

## Préambule

---

Les plateformes de médias sociaux font désormais partie de la vie quotidienne de millions de personnes, dont elles peuvent sauver et protéger les vies et les moyens de subsistance, jouant ainsi un rôle essentiel. Facebook, le réseau social X (anciennement Twitter), Wikipédia et d'autres sites de médias sociaux sont des outils précieux à plus d'un titre : pour l'éducation des populations en matière de prévention et de préparation aux catastrophes naturelles et technologiques (par exemple, listes de contrôle pour la préparation, comportements à adopter, informations sur les lieux où des moyens essentiels de survie sont disponibles) ; pour la fourniture d'informations en temps réel sur les catastrophes dont les personnes sont témoins, et sur leurs conséquences, ou simplement sur la localisation des populations et leur situation ; et enfin, pour la communication sur les événements en cours et leur impact.

Alors que ces plateformes sont progressivement devenues des outils de communication pour les autorités de gestion de crise et de sauvetage, elles requièrent des compétences spécifiques. Se posent en effet des problèmes en lien avec les attentes des citoyens eu égard à ces plateformes et les nouveaux usages qu'ils en font, ainsi qu'en termes de désordre informationnel. Les médias sociaux ont des incidences sur les pratiques des autorités de gestion de crise et des citoyens du point de vue de l'information, de la communication et de l'organisation.

Le rapport du consortium SAPEA, intitulé « Strategic Crisis Management in the European Union » (2022)<sup>1</sup>, met en lumière trois tendances globales actuelles : l'augmentation de la fréquence et de la gravité des catastrophes naturelles, la vulnérabilité croissante des États et la complexité croissante de la gestion de ces événements. Il rappelle l'importance de prendre en compte les quatre dimensions de l'événement : son échelle (son ampleur et sa fréquence), son type (catastrophe naturelle ou d'origine humaine), son échelle temporelle (crise soudaine, rampante ou prolongée) et le niveau de gouvernance de sa gestion (crise locale, crise intervenant à l'intérieur des frontières d'un État-nation ou crise transfrontière ayant une incidence sur de multiples secteurs dans plusieurs États).

En 2023, l'unité Computational Social Science for Policy (CSS4P) du Centre commun de recherche de la Commission européenne (Ispra, Italie) a publié son premier manuel<sup>2</sup> dans lequel la gestion de crise est présentée à la fois comme un champ d'utilisation des médias sociaux et comme un domaine susceptible de bénéficier de la méthodologie des sciences sociales computationnelles. Les données des médias sociaux peuvent contribuer à la contextualisation et à la compréhension d'un événement grâce à la multiplicité des formats et des sources qui les caractérisent, tandis que des méthodologies telles que l'analyse des réseaux sociaux deviennent un moyen de caractériser, de comprendre et de définir la dynamique d'une campagne de désinformation.

Dans un contexte d'après covid-19, les défis soulevés fort à propos par les médias sociaux concernent à la fois la question de l'établissement/du rétablissement de la confiance entre les citoyens et les institutions publiques, en encourageant la reconnaissance des citoyens comme premier maillon de la chaîne opérationnelle de gestion de crise, et la question de la

---

<sup>1</sup> <https://sapea.info/topic/crisis-management/> [25/07/2023]

<sup>2</sup> <https://link.springer.com/book/10.1007/978-3-031-16624-2> [25/07/2023]

lutte contre les différents types de désordre informationnel, en facilitant l'intégration des outils numériques dans les pratiques professionnelles.

Dans ce contexte, les politiques et les pratiques de réduction des risques de catastrophes doivent prendre en compte ces deux questions aux fins d'une compréhension plus fine des enjeux qui y sont associés (connaissance de la situation, réduction du désordre informationnel, communication de crise, collaboration avec les principales parties prenantes, notamment) et d'une meilleure préparation au recours à ces outils en cas d'événements majeurs. Ce faisant, la société civile sera elle aussi préparée à l'utilisation de ces médias en cas de catastrophe. À ce propos, l'objectif n'est pas seulement des citoyens en capacité de recevoir les messages essentiels des institutions officielles (selon un schéma descendant) ; il s'agit aussi de favoriser les interactions entre les citoyens et les institutions publiques, et d'intégrer les initiatives menées par les particuliers (dans une perspective descendante ou plus horizontale).

