

TELECOM
ParisTech



Une école de l'IMT

Utiliser les réseaux sociaux pour mieux gérer la crise

Expériences de Gênes et de Vancouver

Rencontres Santé Publique

Institut Mines-Telecom

caroline.rizza@telecom-paristech.fr

Le contexte de ma présentation

■ Euridice - Équipe de recherche sur les risques, dispositifs de gestion de crise et des événements majeurs (2015-2018)

- Un travail d'observation et de retours d'expérience en collaboration avec le SGZDS (Préfecture de Police)

■ Mes travaux de recherches

- L'utilisation des réseaux sociaux numériques lors d'évènements majeurs ou quotidiens par les citoyens et les professionnels
- Les enjeux éthiques, juridiques et sociaux associés

➤ ***Comment l'action publique pourrait ou devrait utiliser des stratégies autour des médias sociaux?***

➤ ***Les média sociaux lors de situations exceptionnelles... Pourquoi s'y préparer ?***

Le contexte de ma présentation

- **Euridice - Équipe de recherche sur les risques, dispositifs de gestion de crise et des événements majeurs (2015-2018)**
 - Un travail d'observation et de retours d'expérience en collaboration avec le SGZDS (Préfecture de Police)
- **Mes travaux de recherches**
 - L'utilisation des réseaux sociaux numériques lors d'évènements majeurs ou quotidiens par les citoyens et les professionnels
 - Les enjeux éthiques, juridiques et sociaux associés
- **Une question:**



Deux exemples qui illustrent les enjeux

Cas 1: Les inondations de gènes (2010) : réseaux sociaux et résilience

Rizza – Pereira
Joint research Centre,
Commission Européenne

- **Le contexte**
- Le 4 nov. 2011 des inondations touchent violemment Gènes
- Les RS sont utilisés de plusieurs manières pour ‘couvrir’ et répondre à l’urgence
- L’enjeu des réseaux sociaux
- Un groupe d’étudiants crée un page FB pour communiquer sur la situation



➤ Rapidement la page FB devient le nœud de communication entre les citoyens, les autorités locales et les équipes de secours

Cas 1: Les inondations de gènes (2010) : réseaux sociaux et résilience

■ Les citoyens ont répondu d'une manière compétente

- La page FB a constitué un espace virtuel d'entraide
- Les citoyens et les autorités locales sont devenues compétentes pour répondre à la crise et aux besoins
- Une relation de confiance s'est créée

■ Une reconfiguration des espaces d'entraide

- La réorganisation des relations entre les formes professionnelles et bénévoles des soins
 - La page FB est devenue un nœud de communication entre autorités locales, équipes de terrain et citoyens (victimes ou support) ,
- Une confiance et légitimation en matière de responsabilité partagée
 - Illustration d'une réponse co-construite

Cas 2: Les émeutes de Vancouver

Source: Rizza & Pereira (2015)

- **15 Juin 2011, Vancouver (Canada): finale de la Stanley Cup (hockey sur glace) entre Vancouver & Boston**
- **Vancouver est en train de perdre: les émeutes débutent et durent toute la nuit**



Les réseaux sociaux en ligne sont utilisés pour 'couvrir' l'évènement



- Les citoyens témoignent des évènements
- Les casseurs se prennent en photos
- Les autorités locales appellent à l'identification des 'casseurs' après les émeutes
- Les habitants de Vancouver aident les autorités locales à identifier les 'casseurs'
- Les habitants de Vancouver font eux-mêmes justice



