

UCL

Université
catholique
de Louvain

Faculté des sciences économiques, sociales, politiques et de communication (ESPO)
Ecole de communication (COMU)

Médias Sociaux en Gestion d'Urgence et Équipes de Soutien Opérationnel Virtuel

L'utilisation d'informations citoyennes postées sur les médias sociaux
pour la création d'une connaissance situationnelle lors d'une crise

Mémoire réalisé par
Amaury Elvira-Suarez

Promoteurs
Andrea Catellani
Nicolas Vanderbiest

Année académique 2017-2018
Master en communication à finalité spécialisée
Gestion de la communication d'organisation et des relations publiques

*« Ce qu'on nomme la crise n'est que la longue et difficile réécriture qui
sépare deux formes provisoires du monde. »*

Jacques Attali

Amaury Elvira-Suarez
Université catholique de Louvain
Louvain-la-Neuve, 2018

REMERCIEMENTS

La réalisation de ce mémoire a été possible grâce à l'assistance de plusieurs personnes, à qui je voudrais témoigner ma reconnaissance.

Je souhaite tout d'abord adresser ma gratitude envers mon promoteur, **Nicolas Vanderbiest**, pour sa disponibilité, ses encouragements et surtout ses judicieux conseils, qui ont contribué à alimenter ma réflexion. Son regard critique m'a été très précieux. Je le remercie enfin d'avoir encouragé mes initiatives en m'autorisant une grande liberté d'action.

Je remercie également le professeur **Andrea Catellani** pour l'intérêt qu'il a manifesté tout au long de la période de travail.

Je désire remercier très chaleureusement l'association **VISOV et ses volontaires** de m'avoir fourni les données qui sont à la base de ce mémoire. C'est avec une grande fierté que j'ai rédigé ces pages qui mettent en lumière le travail exceptionnel de ces personnes.

Merci à mes collègues de **European Emergency Number Association** de m'avoir présenté à de nombreuses personnes de référence dans le domaine et de m'avoir permis d'accéder à de multiples documents utiles.

Mes remerciements s'étendent aussi à tous mes **professeurs UCLouvain et Sciences Po Paris** pour la formation de qualité qu'ils ont su me prodiguer.

Je n'oublie pas les membres de ma **famille, amis et relecteurs** qui m'ont témoigné leur amour constant et m'ont soutenu directement ou indirectement ces derniers mois. Merci à eux.

Je remercie enfin tous ceux qui, d'une manière ou d'une autre, ont contribué à la réalisation de ce travail et n'ont pas pu être cités ici.

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|---|----|
| INTRODUCTION | 1 |
| PARTIE I – DÉVELOPPEMENT THÉORIQUE | 3 |
| CHAPITRE I – Notions essentielles | 3 |
| A. Situation d’urgence..... | 3 |
| B. Centre et cellule de crise..... | 11 |
| C. Médias sociaux..... | 12 |
| CHAPITRE II – Informations en situation d’urgence | 16 |
| A. Sources traditionnelles d’informations..... | 16 |
| B. Nouvelles sources d’informations : les médias sociaux..... | 18 |
| CHAPITRE III – Médias sociaux en gestion d’urgence | 26 |
| A. Genèse et bref historique..... | 26 |
| B. Acteurs..... | 27 |
| C. Fonctionnement des Équipe de Soutien Opérationnel Virtuel..... | 31 |
| PARTIE II – DÉVELOPPEMENT EMPIRIQUE | 35 |
| CHAPITRE I – Problématique | 35 |
| CHAPITRE II – Corpus et méthodologie | 37 |
| A. Présentation du corpus..... | 37 |
| B. Catégorisation des crises..... | 39 |
| C. Traitement des données..... | 40 |
| CHAPITRE III – Analyse des données | 44 |
| A. Disparité des informations..... | 45 |
| B. Présence importante de l’illustration..... | 49 |
| C. Altération de l’information par la rumeur..... | 53 |
| CHAPITRE IV – Enseignements | 58 |
| CONCLUSION | 61 |
| BIBLIOGRAPHIE | 62 |
| ANNEXES | 68 |

LISTE DES FIGURES

PARTIE I – DÉVELOPPEMENT THÉORIQUE

| | |
|---|----|
| 1.1 – Classification des catastrophes..... | 6 |
| 1.2 – Phases des crises, étapes de gestion et types de communication..... | 10 |
| 2.1 – Taxonomie des sources d’informations en situation d’urgence..... | 17 |
| 3.1 – ESOV existantes dans le monde..... | 28 |

PARTIE II – DÉVELOPPEMENT EMPIRIQUE

| | |
|--|----|
| 3.1 – Distributions du type d’information par type de crise..... | 45 |
| 3.2 – Distributions des informations illustrées par type de crise..... | 50 |
| 3.3 – Distributions des photographies et vidéographies accompagnant les informations par type de crise..... | 53 |
| 3.4 – Distributions des informations erronées par type de crise..... | 54 |

LISTE DES TABLEAUX

PARTIE I – DÉVELOPPEMENT THÉORIQUE

| | |
|---|----|
| 1.1 – Typologie des médias sociaux..... | 15 |
|---|----|

PARTIE II – DÉVELOPPEMENT EMPIRIQUE

| | |
|---|----|
| 2.1 – Catégorisation des crises selon le type, la temporalité et l’étendue géographique..... | 40 |
| 2.2 – Catégories d’information..... | 41 |
| 2.3 – Distribution des données selon les crises..... | 42 |

LEXIQUE DES ACRONYMES

BRI: Brigades de recherche et d'intervention (FR)

COGIC: Centre Opérationnel de Gestion Interministérielle des Crises (FR)

CRED: Centre de Recherche sur l'Epidémiologie des désastres

DGSCGC: Direction Générale de la Sécurité Civile et de la Gestion des Crises (FR)

ESOV: Équipe de Soutien Opérationnel Virtuel

ESRI: Environmental Systems Research Institute

MSGU: Médias Sociaux en Gestion d'Urgence

RAID: Recherche, Assistance, Intervention, Dissuasion (FR)

SMEM: Social Media in Emergency Management

SPF: Service Public Fédéral (BE)

UGC: User Generated Content

VOST: Virtual Operations Support Team

VOSG: Virtual Operations Support Group

VISOV: Volontaires Internationaux en Soutien Opérationnel Virtuel

WHO: World Health Organization

INTRODUCTION

Lors d'une situation d'urgence, le temps est compté, la sécurité des personnes est mise à mal et des décisions doivent être prises rapidement. Dans ce contexte, il est important que les décideurs ¹ possèdent une connaissance précise et complète de la situation.

Ces dernières années, **l'utilisation des médias sociaux pour communiquer des informations cruciales lors d'une situation d'urgence** est devenue une pratique courante ². Ces plateformes ont d'abord donné aux parties prenantes (e.g. autorité, citoyens, etc.) la possibilité de diffuser des messages pertinents relatifs à une crise. Elles ont ensuite permis aux gestionnaires de crise d'avoir accès à des informations qu'ils n'auraient pas eues auparavant.

En donnant aux utilisateurs la possibilité de se transformer en producteurs de contenu, les médias sociaux (et en particulier Twitter) sont devenus une **véritable source d'informations en temps réel**, en particulier lors des situations d'urgence. Cela conduit à une **meilleure connaissance** de la situation et à des **décisions plus rapides** ³.

La **masse d'informations** postée par les internautes est néanmoins **de plus en plus importante**, rendant la prise en compte de ces messages directement par les décideurs impossible. À titre d'exemple, plus de 20 millions de *tweets* ont été envoyés lors des attentats de Paris et de ses événements connexes en 2015 ⁴.

Afin d'accompagner les gestionnaires dans leurs prises de décision, des **équipes de soutien opérationnel virtuel** se chargent donc aujourd'hui

¹ Les termes de *décideurs*, *décisionnaires* et *gestionnaires* seront utilisés de façon interchangeable tout au long de ce mémoire.

² OLTEANU A., VIEWEG S. & CASTILLO C., 2015

³ YIN J. et al., 2015

⁴ VANDERBIEST N., 2015

d'analyser, vérifier et faire remonter aux personnes concernées les informations importantes publiées sur les médias sociaux.

La pratique est cependant récente et les quelques travaux scientifiques publiés sur le sujet traitent majoritairement l'angle du citoyen, en analysant les données qu'il produit. Il est pourtant selon nous nécessaire d'étudier le travail de ces équipes formées de volontaires, afin de comprendre le **type d'information** qu'ils communiquent aux décideurs.

Dans cette optique, nous avons analysé les données transmises aux gestionnaires de crise par les équipes de soutien opérationnel virtuel lors de plusieurs situations d'urgence. Nous tenterons de définir les **composants de la connaissance de la situation** tout en questionnant sa **variation en fonction du type de crise**.

Avant d'entrer dans cette partie empirique, notre réflexion théorique est construite en trois étapes.

Nous parcourrons d'abord les notions essentielles sous-jacentes à l'utilisation des médias sociaux en gestion d'urgence. Nous nous intéresserons ainsi à la **situation d'urgence** comme appellation légale avant de considérer ses particularités et sa dynamique. Nous définirons et différencierons aussi le **centre et la cellule de crise**. Nous n'oublierons pas de nous attarder sur les **médias sociaux** qui constituent un élément important de notre travail.

Dans un deuxième temps, nous approcherons l'**information en situation d'urgence** en fonction des sources traditionnelles ou neuves qui la créent.

Nous caractériserons enfin le **travail des équipes de soutien opérationnel virtuel** au travers d'un bref historique de l'utilisation des médias sociaux en gestion d'urgence, d'acteurs importants et du fonctionnement de ces équipes.

PARTIE I – DÉVELOPPEMENT THÉORIQUE

– CHAPITRE I – NOTIONS ESSENTIELLES

Ce premier chapitre a pour objectif d'exposer les notions nécessaires à la compréhension de ce mémoire. Il est en effet primordial de définir les concepts centraux qui seront utilisés par la suite.

A. Situation d'urgence

Le terme d'« urgence » est employé pour définir des situations très différentes qui résultent de catastrophes naturelles, politiques ou encore économiques. Il apparaît dès lors opportun de poser une définition plus précise du terme, notamment afin de connaître les conditions nécessaires à l'activation d'un plan d'urgence, qui pourrait conduire à l'utilisation des médias sociaux.

A.1. Évolution de la terminologie

Catastrophe, crise, calamité, etc. autant de termes qui se ressemblent, mais qui sont pourtant bien différents. Le terme « **catastrophe** » a longtemps été utilisé en Belgique pour définir un événement qui « cause de graves bouleversements, des morts ⁵ ». L'Organisation mondiale de la santé caractérise aussi la catastrophe de « **grave perturbation du fonctionnement d'une communauté**, causant un nombre important de victimes, des dégâts matériels et la destruction du système social ⁶ ». Elle mentionne également « l'incapacité pour la communauté affectée de subvenir à ses besoins et d'utiliser ses propres ressources ⁷ », en ce compris les services de secours et hôpitaux.

⁵ Définition proposée par le dictionnaire Larousse

⁶ WORLD HEALTH ORGANIZATION, 2008, p.22, traduit de l'anglais par l'auteur

⁷ *Ibidem*

Les définitions proposées mettent chacune l'accent sur le caractère grave de l'événement, mais aussi sur l'importance des dégâts matériels ou humains. Dans ce sens, une fuite de gaz à grande ampleur ou un incident ne faisant que peu de dégâts peuvent-ils être considérés comme un bouleversement nécessitant, entre autre, la mobilisation d'un plan d'urgence ? C'est ce flou autour de la définition qui a conduit les autorités belges à vouloir uniformiser cette terminologie juridique. L'Arrêté royal du 16 février 2006, relatif aux plans d'urgence et d'intervention, a ainsi introduit un nouveau terme, plus générique, celui de **situation d'urgence**.

« Par situation d'urgence, on entend :

*— tout événement qui entraîne ou qui est **susceptible d'entraîner des conséquences dommageables pour la vie sociale**, comme un trouble grave de la sécurité publique, une menace grave contre la vie ou la santé de personnes et/ou contre des intérêts matériels importants, et qui nécessite la coordination des disciplines afin de faire disparaître la menace ou de limiter les conséquences néfastes ».*

Arrêté royal du 16 février 2006 – art. 6, paragraphe 2

Cette nouvelle définition a l'avantage de nuancer et de compléter les précédentes. Elle y inclut d'abord les événements prévisibles, *susceptibles d'entraîner des conséquences*, ce qui n'était pas le cas avec les termes précédents. Ensuite, le caractère grave est moins mis en lumière, au profit des *conséquences dommageables*. Ajoutons cependant que la jurisprudence en la matière prévoit qu'il s'agit d'une **situation dont l'ampleur dépasse clairement la simple capacité de réaction**. En d'autres termes, la situation d'urgence « génère un **déséquilibre entre les besoins et les sources** immédiatement disponibles pour faire face à la situation ⁸ ».

Enfin, abordons une dernière notion intimement liée à celle de situation d'urgence : le **risque**. Si le risque fait partie des éléments constitutifs de la situation d'urgence, il n'en reste pas moins différent. Ulrich Beck utilise en

⁸ SPF INTÉRIEUR, 2003, p.11

2003 le terme de « société de risque »⁹ pour décrire le monde dans lequel nous évoluons. D'après lui, le risque est une **réalité omniprésente**, incontournable et **acceptée socialement**. Pendant de longues périodes de l'histoire, le risque était considéré comme venant de l'extérieur (d'un ailleurs ou d'autres tribus par exemple). Avec l'industrialisation, notre société a accepté de cohabiter avec le risque, généré par nos propres activités et productions. En bref, « **les risques qui étaient exogènes sont [dorénavant considérés comme] endogènes.** »¹⁰

A.2. Types de situation d'urgence

Malgré une reformulation légale du terme, nous devons aujourd'hui accepter le fait qu'une situation d'urgence ne soit pas égale à une autre.

Comme nous l'observons sur le graphique ci-après¹¹, une situation d'urgence peut être classée suivant **deux grandes causes** : **naturelle** ou **humaine**. Pour chacune d'elle, il peut s'agir d'une **occurrence soudaine** ou **progressive**, en fonction qu'elle soit mono-causale ou multi-causale. Ainsi, un acte terroriste tel qu'une explosion sera classé dans les causes humaines, avec une apparition soudaine car sans aucun signe avant-coureur. À l'inverse, une montée des eaux sera considérée comme multi-causale et progressive, puisqu'elle sera passée par plusieurs étapes nettement observables.

⁹ ULRICH B., 2003

¹⁰ BÉRUBÉ P., 2012, p.6

¹¹ WORLD HEALTH ORGANIZATION, 2002, p.4

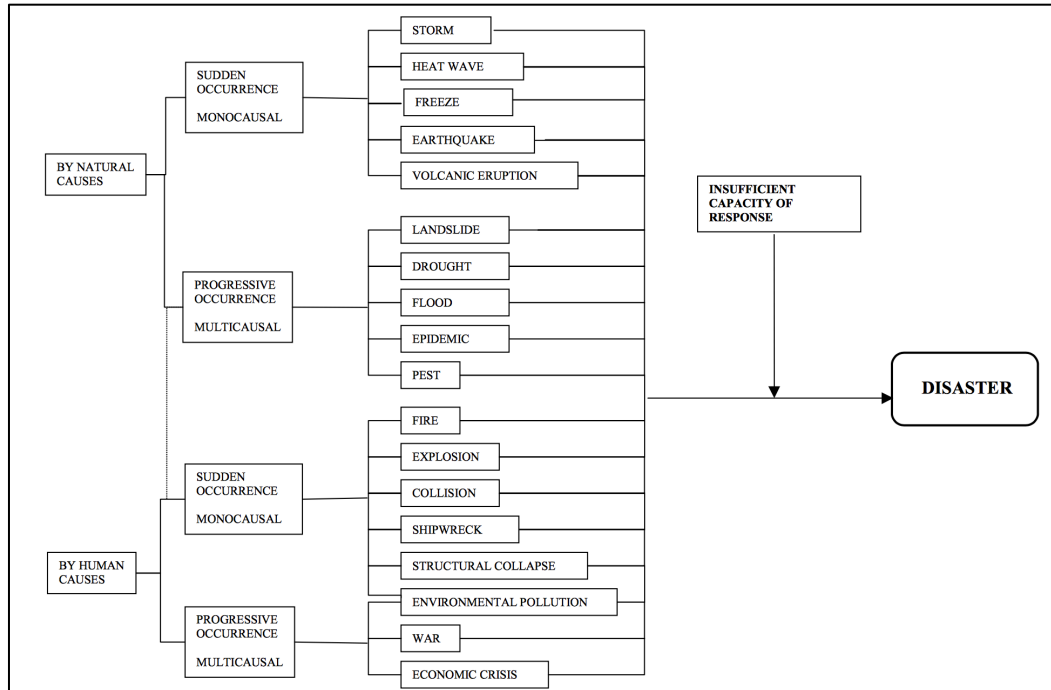


Fig. 1.1 – Classification des catastrophes (WHO, 2002)

Nous pouvons cependant **nuancer cette représentation**, la dichotomie reposant sur la temporalité de l'apparition de la crise nous posant problème. L'Organisation mondiale de la santé vise en effet à différencier les crises en fonction de leur apparition soudaine ou progressive. Il nous semble pourtant plus opportun de **différencier ces dernières dans leur durée** et non de les limiter à une apparition mono- ou multicausale. Ainsi, des situations telles que des vagues de chaleur ou de froid ou des tempêtes sont à notre sens plus intéressantes à approcher dans leur étendue temporelle plutôt que selon leur caractéristique d'apparition monocausale, dont on peut également discuter la légitimité.