Cet ensemble de lignes directrices vise à garantir que les gouvernements nationaux et leurs homologues aux niveaux local et régional, les organisations de la société civile, les structures compétentes des secteurs public et privé ainsi que les citoyens aient une idée claire de la manière de se mobiliser, de communiquer et d'interagir avec les outils numériques (tels que les médias sociaux et les applications mobiles) lors d'une catastrophe. Ces lignes directrices s'ouvrent sur une série de définitions de travail avant d'analyser les exigences d'une bonne préparation pendant toutes les phases de la gestion de crise : atténuation et planification (réduction des risques de catastrophes), alerte, intervention d'urgence et reconstruction. La mobilisation d'outils numériques tels que les médias sociaux et les applications mobiles doit être envisagée dans toutes ces phases pour que la communication sur les risques de catastrophes soit la plus efficace possible.

### **Mise en œuvre efficace**

---

Les catastrophes et leur impact peuvent varier considérablement d'un point à l'autre du globe et les dispositifs d'intervention d'urgence sont fortement influencés par le contexte politique et culturel. Cependant, l'approche conceptuelle de la gestion des risques de catastrophes peut être résumée sur la base d'un ensemble de facteurs communs<sup>3</sup>.

**1. Engagement politique.** Les gouvernements doivent s'engager, dans le cadre de leur politique générale, à concevoir des stratégies de gestion des risques de catastrophes incluant les nouveaux canaux de communication et outils numériques, ainsi que des contenus générés par les citoyens et des initiatives de particuliers. Dans le cadre plus général de leur action visant à assurer la sécurité des populations, et de la communication sur les risques ou les catastrophes qui y est associée, les gouvernements doivent constamment prendre en considération à la fois le large panel d'outils qui évoluent rapidement et le nouvel espace d'expression démocratique que certains de ces outils constituent également depuis l'avènement d'internet (aujourd'hui, les médias sociaux).

---

<sup>3</sup> EuCAN, 2008, p. 18

[https://www.eurewelcome.lu/online/www/menuContent/documents/18/19/containerContent/37/41/11/FRE/ECAA\\_final.pdf](https://www.eurewelcome.lu/online/www/menuContent/documents/18/19/containerContent/37/41/11/FRE/ECAA_final.pdf)  
[25/07/2023]

**2. Coordination et continuité.** Afin de garantir l'élaboration, l'application et le suivi effectifs des dispositifs d'urgence, un organisme officiel spécifique doit être responsable de la coordination et de la continuité des initiatives. Sa tâche consistera, en étroite collaboration avec les autres parties prenantes, à s'assurer que toutes les informations pertinentes sont recueillies et centralisées. Plus précisément, l'organisme de coordination devra garantir l'interopérabilité des systèmes d'urgence mobilisés par chacune des principales agences de l'État (services de santé, protection civile, police, etc.) afin de soutenir, en cas de catastrophe, la dimension opérationnelle de premier plan de la collaboration. L'organe de coordination pourrait également assurer une veille technologique et de recherche afin d'effectuer un suivi des innovations et des bonnes pratiques et de pouvoir les intégrer aisément dans les principales task forces de gestion des catastrophes.

**3. Réseaux.** Il devrait exister au moins un réseau permettant aux parties prenantes de se réunir et d'échanger des informations sur les défis à relever si des risques étaient identifiés et pour y apporter des solutions. Ces réseaux devraient toujours être ouverts à de nouveaux membres, en particulier à la société civile dont les acteurs peuvent être compétents en matière de risques ou de catastrophes ciblés. Opérant à la fois hors ligne (c'est-à-dire, dans le monde physique) et en ligne, ces réseaux devraient tenir pleinement compte de l'évolution des technologies, des habitudes et des attentes à l'égard des outils numériques.

**4. Planification stratégique.** Un plan directeur devrait être élaboré et régulièrement mis à jour. L'organisation d'activités de formation et l'évaluation des exercices d'urgence devraient faire partie d'un processus constant d'adaptation du plan directeur. Les aspects liés à la communication et au numérique devraient être systématiquement inclus dans chaque plan stratégique dès la conception. Par conséquent, le plan directeur devrait inclure à la fois une stratégie numérique (telle que la communication par le biais des médias sociaux et d'autres applications numériques disponibles au niveau national) et la gestion non seulement de la « pression médiatique » (telle que les rumeurs ou les campagnes de désinformation sur les médias sociaux), mais aussi des demandes des citoyens en ligne et des initiatives dirigées par les citoyens.

**5. Gestion des connaissances.** Un programme cohérent de gestion des connaissances devrait être utilisé pour assurer le transfert du savoir-faire acquis aux personnes susceptibles d'en tirer profit. Ce savoir faciliterait l'organisation des activités de formation et permettrait d'améliorer constamment les dispositifs d'urgence. La participation de la société civile (par exemple, les équipes virtuelles de soutien opérationnel<sup>4</sup> et les associations ou acteurs concernés en fonction du risque ou de la catastrophe) apportera une valeur ajoutée spécifique.

