

CY CERGY PARIS UNIVERSITÉ
Laboratoire MRTE (Mobilités, Réseaux, Territoires, Environnement)
EA 4112
École doctorale n°628 Arts, Humanités, Sciences Sociales

**UTILISATION DES RÉSEAUX SOCIAUX NUMÉRIQUES
DANS UN CONTEXTE DE GESTION TERRITORIALISÉE
DES CRISES, COMPARAISON ENTRE L'ILE-DE-FRANCE
ET LA RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE**

Thèse pour l'obtention du Doctorat de CY Cergy Paris Université
Discipline Géographie et Aménagement

Victor Santoni

Sous la direction de :

Samuel Rufat

MCF HDR en géographie (CY Paris Cergy Université)

Jury :

Élise Beck

MCF HDR en géographie (Université Grenoble Alpes /
Institut d'Urbanisme et de Géographie Alpine)

Johnny Douvinet

Professeur de géographie (Université d'Avignon)

Edwige Dubos-Paillard

Professeure de géographie (Université Paris 1 Panthéon-
Sorbonne)

Marina Duféal

MCF en géographie (Université Bordeaux-Montaigne)

Renaud Le Goix

Professeur de géographie (Université de Paris)

2017 - 2021

Résumé :

Depuis l'ouragan Sandy en 2012, les réseaux sociaux sont perçus comme une source potentielle d'information en cas de crise majeure. Les citoyens de la ville de New York ont utilisé le réseau social Twitter pour rendre compte en temps réel de la situation. Le citoyen équipé de son smartphone devient un citoyen-capturateur. Il fournit une information géographique depuis le terrain qui peut être utilisée en gestion de crise avec une quasi-instantanéité, plus vite que les équipes de primo-intervenants. Cela fait une dizaine d'années que les systèmes de gestion de crise d'Europe de l'ouest ont commencé à utiliser les réseaux sociaux numériques dans leur communication avec les citoyens. Pourtant, en France, les attentats du 13 novembre 2015 font l'effet d'un électrochoc puisqu'il n'existe à l'époque aucun protocole pour l'utilisation des réseaux sociaux en situation de crise et que la population a été laissée plus de deux heures sans directives. Quelques mois plus tard, pendant les attentats de Bruxelles du 22 mars 2016, les gestionnaires de crises belges laissent eux-aussi la population une heure sans directive.

Depuis ces événements, la réponse numérique est forte en France avec le développement de plusieurs applications nationales de gestion de crise successives (SAIP, TousAntiCovid), plusieurs portails web et la multiplication des comptes institutionnels sur les réseaux sociaux. Pourtant, s'il existe bien un objectif croissant d'utilisation des réseaux sociaux, les États peinent à réguler les activités des GAFAM (Google, Amazon, Facebook, Apple et Microsoft) au sein de leurs propres territoires. En parallèle, il n'existe pas d'étude ou d'indicateurs qui font état des apports concrets de l'utilisation des réseaux sociaux numériques pendant une crise.

Quelles sont les informations accessibles et utilisables sur les réseaux sociaux numériques pendant une crise ? Quels sont les apports du numérique dans la transformation de la communication sur les risques et dans l'implication citoyenne dans la gestion de crise ? Quelles sont les attentes des gestionnaires de crise vis-à-vis du numérique ? Qu'est-ce que la gestion de crise révèle des interactions entre flux d'information et territoire ? Cette thèse porte sur l'utilisation des réseaux sociaux numériques dans le cadre de la gestion de crise territorialisée ainsi que sur une comparaison territoriale entre la région Ile-de-France en France et la région de Bruxelles-Capitale en Belgique. L'objectif de ce travail de recherche est d'étudier les logiques de circulation de l'information géographique entre les territoires et les réseaux sociaux numériques pendant une crise ainsi que d'observer les effets de l'organisation des systèmes de gestion de crise sur cette circulation d'informations.

