réel (photos, vidéos), de témoignages, mais aussi production de cartes à destination du gestionnaire de crise et du grand public.

### MSGU ET ALERTE DES POPULATIONS : UN CANAL PARMIS D'AUTRES

Dans le but d'alerter le plus grand nombre, l'alerte de la population doit être multicanale. La diffusion de l'alerte sur les réseaux sociaux y contribue car elle permet dans le même temps d'alerter et d'informer sur la conduite à tenir. L'engagement des internautes et l'effet « boule de neige » des médias sociaux propagent alors rapidement le message sur le territoire.

Sur les réseaux sociaux, le ministère de l'Intérieur s'appuie dès le 29 mai 2018 sur son compte Twitter @



L'appel à participation des internautes au recensement des numéros de substitution lors de la panne d'accès aux numéros d'urgence du 2 juin 2021 (capture d'écran Twitter) - © VISOV

<sup>1</sup> Seguret F., Martin G., Blay L., Médias sociaux pour la gestion d'urgence : comment intégrer la démarche dans les services d'urgence ? La note de l'IFRASEC, janvier 2015. [http://www.ifrasec.org/wp-content/uploads/2015/02/Note\\_MediaSociaux.pdf](http://www.ifrasec.org/wp-content/uploads/2015/02/Note_MediaSociaux.pdf)

Beauvau\_Alerte, utilisé qu'en cas d'évènement représentant un péril pour la population, et l'outil « Safety Check » de Facebook. Un premier pas vers les MSGU qui doit être complété par des messages comportant des informations locales précises, faisant ainsi sens auprès de la population directement concernée.

Cependant, l'alerte n'est pas forcément « descendante » et peut émerger des citoyens. C'est dans ce cas de figure que la veille MSGU et l'action de VISOV peuvent se révéler utile dès le début de l'évènement : un bruit de fond peut rapidement prendre de l'ampleur et laisser place à la crise.

### PANNE DES NUMÉROS D'URGENCE : COMMENT TIRER PROFIT DES MSGU ?

Le 2 juin 2021, les numéros d'urgence ont connu une panne nationale. L'engagement des gestionnaires de crise et des volontaires de VISOV pour tirer profit de l'apport des MSGU a été complet, du moment de l'alerte au rétablissement complet des lignes.

En 1h30, près de trente appels de SDIS, de zones de défense et de sécurité, voire de préfectures souhaitant alerter VISOV et demander une veille des médias sociaux ont été pris compte. Le relai massif de l'alerte donnée sur les médias sociaux par les différentes structures touchées a permis de constater que la panne



Les missions de Visov - © VISOV

s'étendait des SDIS aux forces de l'ordre, mais aussi parfois au SAMU. Les différents appels ont permis d'identifier le dimensionnement de la panne : tout d'abord sur la zone nord de la métropole, puis sur l'ensemble du territoire.

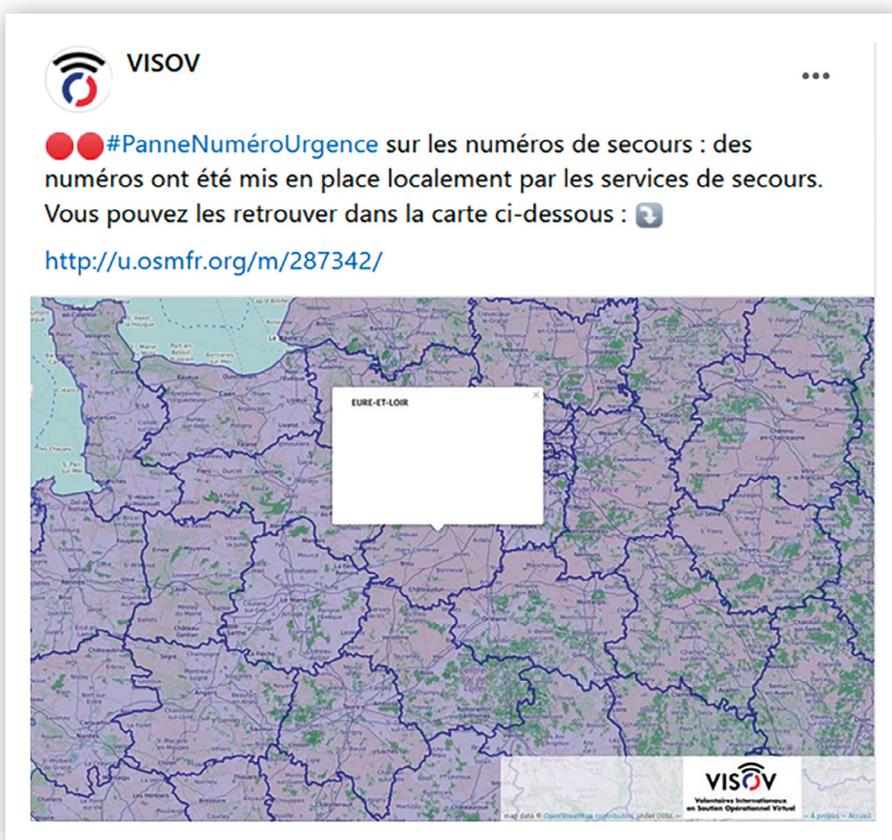
Suite à l'activation de VISOV, une organisation sectorisée a été mise en place avec les bénévoles disponibles : relais des messages des autorités, veille des messages des demandes de secours ou demandes d'information faites sur les réseaux sociaux, et veille des numéros alternatifs diffusés par les différentes autorités.

Dès lors, l'apport de la veille MSGU a pris une autre dimension qu'une

simple veille de messages d'urgence de personnes n'arrivant pas à joindre le 18. La diffusion massive de numéros « alternatifs » à dix chiffres sur l'ensemble du territoire, ainsi que le lien avec les conventionnés de VISOV, ont permis la réalisation d'une carte interactive publique par les volontaires cartographes de l'association. Reprenant les numéros diffusés sur les réseaux sociaux par les SDIS et les forces de sécurité intérieure, elle a été enrichie par les remontées des bénévoles, mais aussi des internautes qui ont directement contacté l'association pour faire remonter l'information officielle.

Canal d'information direct et massif, les médias sociaux ont permis aux différents acteurs de la crise d'être réactifs et de communiquer rapidement vers le citoyen.

Ainsi, de l'alerte à la sortie de crise, la démarche MSGU est l'occasion de faire émerger des synergies locales entre les acteurs de la crise : gestionnaires de crise de tous niveaux, communautés numériques (VISOV, réseau des Wazers, etc.) et citoyens.



Diffusion de la carte de France des numéros de substitution (capture d'écran Twitter) - © VISOV