**6. Identification et optimisation des ressources.** L'évaluation du plan directeur, la mise à jour continue de ses capacités et le niveau général des connaissances acquises devraient permettre aux parties prenantes d'estimer les besoins sous l'angle du budget, de l'organisation et des ressources humaines. Il s'agit notamment d'identifier la disponibilité de communautés d'experts (numériques) telles que les équipes virtuelles de soutien opérationnel ou d'autres bénévoles compétents non affiliés. Parallèlement, l'optimisation de

---

<sup>4</sup> Virtual Operational Support Teams (VOST) : <https://vosturope.org/> [28/07/2023]

l'utilisation des ressources existantes ou nouvelles devrait permettre d'améliorer le plan d'action.

**7. Communication.** Une politique de communication appropriée s'impose afin que toutes les parties prenantes soient tenues informées de l'état de préparation. Une information dynamique par tous les canaux, historiques (médias traditionnels, communiqués de presse) et nouveaux (médias sociaux, diffusion de messages texte par téléphone portable et autres applications publiques ou privées favorisant la diffusion de l'information)<sup>5</sup> permettra de toucher de plus en plus de parties prenantes et de les associer au processus de préparation et de mise en œuvre.

### Phases de transition

La mise en œuvre des stratégies d'urgence diffère beaucoup d'un pays à l'autre. Afin de déterminer le niveau de préparation, on peut distinguer plusieurs phases (prise de conscience, démarrage, mise au point et renforcement), qui sont résumées dans le tableau suivant.

Phases de transition				
	Sensibilisation	Démarrage	Mise au point	Renforcement
<b>Engagement politique</b>	Motiver le gouvernement pour qu'il s'implique	Décider de lancer le processus de mise en œuvre	Définir une feuille de route officielle et assigner les tâches	Inclure systématiquement la dotation de ce projet dans les dispositions budgétaires
<b>Coordination</b>	Décider qui devra assumer la responsabilité de l'exécution de la tâche	Procéder aux nominations et à la description des fonctions	Organiser des actions et prévoir un système de suivi de leur mise en œuvre	Établir l'organe de coordination dans les structures officielles
<b>Réseaux</b>	Identifier les partenaires potentiels	Inviter des partenaires internes et externes, puis définir leur rôle ainsi que les structures et les méthodes de travail	Établir des méthodes de travail	Maintenir la structure et acquérir un savoir-faire

<sup>5</sup> Voir également la directive (UE) 2018/1972 du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018 établissant le code européen des communications électroniques, qui fait également référence aux systèmes d'alerte et de communication d'urgence : <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:02018L1972-20181217> [02/08/2023]

<b>Planification stratégique</b>	Rechercher des modèles possibles	Définir des buts, des objectifs et des actions	Élaborer un plan directeur reposant sur des stratégies, des mesures, un calendrier et des ressources convenus et fixés au préalable	Organiser une évaluation régulière de la qualité et de la performance
<b>Gestion des connaissances</b>	Augmenter le degré d'intérêt et dégager les questions	Analyser la situation (cadre juridique, documentation, etc.)  Identifier les besoins en matière d'éducation ou de recours à des compétences extérieures	Élaborer une base de connaissances commune (à des fins d'éducation, de formation, d'information, d'organisation de conférences, etc.)	Gérer en continu les connaissances nouvellement acquises
<b>Ressources</b>	Rechercher des ressources existantes (rôles volontaires)	Clarifier l'allocation des ressources	Allouer des ressources en fonction du plan directeur et des possibilités existantes	Affecter des ressources stables
<b>Communication</b>	Susciter un intérêt (informations sur des expériences clés, communiqués de presse, etc.)	Communiquer et annoncer les intentions  Rechercher un échange et une communication avec des partenaires extérieurs	Communiquer et assurer un retour d'information sur les étapes franchies	Assurer un suivi régulier de la qualité et de la performance (gestion des relations avec le client)

## Élaboration de plans d'action

Une fois l'engagement politique confirmé, les mesures de coordination décidées et appliquées et les réseaux mis sur pied, il devient possible de définir les éléments d'un plan d'action. Celui-ci comprend généralement quatre phases (PPRR) : **p**révention (planification à long terme et réduction des risques de catastrophes), **p**réparation (plans d'urgence à court terme et alertes précoces), **r**éaction (gestion de l'urgence et assistance humanitaire) et **r**econstruction (remise en état, retour à la normale et réduction des futurs risques). Le renforcement de la résilience aux catastrophes dans toutes les phases du PPRR requiert la prise en compte des trois dimensions ci-après : la réduction des risques de catastrophes (minimiser les risques résiduels), la gestion des urgences

(construire des communautés sûres par le biais d'une responsabilité partagée) et le développement communautaire (créer un capital social en cas de catastrophe)<sup>6</sup>.