Pour répondre aux questions soulevées, cette thèse se structure autour de quatre axes de travail. Le premier axe consiste en la constitution d'un cadre théorique, le territoire 2.0, pour structurer les échanges d'informations entre les territoires et les réseaux sociaux numériques. Le second axe mobilise des entretiens réalisés avec plusieurs gestionnaires de crise français et belges afin d'aller comprendre comment s'organisent les différents systèmes de gestion de crise. De plus, nous avons cherché à cerner la perception, la position et les attentes de ces gestionnaires vis-à-vis du numérique. Le troisième axe consiste en une approche empirique sur l'analyse de 11 situations de crise sur le réseau social Twitter ayant eu lieu entre 2009 et 2019. Pour cela, nous avons défini, extrait et analysé 11 corpus de tweets correspondant à la temporalité et aux mots clés de ces 11 situations de crises. Enfin le dernier axe correspond à une approche empirique sur la perception des risques et la participation citoyenne dans la gestion de crise par le numérique à l'aide d'un questionnaire diffusé en Ile-de-France et en région de Bruxelles-Capitale.

Mots-clés : Médias Sociaux en Gestion d'Urgence, Réseaux Sociaux Numérique, Gestion de crise, Territoire, Paris, Bruxelles, SIG

Abstract:

Since Hurricane Sandy in 2012, social networks have been seen as a potential source of information during a major crisis. Citizens of New York City used the social network Twitter to report on the situation in real time. By using their smartphones, citizens become a citizen-sensor. They provide geographic information from the field that can be used in crisis management with near-instantaneousness, faster than first responders. It has been about ten years since Western European crisis management systems started using digital social networks in their communication with citizens. Yet, in France, the Paris attack came as a shock as there was no protocol for using social networks in a crisis situation at the time and the population was left in a two hours communication black out. A few months later, during the Brussels attacks of March 22, 2016, the Belgian crisis managers also left the population for an hour without guidelines.

Since these events, the digital response is strong in France with the development of several successive national crisis management applications (SAIP, TousAntiCovid), several web portals and the multiplication of institutional accounts on social networks. However, if there is a growing objective of using social networks, States are struggling to regulate the activities of GAFAM (Google, Amazon, Facebook, Apple and Microsoft) within their own territories. At the same time, there are no studies or indicators that report on the concrete contributions of the use of digital social networks during a crisis.

What information can be accessed and used on digital social networks during a crisis? What are the contributions of digital technology in the transformation of risk communication and in the involvement of citizens in crisis management? What are the expectations of crisis managers regarding digital technology? What does crisis management reveal about the interactions between information flows and territory? This thesis focuses on the use of digital social networks in the context of territorialized crisis management and on a territorial comparison between the Ile-de-France region in France and the Brussels-Capital region in Belgium. The objective of this research work is to study the logics of geographical information circulation between territories and digital social networks during a crisis as well as to observe the effects of the organization of crisis management systems on this information circulation.

To answer the questions raised, this thesis is structured around four axes of work. The first axis consists in the constitution of a theoretical framework, the territory 2.0, to structure the information exchanges between territories and digital social networks. The second axis mobilizes interviews with several French and Belgian crisis managers in order to understand how the different crisis management systems are organized. Moreover, we tried to identify the perception, the position and the expectations of these managers towards digital technology. The third axis consists of an empirical approach on the analysis of 11 crisis situations on the social network Twitter that took place between 2009 and 2019. To do so, we defined, extracted and analyzed 11 corpora of tweets corresponding to the temporality and the keywords of these 11 crisis situations. Finally, the last axis corresponds to an empirical approach on the perception of risks and citizen participation in crisis management by digital means using a questionnaire distributed in the Ile-de-France and Brussels-Capital regions.

Keywords: Social Media for Emergency Management, Digital social networks, Emergency management, Territory, Paris, Brussels, GIS

Remerciements

À Samuel pour sa disponibilité, sa patience à toute épreuve, ses conseils et ses pistes éclairées. Merci pour m'avoir fait confiance depuis 6 ans et pour m'avoir accompagné tout au long de cette épreuve.