C'est cette perspective qu'ont choisi plusieurs chercheurs ¹² en proposant une autre typologie des situations d'urgence, en se basant également sur une première différenciation entre crise naturelle et humaine. Ils considèrent ensuite le **développement temporel** de la crise et différencient celles **instantanées** (tremblement de terre, fusillade, etc.) de celles **progressives** (ouragan, vague de chaleur, etc.). Ils effectuent enfin

¹² OLTEANU A., VIEWEG S. & CASTILLO C., 2015

une troisième ramification selon l'**étendue géographique** de l'événement. Il peut être **focalisé** (accident de train) ou **dispersé** (inondation). Nous reviendrons plus loin sur cette typologie dont nous avons été inspiré pour rédiger la partie empirique de ce mémoire.

De son côté, le Centre de recherche sur l'épidémiologie des désastres (CRED) de l'Université catholique de Louvain publiait en 2009 un rapport où les chercheurs avaient établi une typologie légèrement différente de celle de l'Organisation mondiale de la santé. D'après eux, les **catastrophes** sont **soit naturelles, soit technologiques**¹³. Les premières sont divisées en six grandes catégories : biologiques, géophysiques, météorologiques, hydrologiques, climatologiques et extraterrestres. Les catastrophes technologiques sont divisées en trois catégories : industrielles, transports et autres. Le CRED rapporte qu'il y a une **nette augmentation de ces catastrophes**, qui peut être expliquée par le réchauffement climatique et l'industrialisation (causant respectivement les catastrophes naturelles et technologiques). Toutefois, malgré l'intensification des catastrophes, le **nombre de victimes va en diminuant**. Ce phénomène serait dû « à l'amélioration des mesures préventives ainsi qu'à la qualité des procédures et systèmes d'alertes¹⁴ ».

Enfin, Hesloot et Verhallen¹⁵ considèrent les situations d'urgence en fonction de leur dynamique, et proposent trois catégories. La **situation d'urgence éclair** ne présente aucun signal d'avertissement, l'événement est soudain et les dégâts imprévisibles. Une fois passé, le risque d'escalade est restreint. Il y a généralement un grand impact humain pour ce premier type de situation. La **situation d'urgence croissante** est plus prévisible puisqu'elle présente des signaux d'avertissement. Contrairement à la situation précédente, le risque d'escalade est très fort : à tout moment, la situation peut empirer. Enfin, la **situation d'urgence prévisible** est, comme son nom l'indique, la plus prévisible de toute. Généralement, le moment de

¹³ BELOW R., WIRTZ A. & GUHA-SAPIR D., 2009, pp.5-8

¹⁴ BÉRUBÉ P., 2012, p.9

¹⁵ SPF INTÉRIEUR, 2008, pp.15-16

l'urgence est connu et un scénario stratégique peut être préparé. Ici encore, le risque d'escalade est réel. Pour illustrer ces trois situations, nous pouvons considérer un accident ferroviaire ou un attentat terroriste comme une situation d'urgence éclair. De leurs côtés, un ouragan ou une inondation seront considérés comme situation d'urgence croissante. Enfin, un événement prévisible tel qu'une rencontre sportive entre deux clubs « ennemis » constitue une situation d'urgence prévisible.

A.3. Distinction entre les notions d'urgence et de crise

Nous venons de définir la situation d'urgence. Néanmoins, Miville-Deschênes envisage l'**urgence** comme une « **perte de contrôle** qui demande un **correctif immédiat** afin de prévenir des dommages à la vie ou à la santé des être humains ou des animaux, à l'environnement, à la bonne marche des opérations économiques ou à la survie des organisations ¹⁶ ».

De son côté, Thierry Libaert écrit que, étymologiquement, la notion de **crise** renvoie aux idées de **jugement** et de **décision** ¹⁷. Il s'agit d'un moment qui marque une **transformation brutale entre deux états**, faisant disparaître les repères traditionnels. En s'intéressant aux crises engendrées par une situation d'urgence, Miville-Deschênes définit la crise comme « une situation dans laquelle une organisation se retrouve dans l'**incapacité**, en tout ou en partie, **de remplir sa mission** ou menacée de l'être ¹⁸ ».

Lorsque la crise fait suite à une situation d'urgence, l'urgence est sa composante fondamentale, sans que la crise ne s'y réduise. Ainsi, **la crise est « non seulement une situation d'urgence** qui fait courir un danger (...) à la population, **mais aussi un événement anormal** qui nécessite une **décision rapide** et qui peut mettre en péril le fonctionnement, l'image et/ou la crédibilité de l'organisation ¹⁹ ». La crise est ainsi plus large que

¹⁶ MIVILLE-DESCHÊNES F., 2014, p.3

¹⁷ LIBAERT T., 2018

¹⁸ MIVILLE-DESCHÊNES, 2014, p.5

¹⁹ SPF CHANCELLERIE DU PREMIER MINISTRE, 2016, p.7

l'urgence. Ce ne sont d'ailleurs pas ceux qui mettent fin à l'urgence (e.g. pompiers) qui mettent fin à la crise²⁰.

Notons que la plupart du temps, les crises sont organisationnelles (e.g. plainte d'utilisateur, interruption d'un service en ligne) et que celles faisant suite à une situation d'urgence sont plus rares²¹.

A.4. Dynamique et phases d'évolution

Au-delà des dichotomies déjà présentées, une crise reste avant tout un **processus dynamique**, qui peut être analysé de façon chronologique. D'après Patrick Lagadec, une crise comprend quatre phases qui se succèdent²². Tout commence par la **phase de pré-crise**, celle des signes avant-coureurs. À ce stade, la crise peut être appréhendée et les dégâts limités. Vient ensuite la **phase aiguë**, celle de l'éruption. La **phase chronique** est celle qui dure le plus longtemps, il s'agit de la période des enquêtes, du doute, etc. Enfin, la crise se termine par une **phase de résolution**.

Roux-Dufort a lui aussi identifié quatre phases dans la crise, fortement similaires à celles que nous venons de développer. Il y ajoute cependant une notion essentielle, celle d'**élément déclencheur**. Il s'agit de la « partie la plus visible d'un processus de déstabilisation commencé depuis longtemps, qui s'emballé brutalement sous l'effet d'un événement particulier²³ ». Une fois l'élément déclencheur identifié, il existe une **progression de la crise** « dans son intensité et sa visibilité²⁴ ».

Pierre Bérubé nous présente schématiquement dans sa thèse la succession des phases d'une crise, auxquelles correspondent autant d'étapes

²⁰ MIVILLE-DESCHÊNES F., 2014

²¹ SPF CHANCELLERIE DU PREMIER MINISTRE, 2016

²² LAGADEC P., 1991, p.52

²³ ROUX-DUFORT C., 2005, p.7

²⁴ *Ibidem*

de **gestion de crise**²⁵. Ainsi, une gestion de crise passe par les étapes de **prévention**, **préparation**, **réaction** et **capitalisation/adaptation**. La dernière phase constitue un examen critique qui permet de tirer des leçons et d’être mieux préparé à l’avenir.

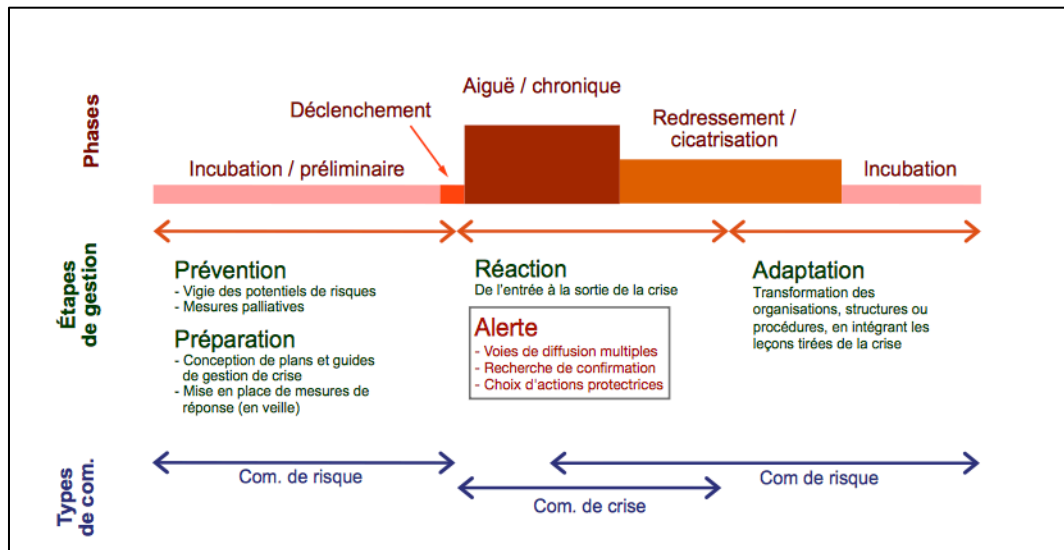


Fig. 1.2 – Phases des crises, étapes de gestion et types de communication (Bérubé, 2012)

Une situation d’urgence étant un processus étendu dans le temps, l’environnement qui la compose est par conséquent lui aussi dynamique. Ce qui caractérise la dynamique de l’environnement, c’est « sa **possibilité de changement hors de toute action** des [décisionnaires]²⁶ ». L’accessibilité des informations, la complexité de la situation ou encore l’incertitude voire le risque constituent des caractéristiques de l’environnement dynamique, considérées comme ayant un impact sur les activités cognitives et la prise de décision des gestionnaires de crise²⁷.

²⁵ BÉRUBÉ P., 2012, p.31

²⁶ HOC J.M., 1996, p.50

²⁷ COEUGNET S., 2011

B. Centre et cellule de crise

En Belgique, l'appellation officielle « centre de crise » désigne un organe du **Service Public Fédéral de l'Intérieur** au service du gouvernement fédéral. Sa nature et ses missions sont fixées par l'Arrêté royal du 18 avril 1988 qui définit notamment une crise comme un « événement qui, en raison de sa nature ou de ses conséquences, menace les intérêts vitaux du pays ou les besoins essentiels de la population, requiert des décisions urgentes et demande la coordination de différents départements et organismes. » Cette définition légale comprend parfaitement les situations d'urgence telles que définies précédemment.

Les **missions du centre national de crise** sont très différentes et ne se résument pas à de rares actions lors de crises importantes²⁸. Comme il l'indique sur son site internet, le centre de crise garantit d'abord une permanence ininterrompue (24h/24, 7j/7) pour **la collecte, l'analyse et la diffusion** de toutes sortes d'informations urgentes aux instances compétentes. Il assure également l'organisation et la coordination de la planification d'urgence avec différents partenaires et offre un **appui à la gestion de crise**, par la disponibilité immédiate du personnel et des moyens nécessaires.

Notons que, conformément à l'Arrêté royal du 16 février 2006, les situations d'urgence sont coordonnées en **plusieurs phases selon une montée en puissance** du niveau communal, à celui de provincial en terminant par celui de fédéral, en fonction notamment des faits, de l'étendue géographique, du nombre de victimes, etc. L'article 4.1 de l'Arrêté royal du 31 janvier 2003 prévoit cependant la possibilité de passer de manière soudaine et immédiate à une crise de niveau national (sans obligation de passer par le niveau provincial) lorsqu'une situation d'urgence présente une ou plusieurs caractéristiques énumérées. On y retrouve, à titre d'exemple, un nombre important de victimes (blessés ou tués), au minimum deux ou

²⁸ RAEYMAEKERS B., 2018

plusieurs provinces touchées par la situation ou encore l'atteinte aux intérêts vitaux de la nation.

Comme l'indiquent les textes légaux, le centre de crise est organisé autour de **cinq disciplines** listées ci-dessous, qui établissent chacune un plan monodisciplinaire d'urgence :

- Discipline 1 : **opérations de secours** ;
- Discipline 2 : **secours médicaux, sanitaires et psychosociaux** ;
- Discipline 3 : **police du lieu** de la situation d'urgence ;
- Discipline 4 : **appui logistique** ;
- Discipline 5 : **information et communication**.

Avant de conclure ce chapitre, il paraît important d'introduire une nuance entre un centre de crise et une cellule de crise. Comme nous l'avons développé, le centre de crise est un organe public membre du SPF de l'Intérieur. La **cellule de crise**, pour sa part, est **interne à une organisation** (publique ou privée) et est le « lieu de réflexion et de décision rapide et compétent²⁹ ». En d'autres termes, elle est activée en interne dans une organisation qui subit une crise suite à un accident, un *buzz*, etc. et devient « l'endroit central à partir duquel est organisée la gestion de la crise³⁰ ». En aucun cas l'activation d'une cellule de crise ne mène directement à l'activation du centre de crise communal, provincial ou fédéral. En réalité, c'est seulement le cas s'il s'agit d'une situation d'urgence telle que décrite légalement précédemment.

C. Médias sociaux

Avec l'apparition du Web 2.0 arrive toute une série de nouvelles notions aux définitions parfois poreuses. Qu'est-ce qu'un média social ? En quoi est-ce différent d'un réseau social ?

²⁹ LIBAERT T., 2018, p.33

³⁰ CADIOU L., 2005, p.409

Kaplan et Haenlein définissent les **médias sociaux** comme un « groupe d'applications Internet qui se fonde sur l'idéologie du Web 2.0 et qui permet la **création et l'échange du contenu généré par les utilisateurs** ³¹ ». On retrouve dans cette définition les liens étroits qu'entretiennent les médias sociaux avec le Web 2.0 et la notion d'UGC (*User Generated Content*). Les médias sociaux reposent en effet sur le principe « d'expression et de participation de masse qui conduit les utilisateurs à produire l'essentiel du contenu des sites ³² ». Les **usages expressifs d'Internet** se sont en effet multipliés depuis l'émergence du Web 2.0, où les utilisateurs jouent un rôle en ligne bien plus important ³³. Le « **capitalisme informationnel et cognitif** se construit de cette façon, en s'appuyant sur la multitude de contributeurs³⁴ ». Pour Kietzmann et al., ils « utilisent la technologie mobile et Internet pour créer des **plateformes hautement interactives** grâce auxquelles les individus et communautés partagent, co-crésent, discutent et modifient en permanence le contenu créé par les utilisateurs (UGC) ³⁵ ». Les **réseaux sociaux**, eux, désignent les sites « dont la vocation première est la **mise en relation des utilisateurs entre eux** ³⁶ ». Souvent utilisés comme synonyme, les réseaux sociaux ne constituent pourtant qu'une partie des médias sociaux, sans pour autant les résumer. Ainsi, « les blogs, forums ou wikis appartiennent aux médias sociaux mais diffèrent des réseaux sociaux ³⁷ ».

Au-delà de la multitude de définitions possibles, de nombreux théoriciens ont tenté d'établir une classification des médias sociaux en fonction de certains critères. Stenger et Coutant proposent par exemple une typologie en termes de dynamique de participation (par intérêt ou par amitié) et de visibilité, en fonction de la nature et de la finalité des données publiées.

³¹ KAPLAN A. M. & HAENLEIN M., 2010, p.61

³² STENGER T. & COUTANT A., 2013, p.109

³³ PROULX S., 2012

³⁴ *Ibidem*, p.13

³⁵ KIETZMANN J., 2010, p.241

³⁶ TRUPHÈME S., 2016, p.30

³⁷ *Ibidem*

Proulx utilise **quatre catégories sociologiques** pour construire une typologie des médias sociaux³⁸. Il considère d'abord deux critères relevant des théories médiatiques. Il évalue en premier lieu le degré de présence atteint dans l'activité de communication entre deux interlocuteurs grâce à la notion de **présence sociale**. L'immédiateté du média et des réponses permises par le média définit le degré de présence sociale. Selon lui, le but de toute activité de communication consiste à **réduire le niveau d'ambiguïté** et l'état d'incertitude entre les interlocuteurs. Il utilise ainsi en second lieu la notion de **richesse** pour explorer la qualité et la quantité d'informations que véhicule le média.

Les deux derniers critères relèvent des théories interactionnistes. Il mentionne d'abord la **présentation de soi**, notion qui vise le désir qu'a l'interlocuteur de contrôler l'image qu'il projette de lui. Si les premiers travaux montraient que l'interlocuteur tendait à diffuser une présentation de soi cohérente dans l'univers numérique, la problématique est aujourd'hui celle d'une **auto-construction d'identités numériques multiples** chez une même personne. Cette notion est intimement liée à celle d'**auto-dévoilement de soi**, dernier critère envisagé par Proulx. Cet auto-dévoilement de soi consiste en une divulgation vers autrui, de manière consciente et inconsciente, d'éléments personnels ou intimes qui sont cohérents avec la représentation globale que la personne se fait d'elle-même. En d'autres termes, il s'agit de créer une « bulle d'intimité » provisoire entre deux étrangers.

Proulx intègre enfin ses catégories à la **typologie des médias sociaux** présentée par Kaplan & Haenlein en 2010³⁹. Il croise, d'un côté, la disposition à l'auto-dévoilement d'informations personnelles de la part des internautes et, de l'autre, la richesse/présence du média. Cette typologie présente six catégories distinctes de médias sociaux.

³⁸ PROULX S., 2012

³⁹ KAPLAN A., 2010, p.62

| | Richesse/présence FAIBLE | Richesse/présence MOYENNE | Richesse/présence ÉLEVÉE |
|--|------------------------------------|-------------------------------------|--|
| Disposition à l'auto-dévoilement ÉLEVÉE | <i>Blogs</i> | Réseaux sociaux | Mondes immersifs |
| Disposition à l'auto-dévoilement FAIBLE | Projets collaboratifs | Communautés de contenus | Jeux vidéo massivement multi-joueurs |

Tab. 1.1 – Typologie des médias sociaux (PROULX, 2012)

Les **blogs** sont l'équivalent d'une page web personnelle et présentent de multiples variations thématiques : du journal personnel au blog présentant des informations en lien avec un sujet spécifique. Les **réseaux sociaux** permettent aux utilisateurs de se connecter à d'autres utilisateurs par la création d'un profil contenant de nombreuses informations personnelles. Ces réseaux peuvent avoir pour objet des liens d'amitié (e.g. Facebook) tout comme des relations professionnelles (e.g. LinkedIn).