Si le modèle PPRR et la distinction entre la réduction des risques de catastrophes et la gestion des urgences sont deux approches couvrant les mêmes actions, le développement communautaire, c'est-à-dire le soutien des interactions et des compétences sociales, constitue un ensemble critique et transversal d'actions qui nécessite une attention particulière pour construire avec succès une société résiliente sur un territoire.

### **Prévention et préparation / réduction des risques de catastrophes**

Avant qu'une catastrophe ne survienne, il convient à l'échelle nationale d'élaborer des politiques, un cadre juridique, des plans et des programmes visant à favoriser l'utilisation d'outils numériques tels que les médias sociaux et leur intégration dans les pratiques, et à faciliter la communication et la collaboration avec la société civile. Il s'agit notamment d'adopter des décisions pour faire face aux défis identifiés :

- ❖ **Les défis techniques** – par exemple, la qualité et la fiabilité des données, les formats, leur contenu, l'interopérabilité, les questions relatives à l'IA et aux mégadonnées, la visualisation des données collectées, les systèmes de recommandation basés sur les données des médias sociaux : promotion de bourses de recherche et de collaborations spécifiques dans une perspective d'utilisateur final (couvrant à la fois les acteurs publics et privés) ;
- ❖ **Les défis juridiques et éthiques** – par exemple, l'absence de socle juridique sur la base duquel impliquer les citoyens, les préoccupations relatives à la protection des données personnelles et de la vie privée, les questions de coresponsabilité des acteurs, d'autonomisation, d'équité, de justice ou encore d'impartialité, et diverses conséquences non souhaitées découlant de l'utilisation des médias sociaux et des outils numériques, telles que les rumeurs :
  - définir des programmes et promouvoir l'éducation et la formation aux médias pour faire face au désordre informationnel ;
  - mettre sur pied des groupes de travail réunissant des experts, des juristes, des éthiciens et des spécialistes des sciences sociales pour élaborer et examiner en temps voulu un programme politique et juridique, pour rédiger et adopter un cadre juridique permettant d'impliquer les citoyens (équipes virtuelles de soutien opérationnel ou bénévoles non affiliés), en fixant également des limites à l'utilisation des technologies de l'information ;
  - favoriser les collaborations avec les entreprises publiques et informatiques appliquant des méthodologies de conception spécifiques afin de prendre en compte les questions éthiques ci-dessus lors de la définition et du développement de nouveaux outils numériques (autrement dit, adopter une « approche éthique dès la conception »).

---

<sup>6</sup> Neil Duffy (2012) "Using social media to build community disaster resilience" - Australian Institute for disaster reduction <https://knowledge.aidr.org.au/resources/ajem-jan-2012-using-social-media-to-build-community-disaster-resilience/> [01/08/2023]

- ❖ Les défis organisationnels – c'est-à-dire, les défis auxquels sont confrontées les autorités de gestion de crise, tels que le manque de temps et de ressources, et la nécessité de réorganiser les plans opérationnels ;
  - investir des fonds dans le recrutement de ressources humaines supplémentaires et compétentes en matière de numérique et dans la formation des équipes ;
  - définir et mettre en œuvre une stratégie concrète de communication numérique sur les médias sociaux afin d'être identifié par la société civile dans cet espace numérique, d'être entendu lors de la communication pendant l'événement et d'être en mesure d'identifier et de faire face à tout trouble de l'information – cette action inclut la collaboration avec les équipes virtuelles de soutien opérationnel ;
  - réserver davantage de temps au test et à l'expérimentation de nouvelles règles et procédures opérationnelles (telles que la stratégie de communication numérique) intégrant à la fois l'utilisation des médias sociaux et d'autres outils numériques, ainsi que l'implication des citoyens ; rendre ces actions obligatoires.

L'objectif global de ces phases est de veiller à ce que la société dans son ensemble acquière une culture du risque (numérique) et partage les mêmes connaissances, compétences et valeurs au moment de faire face à une catastrophe.