À Fanny et Laura, mes compagnons de thèse, de bureau, du pot-au-feu, de la paroi, de toutes les excuses de pauses possibles et imaginables, d'infortune et de galères.

À Dora et Baptiste, pour nos discussions et échanges qui m'ont bien souvent permis de comprendre mon propre travail.

À ma mère pour ses relectures complémentaire et son soutien.

À mon père pour son soutien.

À Carmine, Célia, Émeline, Louison et Morgane, mes cinq cavalières de l'apocalypse qui ont eu la tâche ingrate de relire les chapitres que vous allez découvrir.

Aux membres d'Unisun, passés et présents, pour m'avoir offert une échappatoire.

À Julien Longhi et Karl Hoarau, les membres de mon comité de thèse qui m'ont permis de relativiser sur mon travail et sur la thèse en général.

Aux membres du laboratoire MRTE qui ont toujours été disponible et à l'écoute.

Aux gestionnaires de crises et les communicants qui ont répondu à mes questions.

Enfin, à Sidonie, Laurent et au regretté Frédéric sans qui je n'aurai jamais pu réunir les connaissances en gestion de crise nécessaire pour construire ce sujet de thèse. Merci de m'avoir fait confiance.

Table des sigles et abréviations

AMU	Aide Médicale Urgente	ORSE	Organisation de la Réponse de la Sécurité Civile
API	Interface de Programmation	C	la Sécurité Civile
ARPANE	Advanced Research Projects Agency	OSM	Open Street Map
T	Network		Plan Communaux de
BSPP	Brigade des Sapeurs-Pompiers de Paris	PCS	Sauvegarde
CIC	Centre Interministériel de crise	PN	Police Nationale
CIC	Cellule Interministérielle de Crise	POI	Point Of Interest
	Cellule d'Intervention de la Police	PP	Préfecture de Police
CIPN	Nationale		
CM	Community Manager	PPI	Plan Particulier d'Intervention
	Commission Nationale de		Plan de Prévention au Risque
CNIL	l'Informatique et des Libertés	PPRI	Inondation
			Prévention Préparation
CNO	Centre National des Opérations	PPRR	Réponse Récupération
	Centre Opérationnel de Gestion		Plan de Prévention au Risques
COGIC	Interministériel des Crises	PPRT	Technologiques
COZ	Centre Opérationnel de Zone		
		PRIF	Préfecture d'Ile-de-France
CSV	Comma-Separated values	RBC	Région Bruxelles-Capitale
D5	Discipline 5		Règlement Général sur la
	Defense Advanced Research Projects	RGPD	Protection des Données
DARPA	Agency	RNA	Réseau National d'Alerte
		RSN	Réseaux Sociaux Numériques
	Dossier Départemental des Risques		Système automatisé pour les
DDRM	Majeurs	SAFAR	Fichier Administratif et les
	Direction Générale de la Gendarmerie	I	Répertoire des Individus
DGGN	Nationale		Système d'Alerte et
	Direction Générale de la Police	SAIP	d'Information des Populations
DGPN	Nationale		Service d'Aide Médicale
	Direction Générale de la Sécurité Civile	SAMU	Urgente
DGSCGC	et de la Gestion des Crises		Services Départementaux
		SDIS	d'Incendie et de Secours
	Délégation à l'information et à la		Syndicat interdépartemental
DICOM	communication	SIAAP	pour l'assainissement de
	Direction Régionale et		l'agglomération parisienne
	Interdépartementale de		
	l'Environnement, de l'Aménagement et		Système d'Information
DRIEAT	des Transports	SIG	Géographique
		SME	Social Media for Emergency
FAI	Fournisseur d'Accès à Internet	M	Management
	Federal Emergency Management		
FEMA	Agency	SMS	Short Message Service