Les **projets collaboratifs** représentent la plus grande manifestation démocratique de la notion de *User Generated Content*. L'idée générale de cette catégorie est que l'articulation des efforts de plusieurs acteurs mène à un meilleur résultat que celui obtenu si une seule personne avait effectué les mêmes tâches (e.g. Wikipédia). Le principal objectif des **communautés de contenu** est le partage d'un contenu médiatique entre utilisateurs. Il existe une grande variété de médias partagés et la particularité de cette catégorie est qu'il n'est généralement pas requis de créer un compte personnel pour visualiser le contenu présent sur la plateforme (e.g. YouTube).

Enfin, les **mondes virtuels** sont des plateformes qui reproduisent en trois dimensions un environnement dans lequel les utilisateurs apparaissent sous la forme d'un avatar personnalisable et interagissent avec les autres utilisateurs, comme ils le feraient dans la vraie vie. La distinction entre les **mondes immersifs** (e.g. Second Life) et les **jeux vidéo massivement multi-joueurs** (e.g. World of Warcraft) est que les premiers ne restreignent aucunement les interactions possibles alors que les seconds soumettent les utilisateurs à certaines règles.

– CHAPITRE II –

INFORMATIONS EN SITUATION D'URGENCE

La **connaissance situationnelle** est un point primordial dans la gestion d'une situation d'urgence. Elle est composée « **d'informations recueillies de diverses sources** qui, lorsque transmises aux gestionnaires des situations d'urgence et aux décideurs, **peuvent former la base de la prise de décision** ⁴⁰ ». La connaissance de la situation est un « processus mental humain que l'on peut **améliorer à l'aide d'une technologie** qui permet d'accéder à l'information, de l'analyser et de la présenter ⁴¹ ». Dans cette définition, la notion de connaissance est donc déjà intimement liée à celle de technologie. Nous nous questionnerons plus loin sur l'apport des médias sociaux dans l'information en situation d'urgence, mais attardons-nous un moment sur les multiples sources (traditionnelles comme neuves) qui peuvent aider à la construction de la connaissance situationnelle.

A. Sources traditionnelles d'informations

Dans son rapport de l'année 2008, l'ESRI (*Environmental Systems Research Institute*) publie un graphique ⁴² – repris ci-après – illustrant les **différentes sources de données traditionnelles** disponibles pour créer et maintenir une connaissance de la situation.

L'association VISOV commente ce graphique dans une publication ⁴³, où elle recense notamment les données cartographiques, médiatiques, de transport, d'infrastructure, les outils de communications, les capteurs, les renseignements personnels mais aussi les données environnementales, les logiciels comme le suivi de la localisation, etc.

⁴⁰ UNITED STATES CONGRESS, « *Homeland Security Act of 2002* », Article 515

⁴¹ ESRI, 2008, p.2

⁴² *Ibidem*, p.3

⁴³ VISOV, 2015, p.11

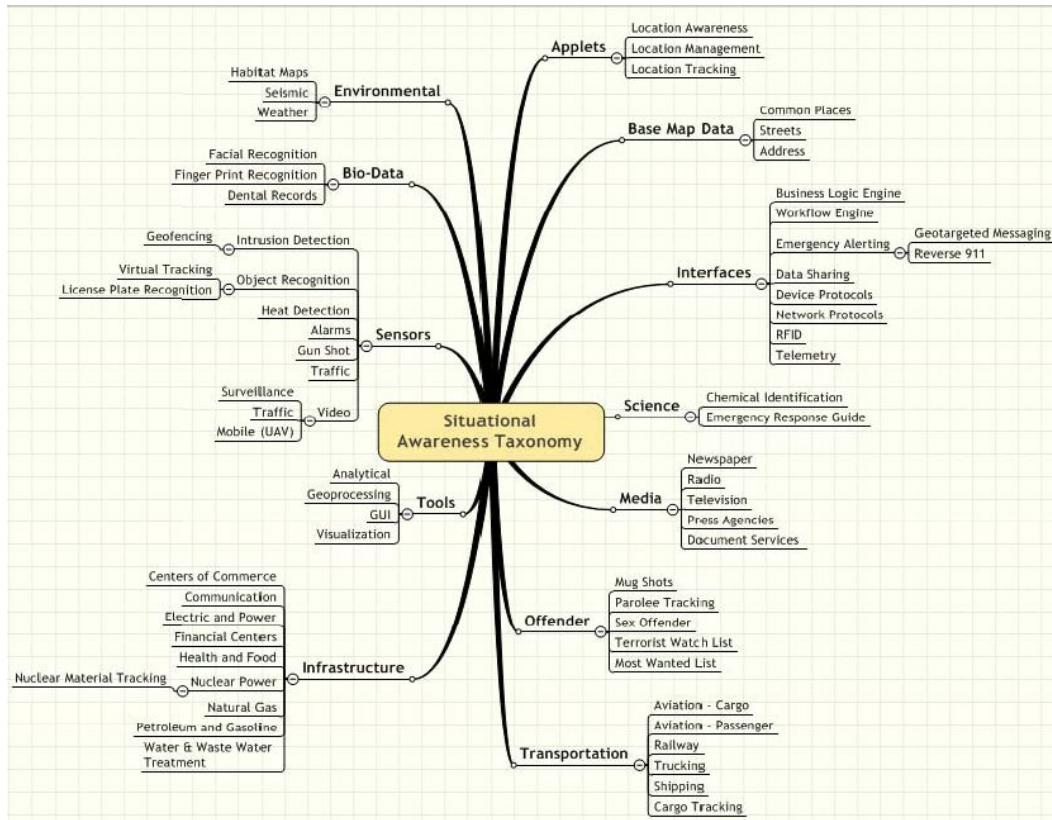


Figure 2.1 – Taxonomie des sources d’informations en situation d’urgence (ESRI, 2008)

On remarque que la majorité des sources d’informations présentées dans ce graphique répondent à la qualité première d’une information : l’**objectivité**⁴⁴. Hormis les médias et les appels d’urgence, qui restent dotés d’une part plus ou moins grande de subjectivité, la plus grande partie des données récoltées sont de nature scientifique. Ainsi, les capteurs qui permettent la reconnaissance faciale ou digitale tout autant que ceux qui contrôlent les données météorologiques relèvent d’une véritable science. C’est grâce à ce pluralisme que constitue la **diversité des sources de données** que nous pouvons maintenir l’objectivité de l’information.

L’Organisation mondiale de la santé proposait une typologie des causes des situations d’urgence, à savoir naturelles ou humaines. Nous pouvons retrouver cette classification dans la taxonomie présentée ci-dessus. Ainsi, toutes les données récoltées sont soit d’origine humaine, soit d’origine naturelle. Cependant, l’évolution des technologies et l’augmentation de la

⁴⁴ PERELMAN CH., 1971, p.188

participation du citoyen dans la création des données nous font remarquer que de **plus en plus d'informations proviennent d'une source humaine**. Ceci est d'autant plus vrai maintenant que les autorités considèrent les informations produites par les citoyens sur les médias sociaux comme une source d'informations à part entière.

B. Nouvelles sources d'informations : les médias sociaux

En janvier 2018, **plus de la moitié de la population mondiale possédait un accès à Internet** et deux-tiers possédait un téléphone portable. 42% de la population était active sur les médias sociaux et presque autant (39%) déclarait utiliser un téléphone portable pour y accéder. Les chiffres sont encore plus probants sur le continent européen : 80% de la population avait accès à Internet, plus de la moitié était présente sur les médias sociaux et 45% déclarait y accéder via un Smartphone. De manière globale, **l'utilisation des médias sociaux via l'Internet mobile avait augmenté de 44% en deux ans**⁴⁵.

Dans ce contexte d'utilisation intensive des médias sociaux, il apparaît évident que ces derniers renferment une opportunité de taille pour les autorités, en leur offrant une **perspective d'échanges bidirectionnels** avec les citoyens⁴⁶. Ceux-ci acquièrent d'ailleurs la capacité sans précédent de **s'auto-informer** et de **s'auto-alerter**⁴⁷. Désormais, « les médias sociaux permettent de chercher des renseignements ou d'en demander pour répondre à des requêtes générales ou précises, de vérifier l'information préexistante et **d'acquérir une connaissance générale de la situation**⁴⁸ ». Les médias sociaux ne sont donc plus uniquement destinés à la communication, ils permettent également de transformer le contenu d'une conversation en informations disponibles et utilisables par les autorités^{49, 50}.

⁴⁵ Données présentées par We Are Social et Hootsuite dans « *Digital in 2018 Global Overview* »

⁴⁶ BÉRUBÉ P., 2012, p.43

⁴⁷ *Ibidem*, p.164

⁴⁸ VISOV, 2015, p.16

⁴⁹ *Ibidem*, p.14

L'utilisation massive des médias sociaux par les citoyens est une évidence, mais comment expliquer que ceux-ci se tournent désormais rapidement vers les médias sociaux lorsqu'ils vivent une situation d'urgence ?

Après un événement désastreux, le **besoin le plus fondamental** pour les citoyens **est celui d'information**, que ce soit pour « **adapter leur comportement** aux risques, **trouver l'aide** dont ils ont besoin, savoir comment se mettre en sécurité, ou **être rassurés sur le traitement** de l'urgence par les autorités ⁵¹ ».

Dans leur étude sur l'attentat du marathon de Boston en 2013, Starbird et al. ont pu remarquer que tous les participants interrogés s'étaient orientés vers les médias sociaux (et en particulier Twitter) afin d'en apprendre plus sur la situation ⁵². Ils relèvent également que les **médias traditionnels** tels que les journaux télévisés ou les sites des grands médias **ne répondaient pas à leur besoin d'information**. Ces derniers ne fournissaient en effet pas d'information en temps réel et celle fournie n'était pas assez bien « localisée » d'après les participants.

Une deuxième raison évidente est d'ordre technique : **l'accès aux moyens de communication traditionnels n'est pas toujours possible** dans les heures qui suivent une catastrophe, encore moins si elle est naturelle ⁵³. Dans tous les cas (catastrophe de cause naturelle ou humaine), les communications vocales et par SMS via les lignes téléphoniques sont rendues compliquées voire impossibles, les réseaux étant saturés suite à une demande trop élevée ou simplement parce que les dispositifs techniques permettant de telles communications sont touchés. Lorsque la distribution d'électricité est également impactée, la mise à jour et la consultation de sites web via un ordinateur n'est plus possible. Au contraire, « **l'accès à Internet**

⁵⁰ YATES D. & PAQUETTE S., 2011, p.6

⁵¹ SEGURET F., MARTIN G. & BLAY L., 2015, p.1

⁵² STARBIRD K., 2015, p.4

⁵³ KAIGO M., 2012, p.22

grâce aux Smartphones est relativement robuste et résistant en comparaison aux modes de télécommunications normaux ⁵⁴ ».

D'après Kaigo, qui analyse le comportement des citoyens sur Twitter lors d'un tremblement de terre au Japon en 2011, « **les médias sociaux peuvent agir en *backchannel*** pour communiquer l'information qui ne peut être reçue au travers des médias traditionnels ⁵⁵ ». Il ajoute aussi que l'information est postée en temps réel et peut être localisée, ce qui peut en faire de l'information à usage des équipes de secours.

À ce stade, il nous semble essentiel de mettre en lumière **deux phénomènes sous-jacents** à l'utilisation des médias sociaux comme source d'informations en situation d'urgence. Premièrement, la **mobilisation citoyenne** sur Internet autour de la situation afin de donner et de propager l'information, connue sous le concept de *citizen journalism* (journalisme citoyen). Deuxièmement, la **propagation de rumeurs** créées par certains internautes malintentionnés reprises par des citoyens pensant diffuser une vraie information, rendant le travail des autorités plus compliqué.

B.1. Participation citoyenne et journalisme citoyen

Le concept de journalisme citoyen (parfois également appelé *participatif*) renvoie à l'idée d'une « **insertion grandissante des individus ordinaires dans la production d'informations journalistiques**, par le biais de **dispositifs numériques** ⁵⁶ » tels que les médias sociaux. En plus de leur (inter-)connectivité permanente rendue possible par l'internet mobile, les internautes sont désormais munis d'**outils quasi professionnels** leur permettant de produire des contenus numériques « à haute valeur ajoutée dans les domaines de l'image, de la vidéo et du son ⁵⁷ ».

⁵⁴ KAIGO M., 2012, p.22

⁵⁵ *Ibidem*, p.26

⁵⁶ REBILLARD F., 2007, p.12

⁵⁷ DE ROSNAY J., 2006, p.9 et 10

La mise en pratique de la notion de journalisme citoyen a été rendue possible suite à la **démocratisation de l'expression publique**, induite par la massification de l'usage des médias sociaux ⁵⁸. Le Web 2.0 a en effet donné « la possibilité à tout internaute 'ordinaire' de prendre la parole et de la rendre visible, [...] [ce qui] a conduit à un processus inédit d'**élargissement de l'espace public** ⁵⁹ ». Ce nouvel espace public permet de palier au manque d'information développé précédemment, puisque les citoyens sont désormais capables de **couvrir les différentes facettes d'une situation d'urgence** grâce à de multiples angles ⁶⁰. Ainsi, il n'est plus rare de voir apparaître dans les grands médias des *tweets* ou photographies issus d'un citoyen sur place que les journalistes prennent pour source.

Par sa participation, le citoyen s'engage en tant que membre d'une collectivité capable de favoriser une **dynamique de construction et de partage de connaissance** sur un territoire donné ⁶¹. Des chercheurs dans le domaine des informations et des technologies en situation d'urgence ont ainsi identifié les différentes utilisations des médias sociaux par les citoyens lors d'une catastrophe : le partage d'informations, la participation dans la création de sens (*collaborative sense-making*) et la contribution aux efforts de réponse par le biais du **bénévolat numérique** ⁶².

Comme le remarque Palen, « les premiers répondants ne sont pas, dans la pratique, les professionnels du terrain [...] mais plutôt les personnes des communautés locales et des alentours qui fournissent les premières aides⁶³ ». Le public est central dans la réponse aux situations d'urgence. Lors d'une catastrophe, l'**aspect hors de contrôle** de la situation **génère de la créativité**, de la flexibilité mais surtout de l'**implication citoyenne** qui permettent ensemble de répondre aux circonstances imprévisibles de la

⁵⁸ BROTCORNE P., 2012, p.7

⁵⁹ *Ibidem*

⁶⁰ ONOOK O., 2010, p.2

⁶¹ BROTCORNE P., 2012, p.9

⁶² STARBIRD K., 2014, p.655

⁶³ PALEN L., 2007, p.728

situation⁶⁴. Cette improvisation résulte de ce que les chercheurs appellent « organisation émergente » ou « comportement émergent »⁶⁵. D'après eux, les technologies du Web 2.0 sont des outils prometteurs dans l'organisation de ces comportements émergents lors d'une catastrophe.

B.2. Rumeurs

Plus vieux média du monde, le phénomène des rumeurs intéresse les chercheurs dès l'après-guerre. Allport & Postman sont parmi les premiers à l'étudier. Ils définissent la rumeur comme une « proposition liée aux événements du jour, destinée à être crue, colportée de personne en personne, (...) sans qu'il existe de données concrètes permettant de témoigner de son exactitude⁶⁶ ». Le dictionnaire Larousse la considère comme une nouvelle qui se répand dans le public, dont l'**origine est inconnue** ou incertaine et la **véracité douteuse**.

Pour les experts en psychologie sociale, les rumeurs « **apparaissent dans des situations ambiguës ou menaçantes**, où les personnes concernées ressentent le **besoin de comprendre** et de se rassurer⁶⁷ ». Elles ont la fonction sociale d'apporter une interprétation plausible à un événement, tout en soulageant des tensions émotionnelles éprouvées par les individus⁶⁸.

Comme l'a écrit Pierre Bérubé, **vivre une situation d'urgence entraîne systématiquement une recherche d'informations**⁶⁹. Les personnes essayent en effet d'abord de comprendre individuellement la situation, avant de se tourner vers la collectivité pour y discuter des **hypothèses informelles**⁷⁰. Une fois propagées, ce sont ces hypothèses qui deviennent la rumeur. Néanmoins, les rumeurs peuvent **également provenir**

⁶⁴ MILLS A., 2009, p.6

⁶⁵ *Ibidem*

⁶⁶ ALLPORT G. & POSTMAN L., 1946

⁶⁷ DIFONZO N. & PRASHANT B., 2006, p.4

⁶⁸ LIBAERT T., 2018

⁶⁹ BÉRUBÉ P., 2012, p.41

⁷⁰ DIFONZO N. & PRASHANT B., 2006, p.7

de personnes mal intentionnées qui les créent et les diffusent pour obtenir la célébrité et la gratification personnelle de détenir un *scoop*⁷¹.

Avec les médias sociaux, la rumeur peut prendre une **ampleur considérable** dans un **laps de temps très court**. Cet élément d'immédiateté (de la diffusion et de la réception) est complété par trois autres caractéristiques propres à la rumeur sur Internet : la décentralisation, la visibilité et l'internationalité⁷².

Le **caractère décentralisé** de ce type d'information fait qu'il n'est pas soumis aux principes déontologiques du journalisme professionnel, comme c'est le cas dans les médias traditionnels. Pour les raisons que nous avons exposées au point précédent, nous sommes tous de potentiels informateurs.

La **visibilité** est un principe essentiel des médias sociaux (et encore plus particulièrement des réseaux sociaux) : ils sont basés sur une liste de contacts qui s'échangent des informations. Dans cette optique, **relayer des propos trouvés dans son propre réseau constitue le premier pas vers une visibilité accrue de ces propos**, via des relais successifs.

Enfin, les médias sociaux ne connaissent **pas de frontières**. Les rumeurs font rapidement le tour du globe, de profil en profil. Internet offre ainsi une vie plus longue aux rumeurs, la confirmation ou l'infirmité des informations ne parvenant pas forcément à la connaissance de tous les internautes touchés.

