

**INNOVATION
& TECHNOLOGIE**

De gauche à droite : Pierre Pech, Service des routes du Conseil départemental du Gard - Cynthia Tarantino, du Sdis30 - Christophe Lautier, de Waze Gard © Andra Michelet

UTILISATION D'OUTILS COLLABORATIFS ET SOCIAUX DANS LA GESTION DE CRISE : UNE EXPÉRIENCE DANS LE GARD

Pierre Pech, service des routes du conseil départemental du Gard
Cynthia Tarantino, community manager du Sdis30
Christophe Lautier, administrateur de l'application Waze Gard

Le Gard est un département soumis à de nombreux risques naturels (risque feux de forêt, mouvement de terrain...), mais aussi et surtout au risque inondation. En effet, on ne recense pas moins de 500 crues depuis la moitié du XIII^e siècle. Les années 1958, 1988, 2002, 2003, 2005 et 2014 ont marqué le département par des phénomènes importants lourds de conséquences pour la population gardoise. À la suite des inondations catastrophiques des 8 et 9 septembre 2002, la quasi-totalité des communes du département a été sinistrée (299 sur 353).

Des crues torrentielles peuvent se produire à la suite de précipitations localisées, courtes mais intenses. L'eau peut monter de plusieurs mètres en quelques heures et le débit des rivières peut augmenter considérablement notamment lors des « vidourlades »¹ ou les « gardonnades »².

Des crues torrentielles peuvent se produire à la suite de précipitations localisées, courtes mais intenses.

Face à tous ces événements, une organisation multiservices « de l'ombre » (sapeurs-pompiers, agents du service des routes, de Météo France...) se met en place. Les différents services de communication de l'ensemble du département s'unissent « virtuellement » pour ne faire qu'un, afin de mutualiser leurs infographies, leurs informations, préparer leurs communiqués de presse...

En septembre 2016, lors d'un épisode pluvieux, orages, inondations, Cynthia Tarantino, « community manager » des sapeurs-pompiers du Gard (Sdis 30) est contactée par Christophe Lautier, administrateur de la zone sud de l'application GPS Waze, à la

¹ Désignation locale des crues du fleuve Vidourle, dans le Gard.

² Désignation locale des crues de la rivière Gardon, dans le Gard.

suite d'un post rédigé sur le compte twitter « @pompiersdugard » du Sdis 30 concernant la chute de plusieurs arbres qui obstruent la route. Christophe Lautier lui propose donc de prendre le relais, en « barrant » virtuellement celle-ci sur l'application afin de rediriger les usagers vers un autre itinéraire.

Face à tous ces événements, une organisation multiservices « de l'ombre » (sapeurs-pompiers, agents du service des routes, de Météo France...) se met en place.

Notre communauté est forte de plus de 9 millions d'utilisateurs en France. Ce chiffre est significativement représentatif du trafic en temps réel sur les réseaux routiers du pays. Selon une étude de 2017, lors d'un accident de la circulation, le signalement est donné sur Waze en moyenne 4 minutes avant l'appel au 112. Quatre précieuses minutes qui peuvent faire la différence. C'est dans cet état d'esprit, et avec la participation de chacun que nous œuvrons dans un intérêt purement citoyen. Les réseaux sociaux, les applications communautaires et le Big data sont des outils d'une efficacité redoutable, non pas demain, mais dès aujourd'hui. Tout le monde en est l'acteur ! »

(Christophe Lautier – administrateur de l'application Waze dans le Gard)

Au même moment, Pierre Pech, responsable du service exploitation des agents des routes du conseil départemental du Gard, prend à son tour contact sur Twitter avec la « community manager » du Sdis 30 et signale la présence de ses agents sur le secteur. Il accompagne son message d'une photo, afin d'illustrer la scène.

Suite à cela, ces trois personnes qui ne se connaissaient pas ont décidé de continuer à œuvrer ensemble, en se mobilisant 24 heures sur 24 dans une salle virtuelle via l'application WhatsApp.



Capture écran WhatsApp 1 : A9 totalement fermée à cause de la neige sur le Gard - février 2018 © WhatsApp

Personnes qui interagissent : Christophe Lautier, administrateur de Waze Gard (capsule verte) – Pilar Chaleyssin, Présidente des maires du Gard, et Maire d'Aubais – Ronald Passet, chargé de communication à la préfecture du Gard – Thomas Vidal, maire de la commune de Val-d'Aigoual

Suite à cela, ces trois personnes qui ne se connaissaient pas ont décidé de continuer à œuvrer ensemble, en se mobilisant 24 heures sur 24 dans une salle virtuelle via l'application WhatsApp.