Circulation de l'information via les réseaux sociaux en ligne

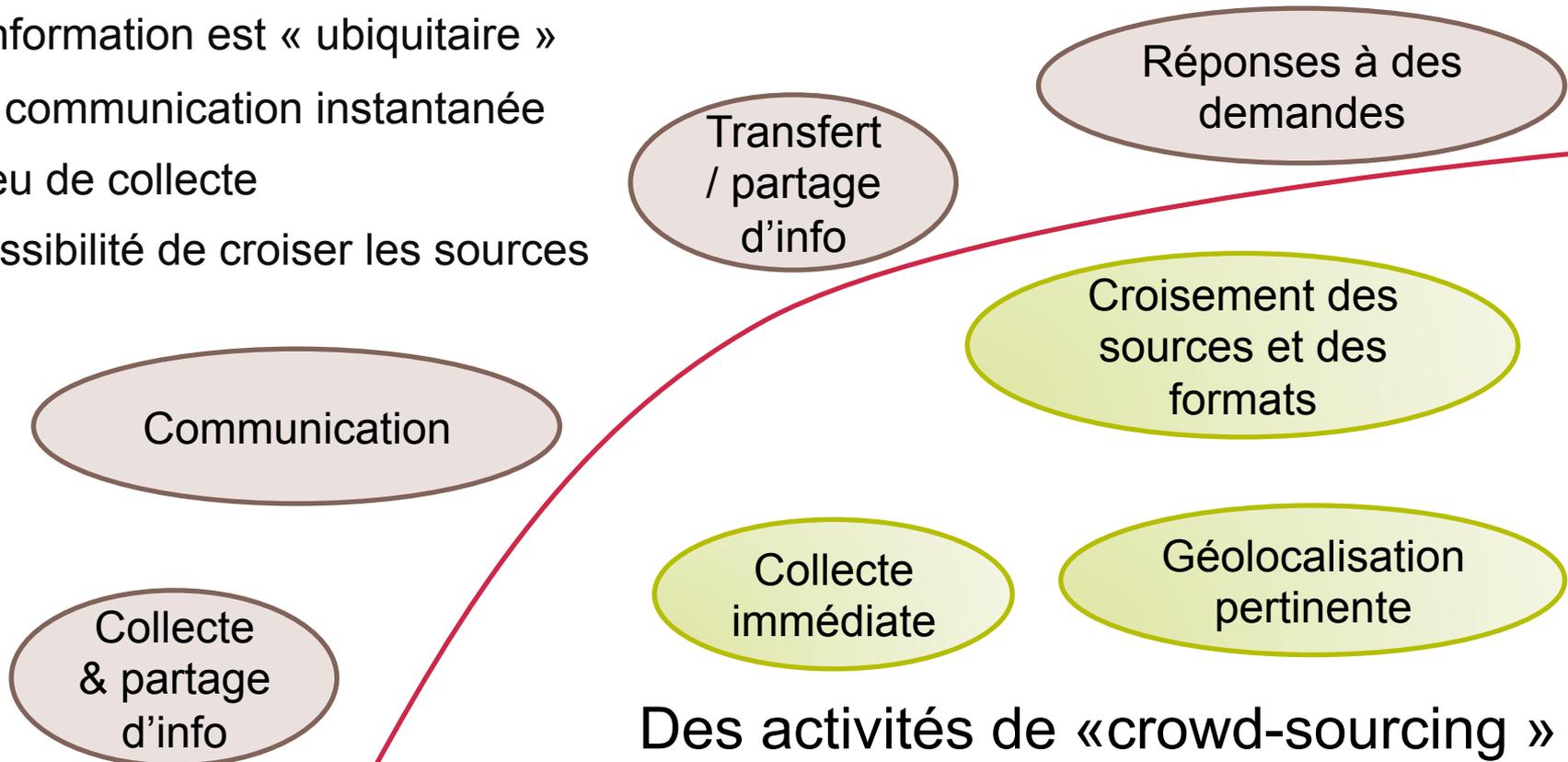
Effets, défis et opportunités

De quoi parlons-nous ?