Les conditions extrêmes qui caractérisent une situation d'urgence causent une forte anxiété et une forte ambiguïté informationnelle, ce qui constitue *in fine* une **condition optimale pour la propagation de rumeurs**⁷³. Cette ambiguïté informationnelle induit la recherche active d'informations en temps réel, émanant de sources qui se trouvent sur le

⁷¹ BAUDELET L., 2003, p.4

⁷² *Ibidem*, p.6

⁷³ ONOOK O., 2010, p.3

terrain. Un **lien émotionnel** (d'amitié par exemple) entre le chercheur d'informations et la source constitue un **critère élevé de confiance** ⁷⁴.

Starbird et al. ont mis en évidence la notion de **proximité émotionnelle** (*emotional proximity*) qu'ils caractérisent comme « une connexion entre une personne et une [situation d'urgence] ⁷⁵ » pour expliquer la **diffusion non-volontaire d'informations erronées**. La proximité émotionnelle n'est pas toujours corrélée à la proximité physique, puisqu'elle peut opérer à travers une relation interpersonnelle. Par exemple, avoir une relation d'amitié avec une personne se trouvant sur les lieux d'un désastre peut activer les effets de cette proximité émotionnelle.

Les utilisateurs des médias sociaux ont tendance à penser que « **Sharing is Helping** », puisque l'information partagée servira peut-être à quelqu'un d'autre. En effet, un large pourcentage des *tweets* postés lors d'une situation d'urgence sont en fait des *retweets* d'autres utilisateurs. D'après une étude, 50% des *retweets* sont effectués dans les premières heures qui suivent le *tweet* initial ⁷⁶. Cette masse d'informations (non vérifiées) ainsi que la proximité émotionnelle des internautes affectent la recherche et le partage d'informations et **favorisent la propagation de fausses informations**.

Au-delà de la rumeur elle-même, de nombreux chercheurs se sont penchés sur le **processus d'infirmerie de l'information erronée**. Leurs différentes positions divergent.

Mendoza et al. sont parmi les premiers à se pencher sur le phénomène et écrivent que les rumeurs sur les médias sociaux sont rapidement infirmées car les **informations erronées sont beaucoup plus questionnées** que les

⁷⁴ STARBIRD K., 2015, p.6

⁷⁵ *Ibidem*, p.8

⁷⁶ STARBIRD K., 2014, p.655

informations jugées vraies ⁷⁷. D'après eux, les utilisateurs de Twitter agissent comme un **filtre collaboratif**.

De son côté, c'est en analysant le comportement des japonais sur Twitter suite à un tremblement de terre que Kaigo a pu observer un résultat plus ou moins semblable. Il admet d'abord que la contagion des rumeurs sur le réseau social est un processus rapide, mais **dès que des tweets infirmant ces informations apparaissent, la diffusion des rumeurs diminue rapidement** ⁷⁸. Finn et al. ajoutent que même si « le nombre de *tweets* infirmant la rumeur ne sera jamais égal au nombre [de *tweets*] l'affirmant », lorsque les premiers augmentent, les seconds commencent à diminuer ⁷⁹.

Starbird et al. pensent le contraire et affirment que la « **correction des informations erronées émerge mais est étouffée par la propagation de ces rumeurs** ⁸⁰ ». En déchiffrant les données produites par les citoyens lors de l'attentat du marathon de Boston en 2013, ces chercheurs ont mis en lumière un ratio de correction-propagation pouvant aller jusqu'à un *tweet* corrigeant l'information pour 44 *tweets* propageant la rumeur. Pour eux, l'aspect le plus troublant est que certaine rumeur continue à se propager (à faible volume) bien après que les messages de correction infirmant la rumeur aient cessés ⁸¹

⁷⁷ MENDOZA M., 2010, p.6

⁷⁸ KAIGO M., 2012, p.32

⁷⁹ FINN S., 2014, p.4

⁸⁰ STARBIRD K., 2014, p.654

⁸¹ *Ibidem*, p.657

– CHAPITRE III –

MÉDIAS SOCIAUX EN GESTION D'URGENCE

Nous l'avons développé précédemment, **les médias sociaux ne sont plus uniquement destinés à la communication**. Utilisés par les services de secours, ils sont devenus au fil des ans de véritables outils en gestion d'urgence. Avant de se pencher sur le travail des opérateurs chargés de récupérer et de traiter l'information disponible en ligne, il semble important de replonger un instant dans les origines de cette pratique et de définir les acteurs importants.

A. Genèse et bref historique

Le concept de médias sociaux en gestion d'urgence (MSGU) est une traduction française de son équivalent anglophone « *social media in emergency management* (SMEM) ». C'est **à partir de 2010** qu'on peut réellement parler d'une utilisation massive des médias sociaux en gestion d'urgence. C'est d'ailleurs l'année suivante que Jeff Phillips a créé la notion de « *virtual operations support team* (VOST) »⁸². Phillips la définit comme une **équipe cohésive formée par des volontaires numériques expérimentés réunis pour fournir une réponse d'urgence organisée et cohérente**.

Il est aujourd'hui encore impossible de déterminer avec exactitude l'apparition de cet usage dans la gestion d'urgence. En effet, des signes embryonnaires de l'utilisation des médias sociaux lors d'une situation d'urgence peuvent déjà être trouvés lors des **attentats du 11 septembre 2001**. Lors de cet événement, les grands médias sociaux actuels tels que Facebook ou Twitter n'existaient pas encore. Pourtant, l'auteur et journaliste américain Steve Silberman met en évidence des messages postés par des internautes qui ont vécu la situation sur le forum Metafilter⁸³.

⁸² www.vosg.us/history/

⁸³ OREMUS W., 2015

Si à l'époque les citoyens ne postaient que quelques commentaires par minute, les événements mondiaux peuvent aujourd'hui atteindre des centaines de milliers de messages par minute. Ainsi, c'est en octobre 2012 que les américains réaliseront le pouvoir des médias sociaux lors du passage de l'ouragan Sandy sur la côte Est des Etats-Unis. En une journée, 5,9 millions de *tweets* seront postés, obligeant même les services de secours new-yorkais à rappeler aux citoyens de ne pas publier de messages d'urgence sur les médias sociaux mais bien de contacter le 911 ⁸⁴.

B. Acteurs

Malgré son apparition relativement récente, l'utilisation des médias sociaux en gestion d'urgence s'est rapidement développée et a donné vie à de nombreux acteurs sur la scène internationale. Sans se plonger dans les différentes ramifications nationales et régionales existantes, nous allons présenter ci-dessous quelques acteurs qui ont selon nous un certain intérêt.

B.1. Virtual Operations Support Group (VOSG) ⁸⁵

Virtual Operations Support Group est une communauté d'intérêt américaine fondée en 2012 à New York. Il s'agit d'une organisation non-marchande spécialisée dans l'utilisation des *Virtual Operations Support Teams* (VOST), **Équipes de Soutien Opérationnel Virtuel** (ESOV) en français, afin de soutenir l'utilisation des médias sociaux en gestion d'urgence lors d'une situation de crise.

Depuis sa création, il constitue un **projet international** qui a pour objectif de **faciliter l'échange d'informations et la collaboration entre des ESOV multinationales émergentes**. Puisqu'il forme une coalition d'ESOV locales gérées indépendamment, VOSG a établi un conseil consultatif mondial (*Global Advisory Council*) composé de VOST Americas, VOST Europe et VOST Oceania. Ce conseil consultatif permet

⁸⁴ Information du journal Le Monde (2012)

⁸⁵ www.vosg.us/about/

B.2. Virtual Operations Support Team Europe (VOST Europe)^{86, 87, 88}

Lancé conjointement par VOST Spain et VISOV (ESOV francophone) en 2015, ce collectif constitue une **équipe pan-européenne** soutenant la création de nouvelles ESOV nationales ou régionales en Europe et assurant leur collaboration. VOST Europe tient un **rôle d'association de tutelle** pour les ESOV nationales, **leur assurant l'amplification et le relais de leurs messages**.

VOST Europe comprend actuellement les ESOV nationales et régionales d'Espagne, de France, du Royaume-Uni, de Belgique, d'Italie et d'Allemagne. L'Europe compte ainsi 26 ESOV actives ou en développement. L'Espagne est le pays le plus impliqué dans la démarche des médias sociaux en gestion d'urgence puisqu'il compte 19 équipes à lui seul.

B.3. Volontaires Internationaux en Soutien Opérationnel Virtuel (VISOV)^{89, 90, 91}

Pour la France et la francophonie, c'est l'association VISOV qui s'occupe du travail d'ESOV. Il s'agit de la **seule équipe francophone** parfaitement **établie au niveau international**. Créée officiellement en 2014, les volontaires agissaient déjà pourtant officieusement dès 2010.

Au fil des ans, VISOV a acquis de nombreuses conventions signées avec des préfectures françaises et différents services d'urgence. L'association travaille également à un niveau national avec le COGIC, le Centre Opérationnel de Gestion Interministérielle des Crises ainsi qu'avec la Direction Générale de la Sécurité Civile et de la Gestion des Crises (DGSCGC) du ministère de l'Intérieur. VISOV a également signé une convention avec le gouverneur du Barbant Wallon, en Belgique.

⁸⁶ www.vosteuropa.eu

⁸⁷ www.visov.org/vost-europe/

⁸⁸ TYMEN M., 2017

⁸⁹ www.visov.org/vost-francophone/

⁹⁰ CAILTON J.-C., 2017

⁹¹ MARTIN G., JOUANNEAUX A. & BLAY L., 2016, p.27

Aujourd'hui, l'association compte **plus de 150 volontaires** venant d'horizons très différents. Ainsi, se côtoient au sein de cet espace virtuel des **professionnels de la gestion de crise** (pompiers, militaires, sécurité civile, etc.), des **météorologues**, des **cartographes**, des consultants, des **communicants**, etc. Toutes ces personnes se mettent à disposition de l'association pour collecter des informations sur les médias sociaux, les traiter et les relayer aux autorités compétentes. Elles dialoguent également directement avec les citoyens et jouent un rôle important dans la détection et l'infirmité des rumeurs.

Riche de sa position d'unique ESOV francophone reconnue internationalement, VISOV s'associe en 2015 à VOST Spain afin de créer l'organisation de tutelle VOST Europe, présentée ci-avant.

B.4. Team D5^{92, 93}

En **Belgique**, le réseau Team D5 a été créé en 2013 et rassemble des **professionnels de la communication** afin d'**assister les autorités dans leur mission d'information à la population** lors d'une situation d'urgence, connue sous l'appellation de Discipline 5 ou D5.

Intégré au centre de crise fédéral, le Team D5 peut être mobilisé sur demande d'une autorité lors d'une crise nationale ou locale. Les volontaires n'effectuent pas un travail d'ESOV à proprement dit, leurs tâches étant d'appuyer plus largement la communication de l'équipe D5 existante. Le **monitoring des médias sociaux** fait cependant partie intégrante de leur travail, leur donnant un rôle dans la remontée d'informations postées par les citoyens. Depuis sa création, le Team D5 a été activé plus d'une vingtaine de fois pour des crises de diverses natures : collision en chaîne sur une autoroute, incident industriel ou encore menaces et attentats terroristes.

⁹² RAMACKER B. & MERTENS P., 2013

⁹³ www.crisiscentrumpr.belgium.be/fr/gestion-de-crise/

C. Fonctionnement des Équipes de Soutien Opérationnel Virtuel ^{94, 95}

Comme il l'a déjà été exposé, les ESOV ont une **composition très hétéroclite** rassemblant des professionnels du monde de l'urgence et de la gestion de crise (pompiers, sécurité civile, etc.), des experts en phénomène météorologique, des communicants, etc. Tous les volontaires sont entraînés à l'utilisation des médias sociaux en gestion d'urgence aux travers d'exercices récurrents et gagnent en expérience et en responsabilité au fur et à mesure des activations. Certaines ESOV obligent même leurs volontaires à participer à une formation avant de pouvoir rejoindre l'équipe (c'est le cas du Team D5 belge, par exemple).

L'ensemble des ESOV utilise une **méthodologie** fortement identique dite **MSGU**. Afin de détailler son fonctionnement, nous prendrons pour exemple l'association française VISOV.

Lors d'une situation d'urgence, le responsable de la cellule information qui mobilise l'association (collectivité territoriale, institution, ONG ou organisation internationale) détermine les **objectifs de l'opération** MSGU. A partir de cet instant, VISOV coordonne principalement le travail de ses volontaires via deux outils simple d'accès.

VISOV utilise l'application **WhatsApp** pour **distribuer des informations à ses volontaires** via différentes salles de discussion.

La salle « **Volontaires** » est celle dans laquelle se déroule l'essentiel des échanges quotidiens entre les volontaires, pompiers, représentants des structures partenaires, etc. Les messages émis par l'équipe VISOV sont codifiés de manière à saisir l'importance de l'information en un coup d'œil. C'est notamment dans cette salle qu'on suit la possible escalade d'un événement lors de la phase préliminaire d'une crise.

⁹⁴ www.visov.org

⁹⁵ VISOV, 2015

La salle « **Activation** » a pour but d'informer d'une activation urgente. Les alertes ne sont postées que par les membres de l'équipe VISOV et invitent les volontaires disponibles à se manifester.

Une salle « **Formation** » existe également ainsi qu'une salle « **Météo** » rassemblant les volontaires spécialement intéressés par un suivi météorologique spécifique.

Enfin, VISOV dispose d'une salle « **ESOV** » vierge prête à être activée. Celle-ci sera renommée en fonction de l'événement et rassemblera les volontaires ayant répondu positivement aux alertes de mobilisation faites dans les autres salles. Cet outil permet aux volontaires de se réunir dans un espace numérique de travail et de constituer une communauté virtuelle ⁹⁶.

Une fois les volontaires réunis dans la salle ESOV dédiée à la crise, la situation leur est rapidement présentée et les consignes de l'opération MSGU leur sont données. Un lien conduisant vers un classeur collaboratif de déploiement est enfin partagé.

Le classeur collaboratif de déploiement est un outil essentiel dans la réalisation de la mission MSGU. Il s'agit d'un **tableur Google Sheet** partagé entre les volontaires et les secours ayant sollicités l'activation de l'ESOV.

Sorte de main courante, c'est dans ce document que les volontaires indiquent les **résultats de leurs recherches sur le Web** selon les consignes communiquées. Lorsque les informations récupérées (notamment les images) sont géolocalisées, il est possible de créer dans un second temps une **cartographie collaborative** de la situation.

Tout au long de l'activation, les volontaires s'appliquent à **analyser, vérifier et trier les informations** susceptibles d'être les plus pertinentes

⁹⁶ SEGURET F., MARTIN G. & BLAY L., 2015

afin d'aider les services de secours à piloter leurs opérations sur le terrain. Ce travail est une véritable mission de *crowdsourcing*, résultant d'une « incroyable rencontre entre une force d'ordre technologique et une d'ordre sociale ⁹⁷ ». Ainsi, la motivation des volontaires VISOV de participer à un tel type d'opération est enracinée dans le besoin social fondamental d'offrir de l'aide lors d'une situation de crise ⁹⁸.

⁹⁷ STARBIRD K., 2011, p.2

⁹⁸ *Ibidem*, p.3

PARTIE II – DÉVELOPPEMENT EMPIRIQUE

– CHAPITRE I – PROBLÉMATIQUE

L'utilisation des médias sociaux en gestion d'urgence et encore plus particulièrement l'action des équipes de soutien opérationnel virtuel sont des **sujets peu étudiés** qui peuvent pourtant dire beaucoup sur les réactions de notre société lors d'une situation d'urgence. Les quelques études déjà publiées sur le sujet traitent majoritairement l'**angle citoyen**, en s'intéressant aux données produites par ceux-ci lorsqu'ils font face à un événement grave.

Nous savons désormais que ces données sont utilisées, analysées et transmises aux décideurs par des opérateurs lors d'une crise. Il nous semble donc plus qu'utile d'**approcher le phénomène MSGU sous l'angle du travail des équipes de soutien opérationnel virtuel**.

En ce sens, nous nous sommes d'abord questionnés quant au réel apport des ESOV sur la connaissance d'une situation d'urgence. Nous avons ensuite inclus à notre raisonnement le fait qu'une crise n'était jamais égale à une autre, et avons soutenu par déduction que les données récoltées étaient elles aussi différentes en fonction de la crise. Par extension, cela signifiait pour nous que la connaissance de la situation variait également.

Nous avons concrétisé nos questionnements sous la formulation suivante : **Comment varie la connaissance situationnelle de l'environnement dynamique d'urgence constituée par les équipes de soutien opérationnel virtuel grâce aux informations partagées par les citoyens sur les médias sociaux en fonction de la nature de la crise ?**

Pour rappel, la notion de **connaissance situationnelle** renvoie aux « informations recueillies de diverses sources qui, lorsque transmises aux gestionnaires des situations d'urgence et aux décideurs, peuvent former la base de la prise de décision ⁹⁹ ». L'**environnement dynamique d'urgence** est l'objet de cette connaissance et met l'emphase sur le caractère évolutif et instable de la crise. Enfin, nous entendons par *nature de la crise* le fait qu'elle soit naturelle ou humaine.

⁹⁹ UNITED STATES CONGRESS, « *Homeland Security Act of 2002* », Article 515

– CHAPITRE II –

CORPUS ET MÉTHODOLOGIE

A. Présentation du corpus

Afin de répondre à notre question de recherche et de tester les hypothèses qui seront présentées plus loin, nous avons travaillé sur des **classeurs collaboratifs de déploiement** réalisés et fournis par l'association française **VISOV**.

Notre corpus est composé de **cinq classeurs** collaboratifs de déploiement traitant **huit crises différentes** et rassemblant au total plus de mille lignes d'informations. Les huit crises se sont déroulées sur le **territoire français** dans une période allant de **2014 à 2016**. Les événements sont présentés ci-dessous.

- **Intempéries dans le Var** (19-20 janvier 2014)

Des orages dévastateurs, producteurs de pluies intenses, ont provoqué des inondations majeures causées par des glissements de terrain et une crue du réseau hydrographique. Plus de 1.500 personnes ont été évacuées et l'état de catastrophe naturelle a été décrété.

