

Sécurité civile,

place et rôle du citoyen

dans les Médias Sociaux en Gestion d'Urgence (MSGU)

Cédric Moro, Consultant en communication et organisation sur les risques majeurs, Auteur du blog I-Résilience, Coordinateur du VOST Francophone, Contributeur de la communauté francophone des MSGU, d'OpenStreetMap et d'Ushahidi.

Dans le cadre d'une crise de sécurité civile, le citoyen jouit de droits civils comme celui d'être secouru par la collectivité. En retour, il a le devoir de porter assistance aux personnes en danger tant que sa propre sécurité n'est pas remise en cause. Ce contrat social prend aujourd'hui une autre dimension avec la progression rapide des médias sociaux dans les usages de la population et la bonne résilience d'internet et des appareils nomades en cas de catastrophe. Le citoyen sinistré est, aujourd'hui plus que jamais, en capacité de s'informer sur la situation, de communiquer et de s'organiser avec d'autres personnes dans et hors de la zone sinistrée. Quelles réponses citoyennes à une crise de sécurité civile peuvent alors émerger de cette nouvelle forme de communication en réseau, très élargie et en temps réel ?

Si la loi de modernisation de la sécurité civile vise à renforcer le rôle du citoyen en tant qu'acteur de sa propre sécurité, il n'en reste pas moins que celui-ci bénéficie du droit inaliénable à être secouru par la collectivité. Or, dans le cadre d'urgences massives de sécurité civile, exercer ce droit en appelant les secours peut s'avérer problématique, notamment à cause de la saturation des lignes téléphoniques rendant les secours injoignables. Une des solutions à ce problème réside dans l'intégration des médias sociaux dans les communications d'urgence afin de désencombrer le réseau téléphonique. Sans dissenter sur des aspects techniques, les communications sur les médias sociaux, et plus globalement par internet, passent par des transmissions beaucoup plus souples et résilientes que celles utilisées pour la voix en téléphonie.

Pour ne citer que quelques exemples illustrant cette réalité, dans les heures

précédant l'ouragan Sandy aux Etats-Unis en 2012, la FEMA (Federal Emergency Management Agency) a recommandé aux citoyens de bien charger son téléphone mobile et d'utiliser les médias sociaux pour communiquer entre proches, permettant ainsi de libérer une partie des lignes vocales pour les appels urgents. Pendant cette tempête, un diabétique manquant d'insuline et ne pouvant joindre les secours au téléphone, a posté sur Twitter un appel à l'aide. Les internautes ont entendu son message et lui ont porté assistance. Au Japon, lors du tsunami du 11 mars 2011, une victime a été sauvée grâce à un message envoyé par sa famille sur Twitter, alors que le numéro d'appel d'urgence était encombré. Enfin, selon un récent sondage de la Croix Rouge canadienne, 63 % des Canadiens interrogés pensent qu'un message de détresse posté sur les médias sociaux des autorités devrait susciter une intervention et 35% pensent qu'un tel message entraînera certainement une intervention. Ainsi, les médias sociaux sont apparus pour beaucoup de responsables d'urgence comme une ligne vitale pour le citoyen. Au Canada, en Angleterre, aux Etats-Unis ou encore au Japon, les médias sociaux sont en cours d'expérimentation sur ce sujet des appels de détresse. En France, il conviendrait de réviser ou d'affiner une consigne d'urgence omniprésente dans les DICRIM (Document d'Information Communal sur les Risques Majeurs) et PCS (Plan Communal de Sauvegarde) : celle de ne pas utiliser son téléphone pendant l'urgence.

Si le citoyen peut avoir besoin d'être secouru, il peut aussi être un acteur de la sécurité civile à travers plusieurs des communautés auxquelles il appartient, plus ou moins formalisées autour de ses lieux de vie. Dans l'urgence, des groupes d'entraide

peuvent s'organiser spontanément et localement, en minimisant le recours aux autorités. Ainsi, l'association varoise V.I.E. de l'eau a mis en place un réseau social de veille, d'alerte et d'organisation collective face aux crues du Gapeau dès les années 2000 par téléphone et plus récemment à travers les principaux médias sociaux. En Haute-Normandie, lors de la tempête de neige de mars 2013, un groupe spontané, mobilisait les médias sociaux pour porter assistance aux automobilistes (information sur le déneigement des routes, hébergement bénévole des naufragés de la route, mobilisation des tracteurs alentours pour sortir les véhicules, recherche de disparus...). Certaines communes, engagées sur les médias sociaux en temps de paix, activent ces réflexes citoyens pour améliorer leur réponse à la crise. Ainsi, quelques grandes villes ont appelé à partager sur Facebook les photos des événements neigeux de cet hiver, de diffuser alertes et consignes, d'encourager la solidarité de voisinage, en instaurant une réelle interaction avec leurs administrés. Ces initiatives restent encore des balbutiements et rares sont celles qui s'investissent dans le processus global des MSGU, de la prévention à la post-crise. Face à une catastrophe de grande ampleur, la masse d'informations à traiter sera telle que les services concernés seront débordés. Pourquoi alors inciter les citoyens à de la remontée massive d'information si personne n'est en mesure de la traiter, de la digérer ? Des outils simples de micro-tâches à effectuer en ligne peuvent être créés pour que le citoyen, sur son territoire, vérifie, classe et localise en quelques clics des informations de crise en provenance des médias sociaux les plus utilisés.