FTP	File Transfer Protocol	SMS- CB	Short Message Service - Cell Broadcast
GAFAM +	Google, Amazon, Facebook, Apple, Microsoft, Twitter	SMS- PP	Short Message Service - Point to Point
GMT	Greenwich Mean Time	SMUR	Service Mobile d'Urgence et de Réanimation
GN	Gendarmerie Nationale	SNCB	Société nationale des chemins de fer belges
GPS	Global Positioning System	SNCF	Société nationale des chemins de fer français
HOT	Humanitarian Open Street Map	SPAN	Sécurisation du Poste d'Accès Nomade
IBS	Information Behavior Sensemaking	SPF	Service Public Fédéral
IDF	Ile-de-France	SQL	Search Query Language Système de Traitement
IP	Internet Protocol	STAD	Automatique de Donnée
iVGI	Involuntary Geographic Information	TCP	Transmission Control Protocol
MI	Ministère de l'Intérieur	THD	Très Haut Débit
MILNET	Military Network	TIC	Technologies de l'information et de la communication
MSFO	Media Sociaux Force de l'Ordre	VGI	Volunteered Geographic Information
MSGU	Media Sociaux en Gestion d'Urgence	VISOV	Volontaires Internationaux en Soutien Opérationnel
NSFNet	National Science Foundation Network	VOST	Virtual Operation Support Team

INTRODUCTION GÉNÉRALE	13
PREMIER CHAPITRE : DU CYBERSPACE AU TERRITOIRE 2.0, TRANSFORMATION DES FLUX D'INFORMATIONS GÉOGRAPHIQUES ET ENJEUX DE POUVOIR SUR LES MSGU	19
INTRODUCTION DU PREMIER CHAPITRE	20
1. DE L'ANALYSE SPATIALE DU RESEAU TELECOM A LA DIFFUSION DE L'INFORMATION GEOGRAPHIQUE INVOLONTAIRE SUR LES RESEaux SOCIAUX NUMERIQUES	21
1.1. Les différentes approches de la géographie d'Internet	22
1.2. Le passage d'une information géographique volontaire à une information involontaire sur les RSN	28
2. GESTION NUMERIQUE DE CRISE	34
2.1. Principes généraux relatifs à la gestion de crise	34
2.2. Utilisation des Médias Sociaux en Gestion d'Urgence	41
2.3. Quelles autres technologies pour la gestion de crise 2.0 ?	44
3. LE TERRITOIRE 2.0	48
3.1. Législation sur les données numériques	48
3.2. Cadre d'analyse du Territoire 2.0	54
CONCLUSION DU PREMIER CHAPITRE	62
DEUXIÈME CHAPITRE : SYSTÈMES DE GESTION DE CRISE ET RÉSEaux SOCIAUX NUMÉRIQUES EN FRANCE ET EN BELGIQUE	64
INTRODUCTION DU DEUXIÈME CHAPITRE	65
1. METHODOLOGIE DES ENTRETIENS AVEC LES GESTIONNAIRES DE CRISE EN ILE-DE-FRANCE ET EN REGION DE BRUXELLES-CAPITALE	66
1.1. Sélection des structures à interviewer	66
2. LE SYSTEME DE GESTION DE CRISE PYRAMIDAL D'ILE-DE-FRANCE	71
2.1. Le Cadre Législatif donne plus de poids à l'échelon local	72
2.2. Organisation verticale de la gestion de crise en IDF	73
2.3. Poids de la hiérarchie territoriale sur la circulation d'informations au sein du système de gestion de crise	76