- **Intempéries dans le Sud-Ouest** (24-25 janvier 2014)

Un épisode de fortes précipitations avec des rafales dépassant les 150 km/h s'est produit près des Pyrénées, entraînant des avalanches et la crue de nombreux cours d'eau. Au littoral, les vagues avoisinaient les trois mètres. 17.000 habitants ont été privés d'eau potable.

- **Inondations dans le Finistère** (31 janvier – 05 février 2014)

La combinaison de grandes marées, de fortes vagues (de huit mètres en moyenne), de vents violents et d'épisodes pluvieux a nécessité une vigilance rouge aux risques de crues dans de nombreuses villes.

- **Tempête de neige** (03 février 2015)

Des précipitations neigeuses ont fortement touché seize départements du Sud. Les 15 à 20 cm de neige ont entraîné l'interdiction de circuler pour les bus et poids lourds et ont privé plusieurs milliers de personnes d'électricité.

- **Attentats de Paris** (13 novembre 2015)

Une série de fusillades et d'attaques-suicides islamistes ont été perpétrées dans Paris et sa périphérie lors de la soirée par trois commandos distincts. Les attaques, qui ont fait 130 morts et plusieurs centaines de blessés, ont eu lieu aux abords du Stade de France, sur les terrasses de plusieurs cafés de la capitale et dans la salle de spectacle du Bataclan.

- **Accident ferroviaire d'Eckwersheim** (14 novembre 2015)

L'accident implique une rame TGV réalisant des essais sur le nouveau tronçon d'une ligne. Le train a déraillé suite à sa vitesse trop élevée avant de terminer sa course dans un canal, la motrice de tête en feu. Onze personnes ont été tuées et 42 blessées.

- **Mouvement de foule à Paris** (15 novembre 2015)

Deux jours après les attentats, l'explosion d'un chauffage de terrasse sur la place de la République, où de nombreuses personnes rendaient hommage aux victimes, provoque un impressionnant mouvement de foule suite à des rumeurs de tirs mobilisant un déploiement policier.

- **Opération policière à Saint-Denis** (18 novembre 2015)

Durant sept heures, une opération est menée par le RAID épaulé par la BRI afin d'appréhender des membres de la cellule terroriste responsables des attentats de Paris, repérés dans un appartement. Plus de 1500 tirs sont échangés et les trois terroristes sont tués.

La temporalité des quatre dernières crises étant fortement similaire, celles-ci ont été traitées par les opérateurs au sein d'un seul et unique classeur collaboratif de déploiement. Nous avons cependant pris la décision

méthodologique de séparer ces quatre crises, sensiblement différentes, afin d'éviter que les données se polluent mutuellement et mettent à mal la légitimité de cette recherche.

B. Catégorisation des crises

De manière à pouvoir différencier la connaissance situationnelle en fonction des crises, nous avons classé les situations selon **deux catégories en fonction de leur nature**. Nous avons repris la catégorisation déjà présentée et utilisée dans les travaux de **Castillo et al.** qui proposent une typologie en trois niveaux ¹⁰⁰.

Pour rappel, ils différencient d'abord les **crises naturelles** de celles **humaines**. Ils considèrent ensuite le **développement temporel** de la crise, en fonction qu'elle soit instantanée ou progressive. L'absence ou la présence d'une période d'avertissement aide à définir le caractère temporel de la situation. Ainsi, une crise instantanée ne sera jamais précédée d'une période d'avertissement, tandis qu'une crise progressive rendra possible une mobilisation de pré-crise afin de diminuer les dégâts de l'événement. Enfin, ils prennent en compte l'**étendue géographique** de la situation. Elle est soit focalisée, soit dispersée.

Comme ils l'expriment déjà dans leur publication, les **différents niveaux ne sont pas totalement indépendants** puisque les crises humaines tendent à être focalisées alors que les crises naturelles d'ordre météorologiques sont toutes dispersées ¹⁰¹. Nous pouvons prolonger leurs raisonnements au niveau temporel en avançant qu'hormis quelques rares événements, les crises naturelles sont progressives et les humaines sont instantanées. C'est cette interdépendance des différents niveaux qui nous a poussé à **uniquement considérer le premier** (crise naturelle *versus* humaine) **comme élément différenciatif pour catégoriser nos crises**.

¹⁰⁰ OLTEANU A., VIEWEG S. & CASTILLO C., 2015

¹⁰¹ *Ibidem*, p.2

Le tableau ci-dessous montre la répartition de nos crises selon cette catégorisation. Sur les huit crises, **quatre sont naturelles et quatre humaines**¹⁰². L'interdépendance des niveaux expliquée précédemment est clairement visible par l'homogénéité des caractéristiques temporelles et géographiques respectives inhérentes au premier niveau.

| Crise | Nature | Dévelop. temporel | Étendue géograph. |
|------------------------------------|------------------|----------------------------|-------------------|
| Intempéries Var | Naturelle | Progressive | Dispersée |
| Intempéries Sud-Ouest | Naturelle | Progressive | Dispersée |
| Inondations Finistère | Naturelle | Progressive | Dispersée |
| Tempête de neige | Naturelle | Progressive | Dispersée |
| Attentats de Paris | Humaine | Instantanée | Focalisée |
| Accident ferroviaire d'Eckwersheim | Humaine | Instantanée | Focalisée |
| Mouvement de foule à Paris | Humaine | Instantanée | Focalisée |
| Opération policière à Saint-Denis | Humaine | Instantanée ¹⁰³ | Focalisée |

Tab. 2.1 – Catégorisation des crises selon le type, la temporalité et l'étendue géographique

C. Traitement des données

Nous avons directement traité les données depuis les classeurs collaboratifs de déploiement bruts, la mise en page sous Excel rendant possible le traitement de ces données. Les informations présentées dans les classeurs ont d'abord été rendues anonymes, en supprimant le nom des opérateurs ayant récoltés les données. Des colonnes ont ensuite été ajoutées aux classeurs afin de pouvoir coder chacune des données selon les trois catégorisations exposées ci-dessous.

¹⁰² Nos crises naturelles représentent uniquement des événements météorologiques ou hydrologiques. Cela s'explique par le fait que 65% des crises naturelles dans le monde sont des événements de ce type (Source : Observatoire permanent des catastrophes naturelles et des risques naturels).

¹⁰³ On peut se questionner quant au caractère instantané ou non de cette opération policière, puisque cette dernière était bien évidemment prévue. Néanmoins, cet événement ne dispose d'aucun signe avant-coureur permettant à la population de se préparer à la situation. Elle est dans ce sens instantanée.

C.1. Première catégorisation : type d'information

En nous basant sur l'information contenue dans le *tweet*, le *post*, ou l'article récupéré par les opérateurs (illustrations comprises) et présentée dans la colonne prévue à cet effet, nous avons d'abord procédé à un codage du type d'information. Inspirés par les travaux de Castillo et al., nous avons mis au point une **catégorisation des données selon six catégories**. Là où Castillo et son équipe travaillaient selon l'angle de la production de données par les citoyens, nos catégories répondent au **besoin de trier des informations à destination des gestionnaires** d'une situation d'urgence.

| Type d'information | |
|---------------------------------------|---|
| Localisation et informations basiques | Quoi ? Quand ? Comment ? Où ? etc. |
| Victimes | Individus affectés, blessés et décédés |
| Infrastructures et services | Dégâts de bâtiments, fermeture de services (transports en commun, aéroports, eau et électricité, etc.), état des routes et trafic, etc. |
| Interventions des services de secours | Évacuations, interventions policières, médicales, numéros d'urgence, recommandations, etc. |
| Météorologie et géologie | Météo, niveau des eaux, etc. |
| Autres informations utiles | Déclarations officielles, sujets tendances sur les médias sociaux, événements connexes, etc. |

Tab. 2.2 – Catégories d'information

Par le codage, chacune des données s'est vue affectée à une seule de ces catégories. **Les catégories s'excluent mutuellement**, mais il arrive parfois qu'une donnée contienne plusieurs types d'information. Pour palier à ce problème de catégorisation, Castillo et al. ont fait appel dans leur recherche à des personnes extérieures pour coder les données. Chacune était analysée par trois personnes différentes et la catégorie majoritaire l'emportait. N'ayant pas accès à ces ressources humaines, nous avons mis en œuvre le **principe de la catégorie la plus logique et la plus importante aux yeux des décisionnaires**. Ainsi, une donnée contenant des informations basiques et sur de potentielles victimes sera classée dans la catégorie des victimes,

puisque c'est l'information primordiale de cette donnée pour les décisionnaires. Un *tweet* faisant état du débordement d'un ruisseau (information géologique) et de l'inondation d'une chaussée sera catégorisé comme information sur les infrastructures. Cette logique nous a permis de répondre au besoin méthodologique d'exclusion mutuelle de nos catégories.

Cette première étape du codage était également l'occasion d'**écarter les données non-pertinentes** de notre corpus. Ainsi, les informations hors-sujets n'ayant aucun rapport avec la crise ont d'abord été supprimées. Les données pour lesquelles aucune description du contenu du message n'était présente dans le tableur et pour lesquelles le lien URL menant vers le message initial ne fonctionnait plus ont également été écartées. À l'issue de cette étape, **notre corpus était composé de 980 données** dont la répartition est proposée ci-dessous.

| | | |
|------------------------------------|------------|---------------|
| CRISES NATURELLES | 547 | 55,82% |
| Intempéries Var | 46 | |
| Intempéries Sud-Ouest | 287 | |
| Inondations Finistère | 149 | |
| Tempête de neige | 65 | |
| CRISES HUMAINES | 433 | 44,18% |
| Attentats de Paris | 300 | |
| Accident ferroviaire d'Eckwersheim | 43 | |
| Mouvement de foule à Paris | 55 | |
| Opération policière à Saint-Denis | 35 | |
| | 980 | |

Tab. 2.3 – Distribution des données selon les crises

C.2. Deuxième catégorisation : illustrations

Sur base de la description du contenu du message ou grâce au lien URL de la donnée, nous avons ensuite défini si l'information était **accompagnée d'illustrations ou non**. Au-delà de cette présence ou absence, nous avons différencié le **contenu photographique de celui vidéographique**.

C.3. Troisième catégorisation : fausses informations

La dernière phase du codage a consisté à identifier les données pour lesquelles l'information transmise aux gestionnaires de crise avait un **lien évident avec une rumeur**. Nous avons considéré qu'une information avait un lien avec une rumeur lorsque l'information **en véhiculait une**, mais également lorsqu'elle **infirmait cette dernière**.

– CHAPITRE III –

ANALYSE DES DONNÉES ¹⁰⁴

Nous avons structuré notre analyse autour de **trois hypothèses** portant sur chacune de nos catégorisations.

Hypothèse 1 : La connaissance situationnelle des crises naturelles est composée de **plus d'informations infrastructurelles** que celle des crises humaines.

Hypothèse 2 : La connaissance situationnelle des crises naturelles est composée de **plus d'informations illustrées** que celle des crises humaines.

Hypothèse 3 : La connaissance situationnelle des crises humaines est altérée par **plus d'informations en lien avec des rumeurs** que celle des crises naturelles.

¹⁰⁴ Les tableaux de données chiffrées issues de notre codage, qui forment la base des analyses suivantes, sont disponibles en annexe.

A. Disparité des informations

La distribution des données en fonction du type d'information issue de notre codage nous permet d'abord d'observer quelques **nettes différences selon la catégorie de crise**.

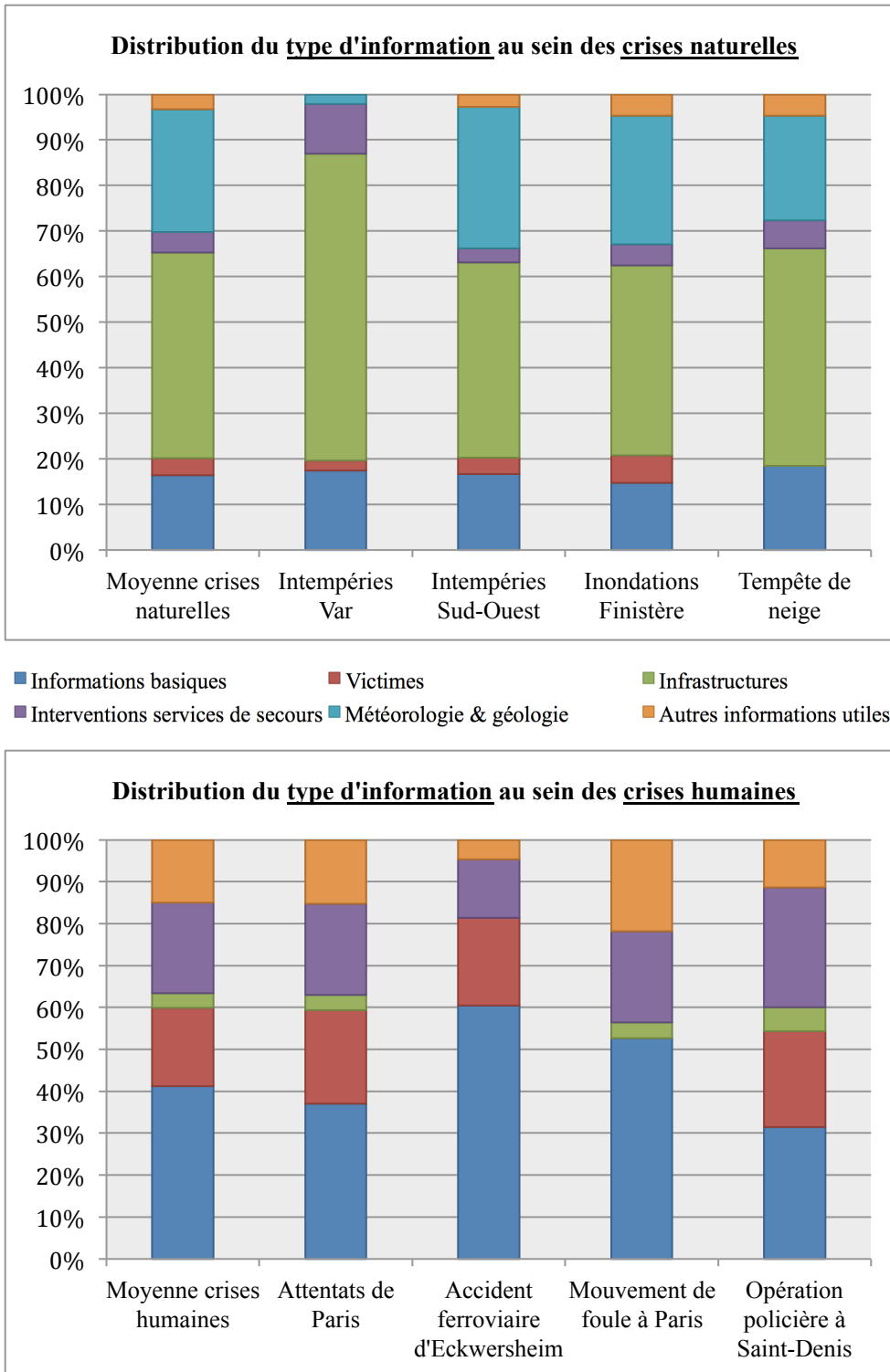


Fig. 3.1 – Distributions du type d'information par type de crise

Au sein des crises humaines

Les crises humaines sont composées d'une proportion importante d'**informations basiques et de localisation**. 41%¹⁰⁵ des informations ne font en effet que de décrire la situation et la localiser. La description de la situation est très simple, se limitant souvent de répondre aux questions « Quoi ? » et « Où ? ». Si ce type d'information peut paraître important pour la construction de la connaissance situationnelle, il n'apporte en réalité que **peu d'informations neuves à haute valeur ajoutée**. Hormis le cas d'une propagation de la crise (qui, rappelons le, ne caractérise pas les crises humaines), les décisionnaires faisant appel à l'ESOV connaissent déjà les éléments de base qui déterminent la situation.

Les informations quant aux **interventions des services de secours** sont la deuxième catégorie la plus représentée dans les crises humaines, avec 21% des données. Encore une fois, ces données semblent **peu informatives** aux yeux des gestionnaires dans le cas où ceux-ci ont décidé de l'intervention. Par exemple, lors de l'opération policière à Saint-Denis, près de trois informations sur dix sont de ce type. Il est évident que celles-ci ont peu de valeur aux yeux des décideurs. L'aspect peu informatif de certaines informations de cette catégorie se confirme encore puisqu'elle contient également plusieurs recommandations faites à la population par les services de secours.

De manière globale, si l'on rassemble cette catégorie avec la première, **62% des informations sont possiblement déjà connues** des gestionnaires de crise. Le problème n'est pas tant la présence d'éléments peu informatifs, mais plutôt la redondance de ceux-ci. Lors du codage, nous avons en effet pu remarquer dans les tableaux collaboratifs de déploiement une **répétition excessive de certaines informations** de ces types. Cette masse d'informations redondantes constitue selon nous un danger et fait perdre en valeur les informations partagées par les ESOV.

¹⁰⁵ Sauf mention contraire, les données chiffrées sont relatives à la moyenne des données du type de crise. Elles sont arrondies à l'unité.

Les crises humaines ayant un impact humain certain, il est naturel de trouver une proportion importante d'**informations relatives aux victimes** dans ce type de crise (19%). Rappelons que par *informations relatives aux victimes*, nous entendons toutes informations mentionnant une ou des personne(s) affectée(s) par la situation et n'ayant pas obligatoirement pour source une victime. Nous avons cependant été surpris de trouver des **informations émanant majoritairement de personnes extérieures** à la situation, qui commentent l'événement quant au nombre de victimes (blessés et tués). Ces informations sont une fois de plus redondantes et apportent **peu d'éléments neufs** à la connaissance situationnelle, la quantification des victimes émanant généralement des médias, prenant pour sources des officiels et services de secours.

Cette observation met cependant en lumière le fait que le citoyen victime d'une situation d'urgence se tourne toujours en premier lieu vers les **réseaux traditionnels pour donner l'alerte**, via les appels d'urgence notamment. Ainsi, lors des attentats de Paris, une seule information provenait directement d'une victime prise en otage à l'intérieur du Bataclan, demandant l'intervention des forces de l'ordre.