### **Réponse / gestion des situations d'urgence**

- ❖ Cette phase vise les situations d'urgence. Pour ce faire, elle doit mettre à profit les possibilités offertes par le numérique en prenant les deux mesures suivantes :
  - l'activation de réseaux spécifiques d'acteurs (selon la nature de la catastrophe prévue) pour une veille de l'environnement : par exemple, les équipes virtuelles de soutien opérationnel pour scruter les médias sociaux (et identifier tout potentiel désordre informationnel), les communautés d'experts (y compris la société civile) pour soutenir à la fois la communication descendante et la collecte d'informations/d'initiatives ascendantes ;
  - la communication descendante en temps opportun par le biais des médias historiques et des nouveaux médias : par exemple, la diffusion cellulaire et les médias sociaux, afin d'informer la société civile (et éventuellement le recours aux équipes virtuelles de soutien opérationnel).
- ❖ Plus précisément, la mobilisation des outils numériques en tant que canal supplémentaire pour évaluer et communiquer, collaborer et s'engager avec les citoyens peut être mise en œuvre de la manière suivante :
  - utiliser les données des médias sociaux comme un outil supplémentaire d'évaluation de la situation afin d'obtenir une vision plus claire de la catastrophe et d'augmenter ou de réduire les moyens en conséquence – cette action peut être prise en charge par les équipes virtuelles de soutien opérationnel ou d'autres communautés d'experts préalablement

- identifiées (concernant par exemple, la pollution de l'air ou de l'eau, la montée du niveau de l'eau) ;
- mobiliser des communautés d'experts (numériques) – comme les communautés WAZE<sup>7</sup> et Google Map – pour collecter des données et des informations pertinentes sur l'état des routes et des paysages, entre autres, et mettre à jour les cartes généralement utilisées par la population ;
  - communiquer avec la population sur la situation selon une approche descendante, à l'aide de la diffusion cellulaire et des médias sociaux. Lorsque cela est possible et pertinent, s'engager auprès des citoyens en répondant à leurs demandes sur les médias sociaux ;
  - surveiller l'espace numérique pour identifier les désordres informationnels potentiels (rumeurs ou campagnes de désinformation) afin d'éviter toute panique ou peur pouvant entraîner des conséquences désastreuses sur le terrain (par exemple, mouvement de population vers une zone touchée par un incendie) – cette action nécessite la mobilisation d'outils et de méthodologies spécifiques permettant d'identifier les désordres informationnels sur la base de la caractérisation des réseaux sociaux.

Cet ensemble d'actions ne sera couronné de succès que si les outils numériques, et en particulier les médias sociaux, sont inclus dans les phases de prévention et de préparation. En effet, ces deux phases constituent la base d'une confiance solide et d'une collaboration efficace entre les autorités de gestion de crise et la société civile dans son ensemble, ce qui permet aux acteurs de construire, d'acquérir et de partager la même culture numérique, c'est-à-dire de contribuer au développement d'une communauté résiliente.

### **Réhabilitation**

Pendant cette phase, la communication formelle entre les gestionnaires de crise et les sauveteurs est un élément clé dans un contexte d'incertitude, de peur et de traumatisme extrêmes. Les canaux médiatiques historiques et nouveaux doivent être mobilisés pour garantir que l'ensemble de la population (les personnes victimes ou non dans la zone touchée) reçoive en temps utile des informations pertinentes sur l'ampleur des destructions et le nombre potentiel de victimes, ainsi que sur les opérations de sauvetage et les actions de réhabilitation en cours.

- ❖ Être présent et communiquer pour empêcher et limiter :
  - le chaos informationnel, par l'occupation de l'espace médiatique et l'identification précoce des rumeurs ou des campagnes de désinformation ;
  - l'émergence d'initiatives de citoyens non affiliés, qui peuvent se télescoper et entraver les actions de relèvement en cours lorsqu'elles ne sont pas adaptées ou trop nombreuses.

---

<sup>7</sup> Waze est une application mobile d'aide à la conduite et à la navigation basée sur un système de positionnement par satellite couplé à une carte que ses utilisateurs peuvent modifier, selon le principe de la production participative. L'itinéraire calculé peut être mis à jour en temps réel grâce à des informations liées aux conditions de circulation.

- ❖ Suivre les initiatives des citoyens pour collaborer et s'engager avec la société civile :
  - en identifiant les besoins ou les problèmes en temps réel et en les intégrant dans le plan opérationnel en cours ;
  - en s'appuyant sur des initiatives citoyennes lorsqu'un besoin n'est pas encore satisfait, lorsque la capacité des ressources opérationnelles est insuffisante ou lorsque leur objectif est une action non prioritaire.

La phase de réhabilitation est une étape essentielle dans l'établissement d'une fiabilité et d'une confiance mutuelles entre les institutions officielles et la société civile. Elle devient un moyen d'anticiper la préparation du retour d'information sur l'événement et les actions entreprises. L'inclusion de la société civile dans le processus de retour d'information est une façon de promouvoir la transparence et de renforcer la confiance et la résilience.