Au fil du temps ce groupe s'est agrandi. Aujourd'hui, 2 ans plus tard, cette salle virtuelle accueille, en plus du service des routes, de l'application Waze et des sapeurs-pompiers du Gard, des agents de la préfecture du Gard, le procureur de la République, le conseil départemental, les services Predict, la Croix-Rouge française, ENEDIS, le SIG (Rhony-Vistre-Vidourle), la Police nationale, les services de Vinci Autoroutes, des sites SEVESO, l'armée de terre, ainsi

que de nombreuses communes comme Tresques, Générac, Vergèze, Beaucaire, Ce groupe a vocation à grandir et favorise aujourd'hui les échanges entre ces nombreuses personnes, dans le cadre d'un événement planifié (rassemblement important sur le département, fêria, etc.) soit dans le cadre d'événements exceptionnels (feux de forêt, inondations...), mais aussi pour partager, relayer des informations Valleraugue, Aubais, Tavel, Jonquières-Saint-Vincent, Villeneuve-les-Avignon et bien d'autres... Ce groupe a vocation à grandir et favorise aujourd'hui les échanges entre ces nombreuses personnes, dans le cadre d'un événement planifié (rassemblement important sur le département, fêria, etc.) soit dans le cadre d'événements exceptionnels (feux de forêt, inondations...), mais aussi pour partager, relayer des informations. Prochainement, quatre agents de l'Éducation nationale nous rejoindront.



Ce groupe a vocation à grandir et favorise aujourd'hui les échanges entre ces nombreuses personnes, dans le cadre d'un événement planifié (rassemblement important sur le département, fêria, etc.) soit dans le cadre d'événements exceptionnels (feux de forêt, inondations...), mais aussi pour partager, relayer des informations

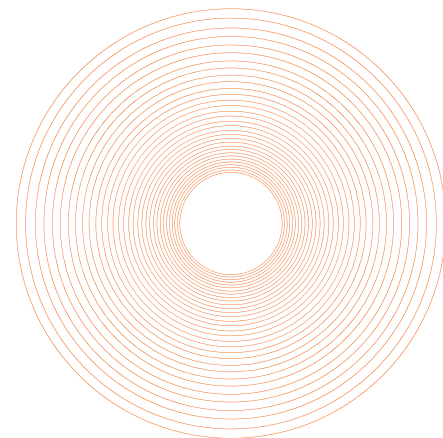
Christophe, Pierre et Cynthia prennent régulièrement contact avec des organismes officiels permettant l'ajout régulier de « décideurs », ou de personnes ayant accès aux réseaux sociaux pour pouvoir informer, trier et vérifier les informations. De plus en plus, les agents de ce groupe virtuel proposent à leur tour, par cooptation, l'ajout de leurs homologues. Ainsi donc, tout le monde contribue au développement du groupe.

Cela illustre la place majeure que les réseaux sociaux ont pris dans la stratégie de communication interservices au sein du département. Et, ceci dans l'intérêt du citoyen afin de participer à la résilience de la population. Une manière pour ces trois agents de véhiculer l'image de leur entreprise ou collectivité (Waze, service des routes du conseil départemental du Gard et sapeurs-pompiers du Gard) au-delà des limites fonctionnelles et organisationnelles. Christophe, Pierre et Cynthia ont donné un souffle nouveau aux « principes » de communication et ont bousculé les mentalités.

Cela illustre la place majeure que les réseaux sociaux ont pris dans la stratégie de communication interservices au sein du département

« Il est important de donner des consignes pour sensibiliser la population à la culture des risques, à l'utilisation des nouveaux supports d'échanges pour en comprendre les codes de communication, mais aussi et surtout, pour pouvoir récupérer des informations. Nous invitons régulièrement la population à nous notifier dans leurs posts sur les réseaux sociaux ou bien à utiliser des hashtags comme #AlerteMeteoGard, ce qui permet aux différents acteurs de capter rapidement ces « informations » qui nous arrivent du grand public et qui seront ensuite transformées en renseignements afin d'adapter, parfois, notre réponse opérationnelle. » (Cynthia TARANTINO Sdis 30)

Ce groupe « GARD » constitué d'agents virtuels est devenu indispensable et fait tellement parler de lui, que nos voisins de l'Hérault viennent également d'en créer un, sous l'impulsion de Christophe Lautier et Pierre Pech. #GardAvous, le département du Gard n'a pas terminé de faire parler de lui, sur le plan des médias sociaux en matière de gestion d'urgence...



Ce groupe « GARD » constitué d'agents virtuels est devenu indispensable et fait tellement parler de lui, que nos voisins de l'Hérault viennent également d'en créer un, sous l'impulsion de Christophe Lautier et Pierre Pech.