Au sein des crises naturelles

De leurs côtés, les crises naturelles sont composées à 45% d'**informations concernant les infrastructures et services**. Ce pourcentage élevé s'explique par le fait que les crises naturelles causent des dégâts matériels importants qui impactent le bon fonctionnement de la société.

Comme pour les crises précédentes, nous avons pu remarquer que les citoyens n'utilisaient pas les médias sociaux pour se déclarer en danger (seulement 4% des informations sont d'ailleurs relatives aux victimes), mais plutôt pour informer sur la situation. Des **informations ne nécessitant pas l'appel aux services d'urgence parviennent ainsi aux gestionnaires** grâce aux messages postés en ligne.

De nombreuses **informations météorologiques et géologiques** (27%) sont également transmises aux décideurs. Les citoyens informent par exemple de la montée du niveau d'eau d'une rivière ou du débordement de celle-ci. Nous pouvons penser que peu de citoyens contacteraient les services de secours pour mentionner le niveau d'eau le long d'une voirie et le feraient encore moins de manière évolutive. Grâce aux médias sociaux et au travail des ESOV, ces informations cruciales remontent en temps réel aux preneurs de décision.

Ensemble, ces données permettent de **maintenir un haut niveau de connaissance de la situation** qui peut être très étendue géographiquement et dans le temps. Par les caractéristiques temporelles et géographiques des crises naturelles (progressives et dispersées), les informations partagées par les ESOV ont en effet une valeur informative nettement plus positive que celle des crises humaines. Les informations sont peu redondantes et chaque nouvelle information participe à augmenter la connaissance situationnelle.

Par nos observations, nous sommes en mesure de **confirmer notre première hypothèse** qui veut que la **connaissance situationnelle des crises naturelles soit composée de plus d'informations infrastructurelles que celle des crises humaines**. Nous pouvons ajouter que les informations infrastructurelles des crises naturelles ont tendance à être composées d'informations sur les états des routes, praticables ou non en raison des montées des eaux. Le caractère long et évolutif des crises naturelles fait que la situation change rapidement, créant sans cesse le besoin de renouveler la connaissance situationnelle. Les informations infrastructurelles, combinées à celles météorologiques et géologiques, jouent ce rôle.

*

* *

À ce stade, il nous semble intéressant de nous pencher un instant sur quelques **résultats des recherches de Castillo et al.** et de les comparer aux nôtres. Pour rappel, ces derniers avaient catégorisé les données produites par

les citoyens sur les médias sociaux lors de crises naturelles et humaines. L'origine des données n'est donc pas la même : produites par les citoyens *versus* transmises par les ESOV aux gestionnaires.

Castillo et al. ont également utilisé une typologie des informations en six catégories, mais relativement différente de la nôtre. Ils considèrent les informations sur les individus affectés, les infrastructures, les donations, les avertissements, les messages de sympathie et enfin les autres informations.

Castillo et son équipe observent d'abord une **présence d'informations sur les victimes** (ou individus affectés selon leur terminologie) plus importante **au sein des crises humaines** que naturelles. Ces résultats sont confirmés dans notre distribution. Comme nous l'avons également notifié, les **crises naturelles** et plus précisément les inondations¹⁰⁶, contiennent un pourcentage plus important d'**informations liées aux infrastructures et services**. Ils développent enfin que la catégorie des **autres informations** est très **peu présente dans les crises naturelles**. Nos résultats convergent sur tous ces points.

Gardant en tête que leurs données émanent du citoyen et ne sont pas à destination des gestionnaires de crise, leurs résultats montrent une présence plus élevée de **conseils et d'avertissements** lors des **crises naturelles**. Dans notre typologie, ce type d'information est classé dans la catégorie des interventions et services de secours et la tendance est inverse.

B. Présence importante de l'illustration

Que ce soit dans les crises humaines ou naturelles, l'information est parfois **accompagnée d'une ou de plusieurs illustration(s) photographique(s) ou vidéographique(s)**. Si nous différencions plus loin ces deux types d'illustrations (photo ou vidéo), nous avons cependant choisi

¹⁰⁶ Les inondations constituent 75% des événements de nos crises naturelles

de n'établir aucune différence quant au nombre d'illustrations accompagnant l'information.

Près d'une information sur trois (30%) est accompagnée d'une illustration dans les crises humaines. Ce pourcentage s'élève à **78%** des informations pour les **crises naturelles**.

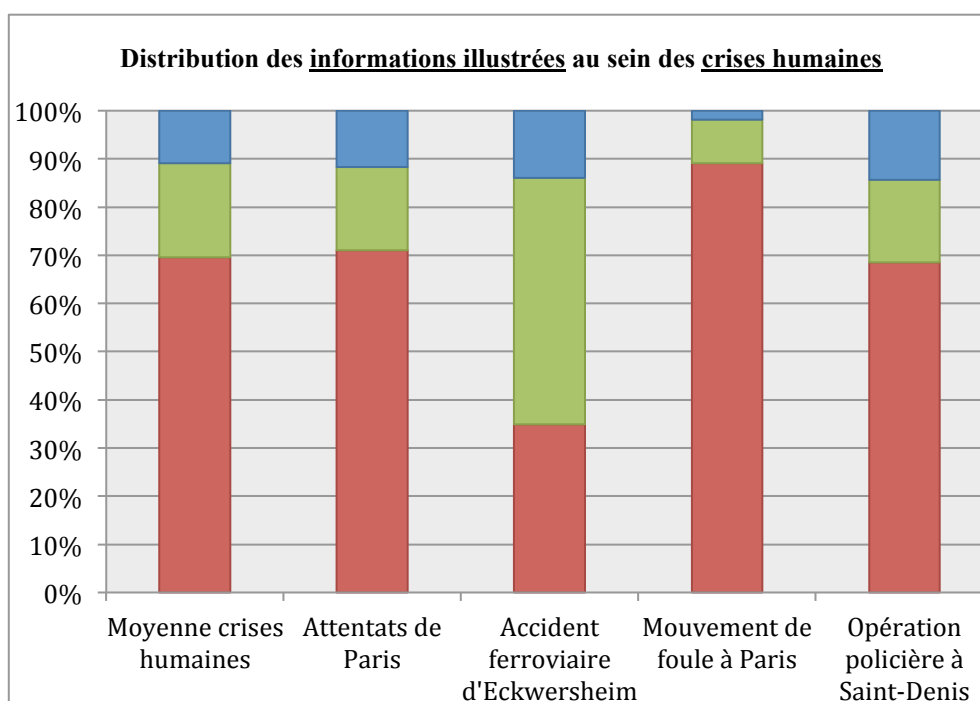
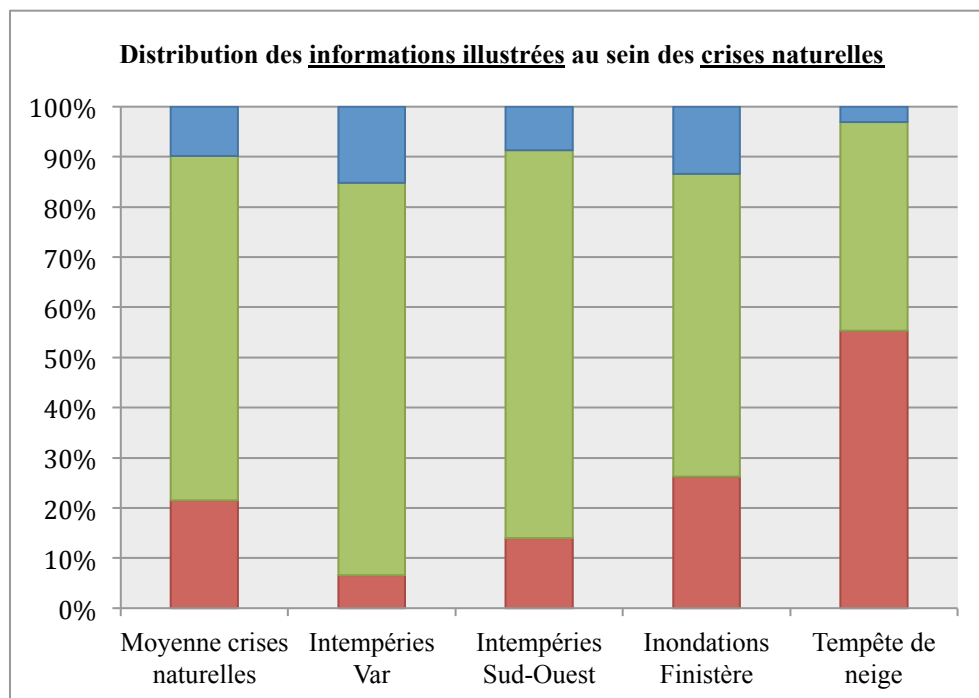


Fig. 3.2 – Distributions des informations illustrées par type de crise

Au sein des crises humaines

C'est dans la catégorie d'**informations en lien avec les victimes** qu'on retrouve la plus grande proportion d'illustrations (41%). Ces dernières peuvent apporter d'intéressantes informations quant à la **nature des blessés** par exemple, mais également quant à leurs **localisations**. Néanmoins, ces illustrations sont souvent le fruit d'une démarche voyeuriste de la part des auteurs et sont à prendre avec le recul nécessaire.

Les informations sur les **interventions des services de secours** sont également bien illustrées (37%). Celles-ci sont nettement **moins informatives** puisque tout comme les informations de ce type, les gestionnaires sont généralement déjà informés de ces interventions.

La **valeur informative des illustrations** au sein des crises humaines peut en effet être questionnée, tant celles-ci sont redondantes. Lors de l'accident ferroviaire d'Eckwersheim (qui est d'ailleurs la crise humaine rassemblant le plus d'informations illustrées), 85% des informations basiques étaient accompagnées d'illustrations. Hors, vu la nature instantanée et focalisée de la crise, la **masse d'illustrations n'est pas synonyme d'information à haute valeur ajoutée**. Une fois les premières images récupérées et la situation n'évoluant pas, toutes les illustrations publiées par la suite ne font que de montrer une **situation figée déjà connue**.

Au sein des crises naturelles

Du côté des crises naturelles, c'est au sein des catégories d'**informations météorologiques** (82%) et sur les **infrastructures** (81%) que les illustrations sont les plus présentes. En moyenne, aucune catégorie ne possède moins de 60% d'informations illustrées. Ces illustrations donnent des **informations de qualité** sur la montée des eaux, le débordement des réseaux hydrographiques ou encore le ruissellement d'eau sur les axes routiers.

Les illustrations sont **nettement plus précises que les informations écrites seules**, qui sont parfois très subjectives. Elles permettent de **suivre l'évolution d'une situation qui est progressive** et étendue géographiquement, permettant ainsi de **prédire les modifications** et de prendre les mesures nécessaires. Lorsqu'elles sont géolocalisées, les illustrations permettent aussi de dresser une **cartographie de la situation**.

Au sein des deux types de crises

La **photographie est l'illustration prépondérante**. Le **format vidéo**, lui, est plus utilisé lors des **crises humaines** (36% contre 13% lors des crises naturelles).

C'est ainsi au sein des crises humaines qu'on peut retrouver deux événements pour lesquels les proportions d'image et de vidéo se rapprochent de l'équité. Les attentats de Paris et l'opération policière à Saint-Denis possèdent la plus grande quantité de vidéos, toutes crises confondues. Pour ces deux événements, les **illustrations vidéos** accompagnent fortement les **informations basiques** et celles sur les **interventions des services de secours**.

Cette présence plus importante au sein de ces catégories se justifie par le caractère spectaculaire des événements. Si ces vidéos se partagent beaucoup sur les médias sociaux par leur aspect sensationnel, elles sont cependant **très peu informatives** aux yeux des gestionnaires pour les raisons déjà explicitées.

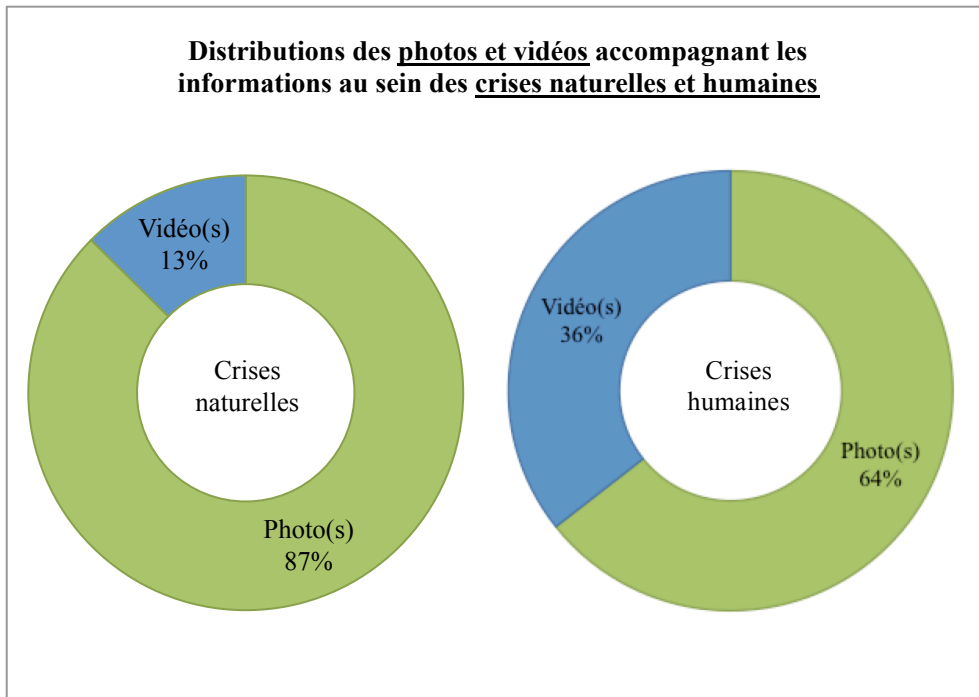


Fig. 3.3 – Distributions des photographies et vidéographies accompagnant les informations par type de crise

Les éléments que nous venons d'exposer nous permettent de **confirmer notre seconde hypothèse**, puisque la **connaissance situationnelle des crises naturelles est effectivement composée de plus d'informations illustrées que celle des crises humaines**. Nous pouvons la compléter en accentuant la haute valeur informative des illustrations au sein des crises naturelles par rapport à celles des crises humaines.

C. Altération de l'information par la rumeur

L'analyse des données nous a permis de mettre en évidence la **faible proportion d'informations contaminées** par des rumeurs au sein des **crises naturelles**. Il apparaît ainsi que seul 0,55% des informations de ce type de crise entretiennent un lien avec une rumeur circulant sur les médias sociaux. Au contraire, **près d'une information sur trois** est en lien avec une rumeur au sein des **crises humaines**.

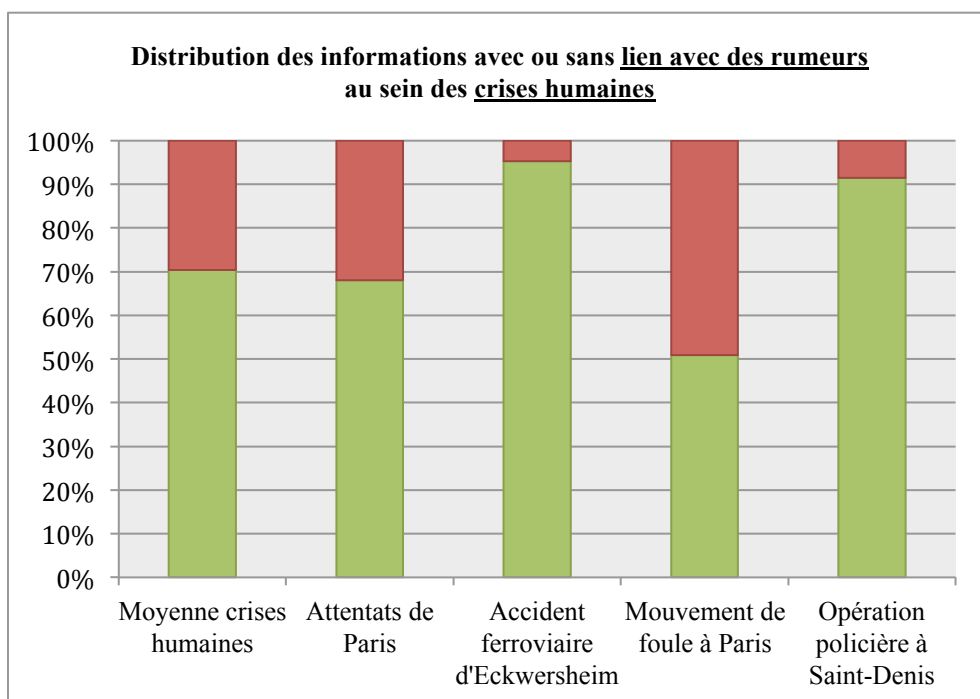
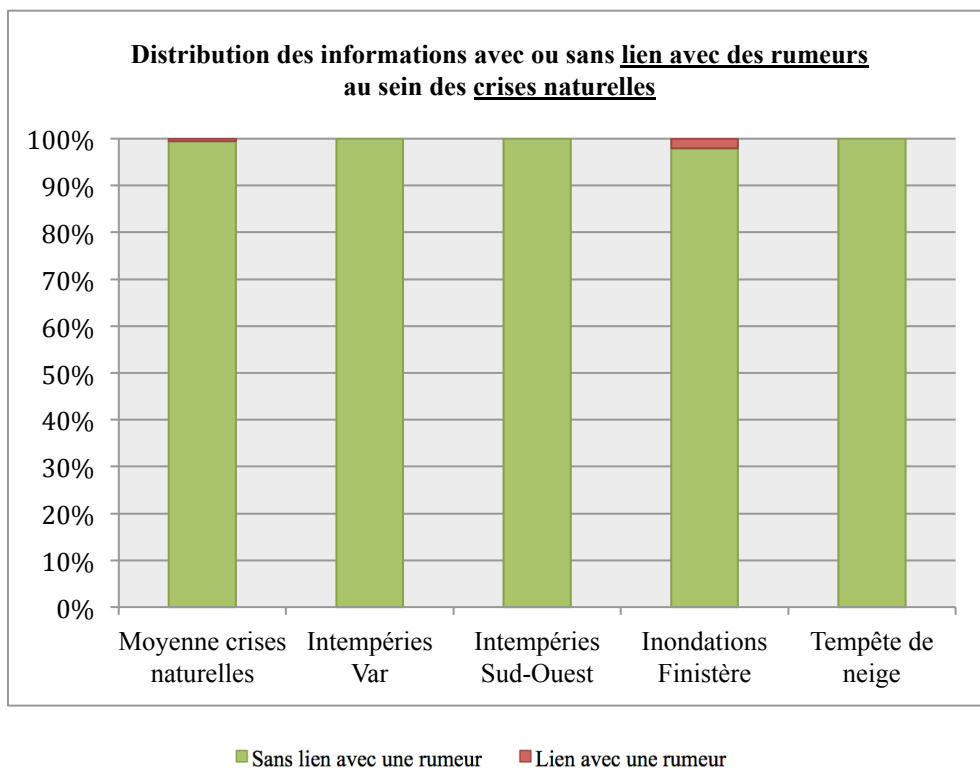


Fig. 3.4 – Distribution des informations erronées par type de crise

Au sein des crises naturelles

Un seul événement au sein des crises naturelles présente des informations en lien avec une rumeur. Cette faible proportion d'informations erronées peut s'expliquer par le caractère long de la crise.