2.4.	Accélération de l'utilisation des RSN après le 13 novembre 2015	78
2.5.	Le besoin d'une doctrine d'emploi RSN globale en IDF	79
3.	SYSTEME DE GESTION DE CRISE NUMERIQUE EN REGION DE BRUXELLES-CAPITALE	83
3.1.	Organisation du niveau zonal dans la réforme de la sécurité civile	83
3.2.	Division en discipline de l'organisation de la sécurité civile en Belgique	84
3.3.	L'effet team D5 sur l'organisation du système de gestion de crise belge	88
3.4.	Stratégie de communication de crise en RBC : flexibilité, multicanal, multilingue, multi-opérateurs	90
4.	FICHE DE POSTE : COMMUNITY MANAGER ... DE CRISE ?	94
4.1.	Description de la fiche de poste et différences entre les échelons territoriaux	94
4.2.	Enjeux temporels de la validation par la hiérarchie	96
4.3.	Astreinte et Engagement moral	97
4.4.	Convaincre la hiérarchie de sa place en France	98
5.	QUELLE EST LA VALEUR DE L'INFORMATION CITOYENNE SUR LES RSN POUR LES GESTIONNAIRES DE CRISE ?	100
5.1.	Veille sur les RSN pour capter le territoire	100
5.2.	Estimation de la qualité de l'information citoyenne	103
5.3.	VISOV, association de « citoyens »	104
5.4.	La remise en question de la parole de l'État sur les RSN	106
6.	LES ATTENTES DES GESTIONNAIRES DE CRISE SUR LES RSN	108
6.1.	Attentes liées à la communication sur les RSN	108
6.2.	Les MSGU comme un Bypass des numéros d'urgence	109
	CONCLUSION DU DEUXIÈME CHAPITRE	111
	TROISIÈME CHAPITRE : APPROCHE DES MSGU PAR LE TERRITOIRE EN RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE ET EN ILE-DE-FRANCE – 2009 – 2019	112
	INTRODUCTION DU TROISIÈME CHAPITRE	113
1.	ENJEU DE L'APPLICATION DES BIAIS DES MSGU DANS LA LITTÉRATURE SCIENTIFIQUE	114
2.	SELECTION DES ETUDES DE CAS	118

3.	METHODOLOGIE	121
3.1.	Data Scraping	121
3.2.	Sélection des mots-clés	124
3.3.	Chronologie	125
3.4.	Chercher l'aiguille dans la botte de foin de données	127
3.5.	Cartographie	128
4.	RESULTATS DES ETUDES DE CAS	130
4.1.	Accident ferroviaire de Buizingen à Halle le 15 février 2010	130
4.2.	Épisode neigeux du 25 novembre au 9 décembre 2010 en Ile-de-France	133
4.3.	Épisode orageux de 2011 en Belgique	136
4.4.	Accident ferroviaire de Brétigny-sur-Orge	139
4.5.	Attentats du 13 novembre 2015 à Paris	143
4.6.	Attentats du 22 mars 2016 à Bruxelles	149
4.7.	Crue trentennale de la Seine et mai-juin 2016	156
4.8.	Inondations de Bruxelles en mai-juin 2016	162
4.9.	Incendie de l'usine Milcamps à Forest	166
4.10.	La crue de la Seine de janvier 2018	171
4.11.	Incendie de l'usine SIAAP à Achères	174
5.	DISCUSSION DES ETUDES DE CAS	179
5.1.	Biais des MSGU	179
5.2.	Biais technique lié à l'utilisation de Twint	180
5.3.	Les attentes des gestionnaires de crise ne sont pas atteintes	180
5.4.	La cinétique, l'intensité et la durée des crises influence la réaction sur les réseaux sociaux numériques	182
	CONCLUSION DU TROISIÈME CHAPITRE	184
	QUATRIÈME CHAPITRE : ANALYSE DE L'APPORT DU NUMÉRIQUE DANS LA PERCEPTION DES RISQUES ET DANS LA PARTICIPATION CITOYENNE DANS LA GESTION DE CRISE	186
	INTRODUCTION DU QUATRIÈME CHAPITRE	187

