



## Les médias sociaux comme outil de gestion de crise

*À la suite du séisme de 2010 en Haïti, la vague de soutien volontaire associée à l'évolution des techniques de pointe ont fait des médias sociaux un outil de gestion de crise essentiel. Venus combler un manque de ressources et de méthodes des organismes étatiques, ils sont aujourd'hui un véritable pilier sur lequel s'appuie le gouvernement qui ne cesse d'en consolider les bases au travers de partenariats.*

### Médias sociaux : d'outil de lien social à outil de gestion de crise

Les statistiques de 2015 dénombrent 3,025 milliards d'internautes à travers le monde dont pas moins de 68% sont actifs sur les réseaux sociaux. Depuis les années 1990, créer du lien social se fait au travers de ces réseaux, premiers relais de l'information en direct et en continue. En effet, au lendemain des attaques du 11 septembre 2001 des listes de personnes disparues se créent à l'initiative de citoyens volontaires. Ainsi en 2010, des ingénieurs de Google lancent *Person Finder*, une base de données où chacun peut fournir et récolter des informations sur une personne disparue.

D'autres organismes tels qu'*Open Street Map* ou *Humanity Road* mettent à jour les cartes de zones sinistrées en temps réel, grâce à l'imagerie satellitaire lors de catastrophes naturelles. Depuis 2011, ces communautés sont regroupées sous l'acronyme VOST (*Virtual Operations Support Team*).

À l'instar des VOST, est fondée en janvier 2014 VISOV (Volontaires Internationaux en Soutien Opérationnel Virtuel), la première communauté virtuelle francophone de volontaires numériques en gestion d'urgence. Elle rassemble des acteurs de la sécurité, des spécialistes de la gestion de crise et de la communication au profit de l'aide aux sinistrés. Ils collectent, classifient, traitent et partagent l'information.

En septembre 2015, deux Français créent la première application mobile gratuite d'entraide communautaire, *Qwidam*. Elle est associée à des communes et aux services d'information et de secours (radio météo, Fédération Française de sauvetage et de secourisme), afin d'alerter et d'être alerté de tout danger dans un rayon de 500 mètres. Ces organismes sont rassemblés sous l'acronyme MSGU (Médias Sociaux en Gestion de Crise).

### Un allié de taille pour les services étatiques...

En situation d'urgence, de nombreuses informations importantes pour les services de l'ordre et d'urgence circulent sur les médias sociaux. Pourtant, elles sont inexploitable sans un traitement préalable permettant de les extraire et de les ordonner. Par ailleurs, certaines sont erronées et peuvent ainsi nourrir les rumeurs voire les mouvements de panique.

C'est la raison pour laquelle le gouvernement ne cesse de se rapprocher des MSGU. En effet, ils démultiplient les moyens de diffusion de l'information, la traitent et la trient en renforçant l'action de l'État au service des victimes. L'État relaye notamment VISOV qui a par ailleurs renforcé ses liens avec la cellule de crise du ministère des Affaires étrangères depuis le tremblement de terre au Népal en 2015.

Ainsi, le gouvernement soutient et recommande leur utilisation qu'il qualifie d'acte citoyen et lance à l'occasion de l'Euro 2016 sa propre application gratuite permettant d'être alerté en cas de suspicion d'attentat ou d'événement exceptionnel.

### ... dont il convient de saisir les limites techniques pour maximiser son efficacité

Bien qu'elles permettent de désengorger les services téléphoniques de secours en situation d'urgence, comme l'outil *Safety Check* de Facebook pour se déclarer en sécurité et pour rassurer ses proches, elles nécessitent une couverture réseau et/ou une connexion Internet pour fonctionner. Or certaines zones n'en disposent pas comme les régions montagneuses ou les réseaux souterrains. De même, la saturation des réseaux provoquée lors des rassemblements d'ampleur pose des difficultés d'accès à une connexion.

L'application française *Firechat* lancée en mars 2014 permet elle, de communiquer sans réseau ni opérateur. Les communications s'établissent grâce au *Bluetooth* et se limitent à quelques mètres (environ 70). Pour étendre sa portée, elle utilise les signaux émis par les mobiles comme tremplin.

*Les MSGU contribuent à réduire la frontière poreuse entre le réel et le virtuel. Reliés aux services d'État, ils deviennent un outil indispensable de gestion de crise et contribuent à limiter et contenir le risque. Pourtant, la question de leur fiabilité, des libertés publiques, de l'éthique et du traitement des données personnelles se pose encore. Bien que des lois visant à les protéger voient le jour, les failles technologiques sont impossibles à maîtriser totalement et le risque de cyber-attaques permanent.*

*Ces propos ne reflètent que l'opinion de l'auteur.*