Les catastrophes météorologiques sont certes longues et évolutives, mais elles sont également **fortement prévisibles**. C'est cette dernière caractéristique qui rend plus exceptionnelle la prise en compte de ces fausses informations par les opérateurs. Il est ainsi fort peu probable que les ESOV transmettent aux décisionnaires un signalement de tornades ou de tempêtes de neige lorsqu'aucune information météorologique fiable ait préalablement informé de ces probabilités. La faible présence d'informations erronées au sein des crises naturelles (seulement trois) ne nous permet néanmoins pas de nous prononcer quant à un type d'informations plus propice à ces rumeurs.

Au sein des crises humaines

De leurs côtés, les crises humaines cumulent 30% d'informations altérées par une rumeur. Le type d'information le plus sujet à cette contamination est celui des **localisations et informations basiques**. Dans cette catégorie, plus d'une information sur deux est erronée et joue plus un rôle de désinformation que d'information auprès des gestionnaires.

Les **aspects hors de contrôle et imprévisibles** de ces événements sont **favorables à la propagation d'informations basiques erronées**. Dans l'agitation et la masse de données entourant les attentats de Paris, il est par exemple aisé de faire remonter de fausses informations dommageables pour le travail des décideurs quant à d'éventuelles autres attaques et explosions.

Les **autres informations utiles** tout comme celles relatives aux **interventions des services de secours** constituent aussi un terreau propice aux informations erronées ($\pm 18\%$ chacune). Les rumeurs sur les interventions policières sont cependant **moins menaçantes** pour les gestionnaires qui connaissent déjà normalement les opérations en cours.

Dans une moindre proportion, mais toujours de façon assez élevée pour être alarmante, les rumeurs touchent également les **informations sur les victimes** (6%).

Nous devons cependant différencier nos crises humaines en **deux groupes**, puisque certaines d'entre-elles disposent d'un pourcentage de fausses informations nettement inférieur à la moyenne (mais toujours plus important que celui des crises naturelles).

L'atmosphère anxiogène entourant les attentats de Paris et le mouvement de foule sur la place de la République a grandement participé à la **propagation de rumeurs**. Rappelons que le mouvement de foule n'a d'ailleurs eu lieu que suite à une incompréhension de la situation par les personnes sur place et par des rumeurs de tirs et d'explosions. Le mouvement de foule cumule 49% d'informations en lien avec une rumeur. Les catégories les plus touchées sont celles des informations basiques et des autres informations utiles. Lors des attentats de Paris, près de sept informations basiques sur dix étaient en lien avec une rumeur.

La valeur informative de ces données est par conséquent très faible et les **informations peu fiables**. Les rumeurs ont donc tendance à porter sur des **informations simples qui se limitent à décrire une fausse occurrence** au sein d'un événement grave. Étonnamment, les ESOV sont moins sensibles aux rumeurs portant sur les victimes puisque celles-ci sont peu distribuées aux décideurs.

Par ailleurs, l'opération policière de Saint-Denis et l'accident ferroviaire d'Eckwersheim comptent **peu d'informations en lien avec une rumeur** par rapport aux deux crises précédentes. Les attentats de Paris tout comme le mouvement de foule sont des événements certes instantanés, mais ils s'étendent sur une période plus ou moins longue de l'ordre de quelques heures. L'opération policière s'étend également sur plusieurs heures, mais elle est contrôlée et laisse **peu de place aux spéculations** et aux rumeurs (9%). Seules deux informations faisaient état d'un ou de plusieurs policiers blessés. De son côté, le déraillement du TGV est un événement on ne peut plus instantané. La **situation étant figée** et une fois celle-ci connue des ESOV, les possibles rumeurs présentes sur la toile n'ont

pas été transmises aux gestionnaires (5%). Seules quelques informations de base sur les causes de l'accident ont fait l'objet d'une rumeur.

Sans aucun doute possible, les développements précédents nous permettent d'**affirmer notre troisième hypothèse**. Nos analyses montrent effectivement que la **connaissance situationnelle des crises humaines est altérée par plus d'informations en lien avec des rumeurs que celle des crises naturelles**. La différence de proportion est d'ailleurs inquiétante, **remettant en cause la fiabilité des informations** transmises par les ESOV lors des crises humaines. Ces informations erronées et leurs infirmations alourdissent considérablement les tableaux collaboratifs de déploiement et impactent le travail des décideurs.

– CHAPITRE IV – ENSEIGNEMENTS

Nos trois catégorisations nous ont permis de mettre en évidence plusieurs caractéristiques propres aux informations selon que la crise soit naturelle ou humaine. Nous sommes désormais capables de démontrer que **la connaissance situationnelle d'une situation d'urgence varie en fonction de la nature de la crise.**

Les **crises humaines** rassemblent beaucoup d'informations basiques telles que relatives à la localisation, des informations sur les interventions des services de secours, mais également sur les victimes. Les informations sont légèrement illustrées par des photographies et vidéographies, dans une proportion plus importante pour les secondes qu'au sein des crises naturelles. Les types d'information cités ci-avant sont enfin fortement contaminés par des rumeurs.

Les **crises naturelles** sont composées en grande partie d'informations infrastructurelles et sur la météorologie. Elles sont fortement accompagnées d'illustrations et les informations en lien avec une rumeur sont presque absentes.

La **connaissance situationnelle des crises naturelles** est composée d'**informations à haute valeur ajoutée** qui accompagnent les gestionnaires dans leurs prises de décision. Le **travail des ESOV** est ainsi d'une **grande utilité** dans la mesure où les éléments qu'ils transmettent sont fortement informatifs. Ces informations permettent de **suivre l'évolution** de la situation qui peut être très étendue temporellement et géographiquement. Les illustrations augmentent encore la **précision des informations**.

Néanmoins, l'**utilité des ESOV** lors des **crises humaines** peut être **questionnée**, tant les informations transmises ont une **valeur informative faible**. Cela s'explique par la **redondance** des informations déjà connues

des décideurs qui participent peu à la création et au maintien d'une bonne connaissance situationnelle.

Si les études montrant la **propagation d'informations erronées** sur les médias sociaux lors d'une situation d'urgence sont nombreuses¹⁰⁷, nous avons pu identifier que ces dernières sont beaucoup plus partagées par les ESOV au sein des **crises humaines**. Les **caractéristiques inhérentes** à ce type de crise (i.e. un événement instantané sans signe avant-coureur qui provoque l'incompréhension) permettent ainsi une **prise en compte plus élevée de fausses informations**.

Ces fausses informations véhiculent des **informations basiques aisément falsifiables**. Elles sont souvent relatives à de **fausses occurrences** au sein d'un événement plus grand.

Dans un souci de transmettre le plus d'informations pertinentes possibles, il apparaît que les ESOV polluent et alourdissent les tableaux collaboratifs de déploiement avec des **informations erronées** et leurs corrections. Ce n'est pas tant la présence d'éléments faux qui alarme, mais plutôt la façon dont les divers **questionnements** et ensuite **correctifs** des ESOV gonflent les tableaux et compliquent le travail de déchiffrage des décisionnaires. Il serait ainsi **judicieux de revoir la gestion des fausses informations** par les volontaires de manière à éviter de donner de l'importance (en terme de visibilité au sein des tableaux) à une non-information.

Nous avons aussi pu remarquer l'**absence d'appels de détresse des citoyens sur les médias sociaux**, mettant en évidence le fait que ceux-ci se tournent toujours vers des **canaux traditionnels** tels que les appels d'urgence pour se signaler en danger. Pour les citoyens, les médias sociaux restent largement un **lieu de partage d'informations** basiques qui permet de contextualiser et de **comprendre la situation d'urgence**.

¹⁰⁷ Voir à ce sujet : MENDOZA M., 2010 ; OH O. et al., 2010 ; STARBIRD K. et al., 2014 ; TANAKA Y. et al., 2012

La collecte et la distribution de ces informations s'accompagnent enfin **d'enjeux communicationnels pour les autorités**. L'accès aux informations leur permet de comprendre les craintes et questionnements des citoyens et d'y répondre le plus rapidement possible. La situation est ainsi mieux encadrée (d'un point de vue informationnel), les autorités connaissant les besoins spécifiques des citoyens.

CONCLUSION

Les médias sociaux rassemblent des millions d'utilisateurs leur permettant de publier une grande variété de messages qu'ils diffusent en temps réel à une large audience. Ils apparaissent dès lors utiles pour distribuer de l'information fraîche (i.e. *breaking news*), en particulier lors d'une situation d'urgence. Au fil des ans, ils se sont révélés être une **importante source d'informations pour les gestionnaires de crise**, les citoyens s'exprimant en masse sur ces réseaux lorsqu'ils vivent une situation dangereuse.

En récupérant, triant et analysant les informations postées par les citoyens sur les médias sociaux, les équipes de soutien opérationnel virtuel **accompagnent les gestionnaires dans leur décision**. Ils permettent ainsi de maintenir une connaissance situationnelle grâce à des informations neuves qui n'étaient auparavant pas à leur disposition.

Nous avons néanmoins démontré que cette **connaissance situationnelle variait en fonction du type de crise** que les équipes traitaient. Si le travail des ESOV apporte une véritable plus-value lors des crises naturelles, les éléments qu'ils fournissent lors des crises humaines sont nettement moins informatifs.

Quoi qu'il en soit, nous avons l'humble fierté d'être parmi les premiers à s'être intéressé à ce phénomène et à mettre en lumière l'incroyable travail de ces volontaires.

À l'avenir, il serait intéressant d'étendre cette recherche à une **plus grande diversité de crises** afin d'approfondir nos résultats. Nos crises naturelles se composent en effet toutes d'événements météorologiques. Approcher d'autres événements tel qu'un tremblement de terre ouvrirait peut-être à d'autres réflexions. La prise en compte de ce type d'événement impliquerait cependant de quitter le territoire français et de travailler sur base d'un autre registre lexical.

BIBLIOGRAPHIE

Monographies

- Baudelet L. (2003). La rumeur via les réseaux sociaux. Effet Buzz.
- Beck, U. (2001). La société du risque [1986]. Paris: Aubier.
- Bloch, E. (2012). Communication de crise et médias sociaux: Anticiper et prévenir les risques d'opinion-Protéger sa e-reputation-Gérer les crises. Dunod.
- Cadiou, L. (2005). Guide d'intervention du sauveteur: Victimes, violences et secours. De Boeck Secundair.
- De Rosnay, J., & Revelli, C. (2006). La révolte du pronétariat. Des mass média aux médias des masses.
- Heaton, L., Millette, M., & Proulx, S. (2012). Médias sociaux: enjeux pour la communication. Puq.
- Heiderich, D. (2010). Plan de gestion de crise. Dunod.
- Lagadec, P. (1991). La gestion des crises: outils de réflexion à l'usage des décideurs. Ediscience international.
- Lagadec, P. (2015). Le continent des imprévus: journal de bord des temps chaotiques. Manitoba Les Belles Lettres.
- Libeart, T. (2015). La communication de crise (4^e éd.). Dunod.
- Libeart, T., Motulsky, B., Baygert, N., Vanderbiest, N., & Vicherat, M. (2018). Communication de crise. Pearson.
- Roux-Dufort, C. (2000). Gérer et décider en situation de crise.
- Salomon, J. J. P., & Lagadec, P. (1981). La civilisation du risque: catastrophes technologiques et responsabilité sociale. Editions Du Seuil.

Articles scientifiques

- Allport G. W., Postman L. (1946). An analysis of rumor. *Public Opinion Quarterly*, 10.
- Arif, A., Shanahan, K., Chou, F. J., Dosouto, Y., Starbird, K., & Spiro, E. S. (2016). How information snowballs: Exploring the role of exposure in online rumor propagation. In *Proceedings of the 19th ACM Conference on Computer-Supported Cooperative Work & Social Computing* (pp. 466-477). ACM.
- Brabham, D. C. (2008). Crowdsourcing as a model for problem solving: An introduction and cases. *Convergence*, 14(1), (pp. 75-90).
- Castillo, C., Olteanu, A. & Vieweg, S. (2015). What to Expect When the Unexpected Happens: Social Media Communications Across Crises (pp. 994-1009). ACM Press.
- Difonzo, N., & Bordia, P. (2006). Rumeurs, ragots et légendes urbaines. *Diogenes*, (1), (pp. 23-45).
- Environmental Systems Research Institute. (2008). Public Safety and Homeland Security Situational Awareness (An ESRI White Paper).
- Finn, S., Metaxas, P. T., Mustafaraj, E., O'Keefe, M., Tang, L., Tang, S., & Zeng, L. (2014). TRAILS: A system for monitoring the propagation of rumors on twitter. In *Computation and Journalism Symposium, NYC*.
- Gilles, M. & Jouanneaux, A. (2016) Volontariat et médias sociaux : quand le citoyen participe à la gestion de la crise. In *Lettre d'information sur les Risques et les Crises : Vol. 51. Réseaux sociaux et gestion de crise* (pp. 25-28).
- Huang, Y. L., Starbird, K., Orand, M., Stanek, S. A., & Pedersen, H. T. (2015). Connected through crisis: Emotional proximity and the spread of misinformation online. In *Proceedings of the 18th ACM Conference on Computer Supported Cooperative Work & Social Computing* (pp. 969-980). ACM.
- Jennex, M. (Éd.). (2012). *Managing Crises and Disasters with Emerging Technologies: Advancements*. IGI Global.

- Kaigo, M. (2012). Social media usage during disasters and social capital: Twitter and the Great East Japan earthquake. *Keio Communication Review*, 34(1), (pp. 19-35).
- Kanhabua, N., & Nejdil, W. (2013). Understanding the diversity of tweets in the time of outbreaks (p. 1335-1342). ACM Press.
- Kaplan, A. M., & Haenlein, M. (2010). Users of the world, unite! The challenges and opportunities of Social Media. *Business horizons*, 53(1), (pp. 59-68).
- Latonero, M., & Shklovski, I. (2011). Emergency Management, Twitter, and Social Media Evangelism. In *International Journal of Information Systems for Crisis Response and Management*, 3(4), 1-16.
- Mendoza, M., Poblete, B., & Castillo, C. (2010, July). Twitter Under Crisis: Can we trust what we RT?. In *Proceedings of the first workshop on social media analytics* (pp. 71-79). ACM.
- Mills, A., Chen, R., Lee, J., & Raghav Rao, H. (2009). Web 2.0 emergency applications: How useful can Twitter be for emergency response?. In *Journal of Information Privacy and Security*, 5(3), (pp. 3-26).
- Miville-Deschênes, F. (2014). Du SOS à la remise en question de la mission. Distinction entre les notions d'urgence et de crise et essai de typologie des crises. In *Magazine de la Communication de crise et sensible*. Observatoire Internationale des Crises.
- Oh, O., Kwon, K. H., & Rao, H. R. (2010). An Exploration of Social Media in Extreme Events: Rumor Theory and Twitter during the Haiti Earthquake 2010. In *Icis* (Vol. 231).
- Palen, L., & Liu, S. B. (2007). Citizen communications in crisis: anticipating a future of ICT-supported public participation. In *Proceedings of the SIGCHI conference on Human factors in computing systems* (pp. 727-736). ACM.
- Perelman, C. (1971). À propos de l'objectivité de l'information. Publics et techniques de la diffusion collective (pp.181-188).
- Rebillard, F. (2007). Le journalisme participatif, de l'idéologie à la pratique. *Argumentum*, 6, (pp. 11-23).

- Séguret, F., Martin, G. & Blay, L. (2015). Médias sociaux pour la gestion d'urgence : comment intégrer la démarche dans les services d'urgence ? In *La note de l'IFRASEC*.
- Starbird, K., & Palen, L. (2010). Pass it on?: Retweeting in mass emergency (pp. 1-10). *Proceedings of the 7th International Community on Information Systems for Crisis Response and Management*.
- Starbird, K. (2011). Digital volunteerism during disaster: Crowdsourcing information processing. In *Conference on human factors in computing systems* (pp. 7-12).
- Starbird, K., Maddock, J., Orand, M., Achterman, P., & Mason, R. M. (2014). Rumors, false flags, and digital vigilantes: Misinformation on twitter after the 2013 boston marathon bombing. *ICConference 2014 Proceedings*.
- Tanaka, Y., Sakamoto, Y., & Matsuka, T. (2012). Transmission of rumor and criticism in Twitter after the Great Japan Earthquake.
- Vanderbiest, N. (2016). Opportunités et limites des MSGU. In *Lettre d'information sur les Risques et les Crises : Vol. 51. Réseaux sociaux et gestion de crise* (pp. 20-24).
- VISOV. (2015). MSGU : une façon de rendre le citoyen acteur de sa propre sécurité. In *Info DFCI : Vol. 73*. (p.4).
- Yates, D., & Paquette, S. (2011). Emergency knowledge management and social media technologies: A case study of the 2010 Haitian earthquake. *International Journal of Information Management*, 31(1), 6-13.
- Yin, J., Lampert, A., Cameron, M., Robinson, B., & Power, R. (2012). Using social media to enhance emergency situation awareness. *IEEE Intelligent Systems*, 27(6), 52-59.
- Zubiaga, A., Liakata, M., Procter, R., Bontcheva, K., & Tolmie, P. (2015). Crowdsourcing the annotation of rumourous conversations in social media. In *Proceedings of the 24th International Conference on World Wide Web* (pp. 347-353). ACM.