1.	ENJEUX DU NUMERIQUE DANS LA COMMUNICATION INSTITUTIONNELLE SUR LA PREVENTION DES RISQUES ET DANS LA GESTION DE CRISE	188
1.1.	Mesurer les effets de la communication institutionnelle sur la prévention des risques	188
1.2.	Ambigüité sur le rôle des citoyens dans les systèmes de gestion de crise	191
1.3.	Rapport entre citoyens et numérique	192
1.4.	Implication des citoyens au travers des canaux de communication numérique	193
2.	METHODOLOGIE DE L'ENQUETE SUR LA PERCEPTION ET SUR L'IMPLICATION CITOYENNE EN ILE-DE-FRANCE ET EN REGION DE BRUXELLES-CAPITALE	195
2.1.	Réalisation du questionnaire	195
2.2.	Distribution du questionnaire	195
2.3.	Analyse de l'échantillon	199
3.	PERCEPTION DU RISQUE EN ILE-DE-FRANCE ET EN REGION DE BRUXELLES-CAPITALE	200
3.1.	Le numérique ne transforme pas la démarche de recherche d'information sur le risque	200
3.2.	Une crise en efface une autre	202
4.	RELATION ENTRE LES CITOYENS ET LES SYSTEMES DE GESTION DE CRISE	204
4.1.	Relation des citoyens par rapport aux numéros d'urgence	204
4.2.	Une distribution de la confiance citoyenne thématique qui dépasse les logiques d'échelles de gestion de crise	206
4.3.	Ambivalence entre utilisation et confiance par rapport aux canaux d'information pendant une crise	207
5.	UTILISATION CITOYENNE DES RSN	210
5.1.	La perception citoyenne des données personnelles reste floue sur les réseaux sociaux numériques	210
5.2.	Un individu sur deux utilise des options de géolocalisation	213
5.3.	Le paradoxe de l'utilisation des médias sociaux en gestion d'urgence	215
5.4.	Dispersion de l'information parmi les comptes officiels sur les réseaux sociaux numériques	217
6.	ENGAGEMENT CITOYEN	219
6.1.	Proportion à aider des inconnus	219
6.2.	Différence d'échelle dans la proportion à s'engager dans la gestion de crise	223

CONCLUSION DU QUATRIÈME CHAPITRE	226
CONCLUSION GÉNÉRALE	228
ANNEXES	245
Annexe 1 : Entretien du mardi 19 novembre avec Mathieu Chetanneau, Community manager à la PP	245
Annexe 2 : Entretien du 17 décembre avec Charlotte Pasco, Adjointe au responsable de la production digitale et éditoriale à la PN	250
Annexe 3 : Entretien du 17 mars 2021 avec le commissaire Grégoire Doré, Directeur du Centre de Veille au Ministère de l'Intérieur	256
Annexe 4 : Entretien du 18 novembre 2020 avec Charles Andrée, Community manager à la Ville de Paris	261
Annexe 5 : Entretien du 23 février 2021 avec Stéphanie Le Gagne, Cheffe du service régional de la communication interministérielle à la PRIF	264
Annexe 6 : Entretien du 13 octobre 2020 avec le capitaine Guillaume Fresse, adjoint au chef du Bureau communication de la BSPP	269
Annexe 7 : Entretien du 22 février 2020 avec le commandant Alexandre Jouassard, chef du Bureau communication de la DGSCGC	274
Annexe 8 : Entretien du 13 janvier 2021 avec Brice Laemle, journaliste pour Le Monde	281
Annexe 9 : Entretien du 4 mars 2021 avec Sandra de Tandt, Community manager à la Zone de Police de Bruxelles	286
Annexe 10 : Entretien du 17 septembre 2020 avec Axel Deroeck, Community manager à la ville de Bruxelles	290
Annexe 11 : Entretien du 15 mars 2021 avec Michele Rignanese, Community manager au SPF Santé publique	292
Annexe 12 : Entretien du 6 mai 2020 avec Benoit Ramacker, alors directeur du Centre de Crise fédéral	299
Annexe 13 : Entretien du 25 novembre 2020 avec Arnaud Bruckner, Journaliste à BX1	306
Annexe 14 : Entretien du 4 septembre 2020 avec Jeremy Giltaire, journaliste à RTBF	310
Annexe 15 : Entretien du 7 mai 2020 avec Marina Tymen, membre fondatrice des VISOV	314
Entretien du 5 mai 2020 avec Nicolas Vanderbiest, fondateur de l'agence Saper Vedere	325
Annexe 17 : Entretien du 1er avril avec Laurent Alfonso, coordinateur VOST Europe	333
Annexe 18 : Questionnaire Citoyen et Gestion de Crise	338