Etat d'avancement de la carte OpenStreetMap de Toliara réalisée par Hot

VÉRIFIÉ

🕒 14:29 Mar 11 2013 📍 Toliara, Tuléar, Toliary, Madagascar

🗺️ Autres 📷 Photos et vidéos 📞 Téléphonie mobile 🌐 Internet



Description

La cartographie Open Street Map de Toliara (Tuléar) s'est très développée en quelques jours.

Ci-dessous, une nouvelle version PDF de cette carte. Pour ceux qui souhaiteraient plus de détails, vous pouvez consulter la carte interactive de ce site en zoomant au maximum.

http://www.mapomatic.org/rendered/072389_2013-03-11_13-38_ToliaraMadagascar.pdf

Nous tenons ici à remercier chaleureusement les contributeurs HOT (Humanitarian OpenStreetMap Team) pour cette réalisation d'une grande utilité pour les acteurs de terrain intervenant en urgence auprès des sinistrés sur une zone qu'ils connaissent peu. Cette carte sera aussi utile à plus long terme, pour le secteur touristique et économique de la Ville de



S'il est devenu commun en sécurité civile de définir le rôle du citoyen inscrit dans son territoire, il est plus rare d'anticiper l'aide citoyenne extérieure. Via les médias sociaux, cette solidarité s'organise communément par des appels aux dons, des messages de réconfort ou de la circulation d'information de crise. Cependant, il existe des communautés de compétences, extra-territoriales et mobilisables en MSGU sur un territoire donné.

Par exemple, un VOST (Virtual operations support team) est une équipe opérationnelle en MSGU en interaction avec un gestionnaire de crise d'un territoire. Il peut avoir plusieurs missions : améliorer la conscience de la situation, remonter les appels de

détresse, identifier les rumeurs et manques d'information, valider et renforcer les messages des autorités. Selon l'ampleur de l'événement, un VOST, de préférence ancré localement, bénéficiera d'une aide extérieure des autres VOST.

La cartographie de crise constitue un autre champ où des volontaires, disposant de compétences techniques, peuvent intervenir à distance. Ainsi, aux quatre coins du monde, les contributeurs d'OpenStreetMap cartographient des régions entières à partir d'images satellites lors de crises majeures, en lien avec un opérationnel de terrain. Ainsi, le 1er VOST francophone, assistant à distance l'ONG Pompiers de l'urgence internationale suite au cyclone Haruna à

Madagascar en mars 2013, a demandé avec succès et sans formalisme, via les médias sociaux, l'assistance de ces communautés pour cartographier la zone sinistrée.

A travers ces exemples, il apparaît que les MSGU sont devenus un domaine incontournable en sécurité civile. Ils permettent de prendre en compte de façon plus complète le droit des citoyens au secours et à l'assistance et donc de sauver des vies et d'augmenter leur résilience. Pour en savoir plus sur la discipline des MSGU, le premier guide francophone sur le sujet est maintenant disponible gratuitement sur le site de l'IRMa.



Les organisations de défense civile intervenant en urgence en Nouvelle-Zélande ont identifié comme avantage d'ordre pratique dans les MSGU :

« ... »

- l'augmentation du volume d'informations et l'accélération de la collecte lors de la phase d'action,
- la précision des actions ciblées à travers l'identification en amont des points cruciaux,
- l'accélération du rythme de diffusion des informations auprès de la communauté,
- la couverture d'un public plus large et l'amélioration du rapport coût/efficacité de la diffusion d'information,
- le traitement rapide des rumeurs,
- l'amélioration de l'évaluation des besoins du public (notamment à travers l'utilisation d'outils d'analyse),
- l'amélioration des constats par les intervenants sur le terrain dans les zones de crise,
- l'intensification des liens sociaux et des interactions au sein de la communauté et le renforcement des rapports entre les organisations et la communauté ... » (source : introduction du guide MSGU)

Téléchargeable sur le site internet : www.i-resilience.fr