Thèses

Bérubé, P. (2012). De l'interphone à internet: les alertes et la communication en situation d'urgence dans une société de risques et de réseaux (Doctoral dissertation, Université du Québec à Montréal).

Cœugnet, S. (2011). La pression temporelle dans les environnements dynamiques: le cas de la conduite automobile (Doctoral dissertation, Université de Valenciennes et du Hainaut-Cambrésis).

Documents professionnels

Ramacker, B. & Mertens, P. SPF Intérieur. (2013, Août). Team D5 : un renfort en communication de crise.

Ramacker, B. & Mertens P. SPF Intérieur. (2013, Novembre). Les médias sociaux en communication de crise. Utilisation des médias par la Discipline 5 : organisation et conseils pratiques.

SPF Chancellerie du Premier Ministre. (2016). Faire face à la crise, guide pratique pour communiquer en cas de crise. Guide pour les communicateurs fédéraux. COMM Collection : Vol. 7.

SPF Intérieur. (n.d.). Le centre Gouvernemental de Coordination et de Crise. Votre sécurité, notre souci.

U.S. Department of Homeland Security, Science and Technology. (2014). Using Social Media for Enhanced Situational Awareness and Decision Support.

VISOV. (2015). Utilisation des médias sociaux en gestion d'urgence (MSGU) pour améliorer la connaissance de la situation et l'aide à la décision.

Autres ressources

Cailton, J.-G. (2017). VISOV : French-speaking VOST. Présenté au colloque de European Emergency Number Association : #EENA2017, Ljubljana.

Gomez Susaeta, I. (2017). VOST : Crowdsourcing and Digital Volunteering in Emergency Response (An EENA Operations Committee Document).

Lagadec, P. & Vanderbiest, N. (2017). Navigating chaotic times, making the most of Total Connectivity (An EENA Document).

Raeymaekers, B. (2018). En route vers le Centre de crise de l'avenir : « La mission : détecter les risques de façon encore plus proactive ». Interviewé par B. Boriau. *Journal de la Police*, 4 (pp. 7-14).

Tymen, M. (2017). VOST Europe : Why Europe needs to strengthen SMEM and VOST efforts. Présenté au colloque European Emergency Number Association : #EENA2017, Ljubljana.

Références en ligne

Vanderbiest, N. (2015, Mars). Où en est l'utilisation des médias sociaux en gestion d'urgence (#MSGU) ? Retrieved from ReputatioLab Web site : <http://www.reputatiolab.com/2015/03/ou-en-est-l'utilisation-des-reseaux-sociaux-en-situation-durgence-msgu/>

Vanderbiest, N. (2015, Novembre). Analyse des attentats de Paris sur les réseaux sociaux. Retrieved from ReputatioLab Web site : <http://www.reputatiolab.com/2015/11/analyse-attentats-paris-reseaux-sociaux/>

TABLE DES ANNEXES

Les annexes suivantes présentent les **tableaux des données statistiques issues de notre codage**, conformément à notre méthodologie. Ces tableaux ont formé la base de notre travail d'analyse.

| | |
|--|------|
| 1 – Tableau statistique général des crises humaines..... | I |
| 2 – Tableau statistique général des crises naturelles..... | II |
| 3 – Tableau statistique des attentats de Paris..... | III |
| 4 – Tableau statistique de l'accident ferroviaire d'Eckwersheim..... | IV |
| 5 – Tableau statistique du mouvement de foule à Paris..... | V |
| 6 – Tableau statistique de l'opération policière à Saint-Denis..... | VI |
| 7 – Tableau statistique des intempéries dans le Var..... | VII |
| 8 – Tableau statistique des intempéries dans le Sud-Ouest..... | VIII |
| 9 – Tableau statistique des inondations dans le Finistère..... | IX |
| 10 – Tableau statistique de la tempête de neige..... | X |

ANNEXE 1 – Tableau statistique général des crises humaines

| CRISES HUMAINES | | | | | | | | | | | |
|---|------------|----------------|--------------|--------------------------|---------------|--------------------------|-----------------|---------------|-----------------|------------|---------------|
| Type | Data | % Data | Photos | % Photos / illustrations | Vidéos | % Vidéos / illustrations | % Médias / type | Rumeur | % Rumeur / type | | |
| Localisation et informations basiques | 177 | 40,88% | 30 | 66,67% | 15 | 33,33% | 25,42% | 94 | 53,11% | | |
| | | | 45 | | | | | | | | |
| Victimes | 84 | 19,40% | 22 | 62,86% | 13 | 37,14% | 41,67% | 5 | 5,95% | | |
| | | | 35 | | | | | | | | |
| Infrastructures | 15 | 3,46% | 1 | 50,00% | 1 | 50,00% | 13,33% | 0 | 0,00% | | |
| | | | 2 | | | | | | | | |
| Interventions et services de secours | 93 | 21,48% | 22 | 64,71% | 12 | 35,29% | 36,56% | 17 | 18,28% | | |
| | | | 34 | | | | | | | | |
| Informations météorologiques et géologiques | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0,00% | 0 | 0,00% | | |
| | | | 0 | | | | | | | | |
| Autres informations utiles | 64 | 14,78% | 10 | 62,50% | 6 | 37,50% | 25,00% | 12 | 18,75% | | |
| | | | 16 | | | | | | | | |
| TOTAL | 433 | 100,00% | TOTAL | 85 | 64,39% | TOTAL | 47 | 35,61% | TOTAL | 128 | 29,56% |
| | | | 132 | | | | | | | | |

ANNEXE 2 – Tableau statistique général des crises naturelles

| CRISES NATURELLES | | | | | | | | | | |
|---|------------|----------------|------------------------|-----------|--------------------------|-----------------|----------|-----------------|--|--|
| Type | Data | % Data | Photos / illustrations | Vidéos | % Vidéos / illustrations | % Médias / type | Rumeur | % Rumeur / type | | |
| Localisation et informations basiques | 90 | 16,45% | 60 | 9 | 13,04% | 76,67% | 0 | 0,00% | | |
| | | | 69 | | | | | | | |
| Victimes | 20 | 3,66% | 10 | 2 | 16,67% | 60,00% | 1 | 5,00% | | |
| | | | 12 | | | | | | | |
| Infrastructures | 247 | 45,16% | 176 | 25 | 12,44% | 81,38% | 2 | 0,81% | | |
| | | | 201 | | | | | | | |
| Interventions et services de secours | 25 | 4,57% | 14 | 1 | 6,67% | 60,00% | 0 | 0,00% | | |
| | | | 15 | | | | | | | |
| Informations météorologiques et géologiques | 147 | 26,87% | 104 | 16 | 13,33% | 81,63% | 0 | 0,00% | | |
| | | | 120 | | | | | | | |
| Autres informations utiles | 18 | 3,29% | 12 | 0 | 0,00% | 66,67% | 0 | 0,00% | | |
| | | | 12 | | | | | | | |
| TOTAL | 547 | 100,00% | 375 | 54 | 12,59% | 78,43% | 3 | 0,55% | | |
| | | | 429 | | | | | | | |

ANNEXE 3 – Tableau statistique des attentats de Paris

| Attentats de Paris 13/11/15 | | | | | | | | | | |
|-----------------------------|---|------------|----------------|-----------|--------------------------|-----------|--------------------------|-----------------|-----------|-----------------|
| Crise 1 | Type | Data | % Data | Photos | % Photos / illustrations | Vidéos | % Vidéos / illustrations | % Médias / type | Rumeur | % Rumeur / type |
| | Localisation et informations basiques | 111 | 37,00% | 9 | 52,94% | 8 | 47,06% | 15,32% | 75 | 67,57% |
| | Victimes | 67 | 22,33% | 19 | 63,33% | 11 | 36,67% | 44,78% | 3 | 4,48% |
| | Infrastructures | 11 | 3,67% | 0 | 0,00% | 1 | 100,00% | 9,09% | 0 | 0,00% |
| | Interventions et services de secours | 65 | 21,67% | 14 | 58,33% | 10 | 41,67% | 36,92% | 15 | 23,08% |
| | Informations météorologiques et géologiques | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0,00% | 0 | 0,00% |
| | Autres informations utiles | 46 | 15,33% | 10 | 66,67% | 5 | 47,06% | 32,61% | 3 | 6,52% |
| | TOTAL | 300 | 100,00% | 52 | 59,77% | 35 | 40,23% | 29,00% | 96 | 32,00% |

87

ANNEXE 4 – Tableau statistique de l'accident ferroviaire d'Eckwersheim

| Crise 2 | | | | | | | | | |
|---|-----------|----------------|-----------|--------------------------|----------|--------------------------|-----------------|----------|-----------------|
| Déraillement TGV Eckwersheim | | | | | | | | | |
| Type | Data | % Data | Photos | % Photos / illustrations | Vidéos | % Vidéos / illustrations | % Médias / type | Rumeur | % Rumeur / type |
| Localisation et informations basiques | 26 | 60,47% | 18 | 81,82% | 4 | 18,18% | 84,62% | 2 | 7,69% |
| Victimes | 9 | 20,93% | 1 | 33,33% | 2 | 66,67% | 33,33% | 0 | 0,00% |
| Infrastructures | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0,00% | 0 | 0,00% |
| Interventions et services de secours | 6 | 13,95% | 3 | 100,00% | 0 | 0,00% | 50,00% | 0 | 0,00% |
| Informations météorologiques et géologiques | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0,00% | 0 | 0,00% |
| Autres informations utiles | 2 | 4,65% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0,00% | 0 | 0,00% |
| TOTAL | 43 | 100,00% | 22 | 78,57% | 6 | 21,43% | 65,12% | 2 | 4,65% |

ANNEXE 5 – Tableau statistique du mouvement de foule à Paris

| Crise 3 Mouvement de foule à Paris | | | | | | | | | |
|---|-----------|----------------|----------|--------------------------|----------|--------------------------|---------------|-----------|-----------------|
| Type | Data | % Data | Photos | % Photos / illustrations | Vidéos | % Vidéos / illustrations | Médias / type | Rumeur | % Rumeur / type |
| Localisation et informations basiques | 29 | 52,73% | 2 | 66,67% | 1 | 33,33% | 10,34% | 17 | 58,62% |
| Victimes | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0,00% | 0 | 0,00% |
| Infrastructures | 2 | 3,64% | 1 | 100,00% | 0 | 0,00% | 50,00% | 0 | 0,00% |
| Interventions et services de secours | 12 | 21,82% | 2 | 100,00% | 0 | 0,00% | 16,67% | 2 | 16,67% |
| Informations météorologiques et géologiques | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0,00% | 0 | 0,00% |
| Autres informations utiles | 12 | 21,82% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0,00% | 8 | 66,67% |
| TOTAL | 55 | 100,00% | 5 | 83,33% | 1 | 16,67% | 10,91% | 27 | 49,09% |
| | | | | | | | | | 6 |

ANNEXE 6 – Tableau statistique de l’opération policière à Saint-Denis

| Opération policière à Saint-Denis | | | | | | | | | | |
|-----------------------------------|---|-----------|----------------|----------|--------------------------|----------|--------------------------|---------------|----------|-----------------|
| Crise 4 | Type | Data | % Data | Photos | % Photos / illustrations | Vidéos | % Vidéos / illustrations | Médias / type | Rumeur | % Rumeur / type |
| | Localisation et informations basiques | 11 | 31,43% | 1 | 33,33% | 2 | 66,67% | 27,27% | 0 | 0,00% |
| | Victimes | 8 | 22,86% | 2 | 100,00% | 0 | 0,00% | 25,00% | 2 | 25,00% |
| | Infrastructures | 2 | 5,71% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0,00% | 0 | 0,00% |
| | Interventions et services de secours | 10 | 28,57% | 3 | 60,00% | 2 | 40,00% | 50,00% | 0 | 0,00% |
| | Informations météorologiques et géologiques | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0,00% | 0 | 0,00% |
| | Autres informations utiles | 4 | 11,43% | 0 | 0,00% | 1 | 100,00% | 25,00% | 1 | 25,00% |
| | TOTAL | 35 | 100,00% | 6 | 54,55% | 5 | 45,45% | 31,43% | 3 | 8,57% |

11

ANNEXE 7 – Tableau statistique des intempéries dans le Var

| Intempéries Var - Janvier 2014 | | | | | | | | | | |
|--------------------------------|---|-----------|----------------|-----------|--------------------------|----------|--------------------------|-----------------|----------|-----------------|
| Crise 5 | Type | Data | % Data | Photos | % Photos / illustrations | Vidéos | % Vidéos / illustrations | % Médias / type | Rumeur | % Rumeur / type |
| | Localisation et informations basiques | 8 | 17,39% | 6 | 75,00% | 2 | 25,00% | 100,00% | 0 | 0,00% |
| | Victimes | 1 | 2,17% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0,00% | 0 | 0,00% |
| | Infrastructures | 31 | 67,39% | 25 | 83,33% | 5 | 16,67% | 96,77% | 0 | 0,00% |
| | Interventions et services de secours | 5 | 10,87% | 4 | 100,00% | 0 | 0,00% | 80,00% | 0 | 0,00% |
| | Informations météorologiques et géologiques | 1 | 2,17% | 1 | 100,00% | 0 | 0,00% | 100,00% | 0 | 0,00% |
| | Autres informations utiles | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0,00% | 0 | 0,00% |
| | TOTAL | 46 | 100,00% | 36 | 83,72% | 7 | 16,28% | 93,48% | 0 | 0,00% |

43

ANNEXE 9 – Tableau statistique des inondations dans le Finistère

| Inondations Finistère - Février 2014 | | | | | | | | | | |
|--------------------------------------|---|------------|----------------|-----------|--------------------------|-----------|--------------------------|-----------------|----------|-----------------|
| Crise 7 | Type | Data | % Data | Photos | % Photos / illustrations | Vidéos | % Vidéos / illustrations | % Médias / type | Rumeur | % Rumeur / type |
| | Localisation et informations basiques | 22 | 14,77% | 10 | 76,92% | 3 | 23,08% | 59,09% | 0 | 0,00% |
| | Victimes | 9 | 6,04% | 2 | 66,67% | 1 | 33,33% | 33,33% | 1 | 11,11% |
| | Infrastructures | 62 | 41,61% | 46 | 86,79% | 7 | 13,21% | 85,48% | 2 | 3,23% |
| | Interventions et services de secours | 7 | 4,70% | 2 | 66,67% | 1 | 33,33% | 42,86% | 0 | 0,00% |
| | Informations météorologiques et géologiques | 42 | 28,19% | 26 | 76,47% | 8 | 23,53% | 80,95% | 0 | 0,00% |
| | Autres informations utiles | 7 | 4,70% | 4 | 100,00% | 0 | 0,00% | 57,14% | 0 | 0,00% |
| | TOTAL | 149 | 100,00% | 90 | 81,82% | 20 | 18,18% | 73,83% | 3 | 2,01% |
| | | | | | | | | | | 110 |

ANNEXE 10 – Tableau statistique de la tempête de neige

| Crise 8 Tempête de neige - Février 2015 | | | | | | | | | |
|---|-----------|----------------|-----------------|--------------------------|----------------|--------------------------|-----------------|----------------|-----------------|
| Type | Data | % Data | Photos | % Photos / illustrations | Vidéos | % Vidéos / illustrations | % Médias / type | Rumeur | % Rumeur / type |
| Localisation et informations basiques | 12 | 18,46% | 4 | 100,00% | 0 | 0,00% | 33,33% | 0 | 0,00% |
| Victimes | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0 | 0,00% | 0,00% | 0 | 0,00% |
| Infrastructures | 31 | 47,69% | 13 | 92,86% | 1 | 7,14% | 45,16% | 0 | 0,00% |
| Interventions et services de secours | 4 | 6,15% | 1 | 100,00% | 0 | 0,00% | 25,00% | 0 | 0,00% |
| Informations météorologiques et géologiques | 15 | 23,08% | 6 | 85,71% | 1 | 14,29% | 46,67% | 0 | 0,00% |
| Autres informations utiles | 3 | 4,62% | 3 | 100,00% | 0 | 0,00% | 100,00% | 0 | 0,00% |
| TOTAL | 65 | 100,00% | TOTAL 27 | 93,10% | TOTAL 2 | 6,90% | 44,62% | TOTAL 0 | 0,00% |
| 29 | | | | | | | | | |

Ce mémoire est parmi les premiers à s'intéresser à la problématique de l'utilisation des médias sociaux en gestion d'urgence sous l'angle des équipes de soutien opérationnel virtuel. Après un état des lieux du phénomène, l'auteur questionne la notion de connaissance situationnelle créée par la collecte d'informations postées par les citoyens sur les médias sociaux. En étudiant huit crises françaises, il met en lumière les différentes variations de la connaissance situationnelle en fonction du type de crise. Cette recherche propose *in fine* un regard critique sur le travail des équipes de soutien opérationnel virtuel.

Mots-clés : Médias Sociaux en Gestion d'Urgence (MSGU) ; Équipe de Soutien Opérationnel Virtuel (ESOV) ; Virtual Operations Support Team (VOST) ; Communication de crise ; Situation d'urgence