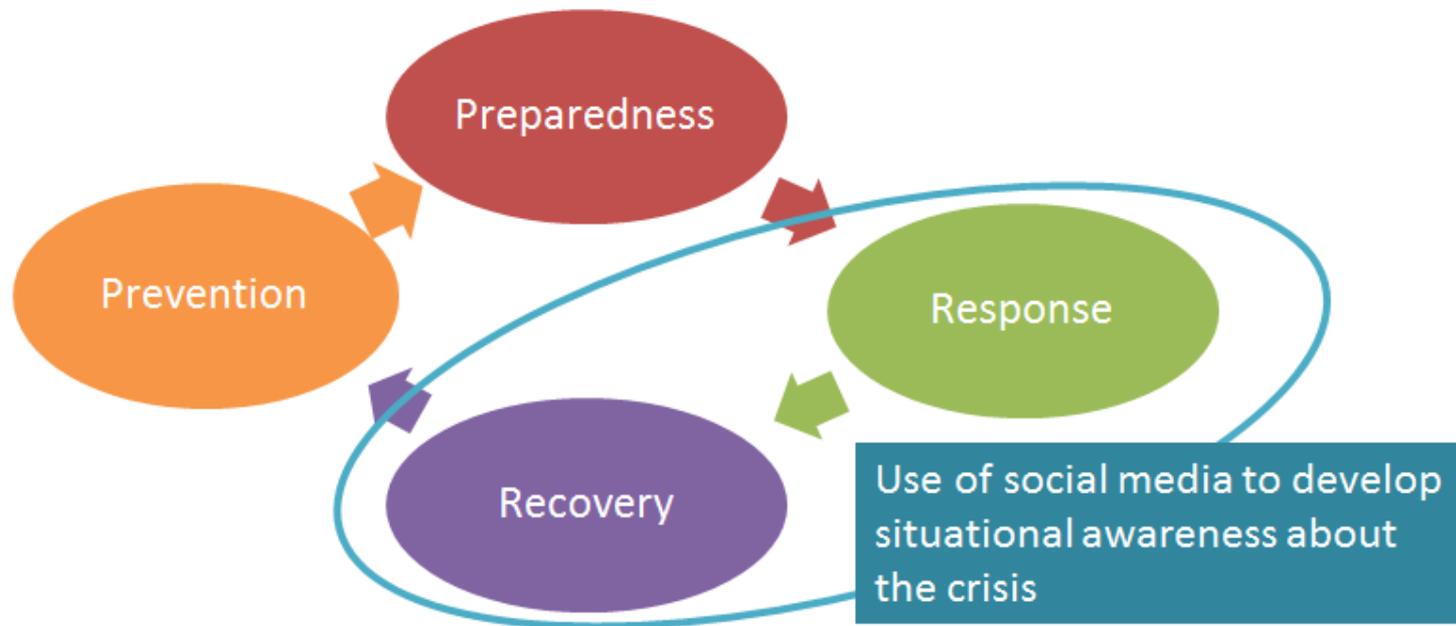
Des activités de « micro-blogging »

Les réseaux sociaux en ligne offrent des opportunités aux gestionnaires de crise

- ✓ L'information est « ubiquitaire »
- ✓ La communication instantanée
- ✓ Lieu de collecte
- ✓ Possibilité de croiser les sources



L'utilisation des medias sociaux dans le cycle de gestion de crise



Défis d'ordre 'technique' en relation avec la technologie, les procédures, le cadre légal

■ Véracité et qualité de l'information

- Des mécanismes spécifiques assurent habituellement l'exactitude, la sécurité, la légitimité de l'information à l'intérieur du processus de gestion de crise.

■ Le format de l'information

- L'information postée sur internet ne fait pas forcément sens pour les gestionnaires de la crise

■ L'enrôlement, l'intervention spontanée des citoyens posent problème

- Le cadre légal n'est pas clair
- La responsabilité des acteurs décisionnaires et des équipes de secours est en jeu

■ *Les questions du big data / de la visualisation des données collectées pendant la crise / systèmes automatisés de recommandations (basés sur les données des médias sociaux) à destination des volontaires*

Les défis d'ordre juridique, éthique et social

■ D'un point de vue juridique:

- Absence de cadre juridique clair pour associer les citoyens à la réponse à la crise
- Problèmes relatifs au respect et à la protection des données personnelles, risque d'une société de la surveillance

■ D'un point de vue "conception"

- Quelles méthodologies pour penser et développer des outils de gestion de crise intégrant ces paramètres ?

■ D'un point de vue éthique:

- coresponsabilité des acteurs engagés
- Responsabilisation
- Équité
- justice



Résilience

**Des opportunités à saisir et
construire autour la question de la
confiance numérique**

volontaires



Merci

Cas 1: l'éruption du volcan Eyjafjallajokull (2010)

Source: Watson & al., (2012)

■ Les réseaux sociaux ont été utilisés

- Par les citoyens bloqués
 - Pour communiquer, organiser les voyages retardés, et chercher l'information sur ce qui se passait et des compagnies aériennes
- Par l'industrie de l'aviation:
 - Pour prendre des nouvelles de leurs clients et communiquer avec eux

■ Les enjeux

- Violation de la vie privée
 - Les clients ont ouverts leur données personnelles pour s'organiser: ces données ont été collectées par d'autres services, opérateurs tiers
 - Asymétrie dans le traitement: les principes de transparences et de consentement n'ont pas été respectés
- Inégalités du traitement des clients
 - Certaines personnes ont pu être lésées par l'utilisation des réseaux sociaux pour communiquer (Personnes âgées, touristes non équipés ou sans connexion)
 - Idée d'une fracture numérique 'ponctuelle'
- Coresponsabilité des acteurs
 - Les clients bloqués se sont organisés entre eux
 - Compagnies aériennes et autorités se sont déchargées