INTRODUCTION GÉNÉRALE

Le 2 juin 2021, une panne massive paralyse le système des numéros d'urgence sur l'ensemble du territoire national français¹. À partir de 16h38, les numéros 15-17-18-112 n'ont plus été joignables dans la quasi-totalité des centres d'appels d'urgence. L'incident, diffusé à l'échelle nationale, s'est transformé en crise qui a mis plusieurs jours à être résolue. La situation a duré dans le temps, puisqu'il y a eu une période de rétablissement partiel des numéros entre le 3 et le 4 juin, laissant certains territoires plus de trois jours sans numéros d'urgence. L'opérateur Orange, en charge de la transmission des appels jusqu'aux centres d'appels d'urgence a annoncé qu'il s'agissait d'une défaillance « technique rare et imprévisible »². Il ne s'agit pourtant pas d'un type de panne isolée en Europe puisqu'en deux ans, les Pays-Bas³ et la Suisse⁴ ont aussi connu des pannes similaires.

Cette panne met à jour la vulnérabilité des systèmes d'appels d'urgence qui dépendent du fonctionnement d'opérateurs privés. Si les logiciels de l'opérateur cessent de fonctionner, il n'existe pas d'alternative pour contacter les services d'urgence. En France, certains acteurs de la gestion de crise ont profité de cet événement pour encourager la réunion des numéros d'urgence sous le 112, qui aurait été moins touché, alors que d'autres expliquent que la réunion sous un numéro unique renforce au contraire la vulnérabilité du système⁵. Ce débat sur les numéros d'urgence est une transposition du débat qui oppose une vision « multicanale » et une vision « centralisée » du système de communication de crise en France. D'un côté, le multicanal repose sur une multitude de technologies pour communiquer avec le plus grand nombre de personnes. C'est cette solution qui est favorisée en Belgique. De l'autre côté, la vision centralisée consiste à utiliser un système unique mais identifié par les citoyens. C'était la vision en France avec le développement de l'application d'alerte à la population SAIP jusqu'en 2016, aujourd'hui remplacée par l'utilisation des RSN (réseaux sociaux numériques)⁶. Une analyse comparative entre des territoires ayant fait des choix différents pourrait nous permettre de montrer deux approches dans l'utilisation des RSN pour la gestion de crise.

Utilisation des réseaux sociaux numériques pour la gestion de crise

La gestion des crises est le processus qui consiste à « élaborer et mettre en œuvre des politiques d'atténuation, de préparation, de réponse et de retour à la normal » (Petak, 1985) en ce qui concerne les risques et les catastrophes. La gestion de crise concerne tous les échelons de gestions territoriaux (locaux, départementaux, régionaux et nationaux) et requiert les efforts de

¹ Source : Numéros d'urgence : une panne historique durant la soirée du mercredi 2 juin, France Info, https://www.francetvinfo.fr/economie/telecom/numeros-d-urgence-une-panne-historique-durant-la-soiree-du-mercredi-2-juin_4649567.html (consulté le 28 août 2021)

² Source : Numéros d'urgence : une panne historique durant la soirée du mercredi 2 juin, France Info, *op.cit*

³ Source : Pays-Bas : gigantesque panne du réseau téléphonique, les urgences injoignables, Sud Ouest, <https://www.sudouest.fr/2019/06/25/pays-bas-gigantesque-panne-du-reseau-telephonique-les-urgences-injoignables-6256234-6109.php?nic> (consulté le 3 septembre 2021)

⁴ Source : Les numéros d'urgence rétablis en Suisse après une vaste panne, Le Monde, [https://www.lemonde.fr/international/article/2021/07/09/vaste-panne-des-numeros-d-urgence-dans-une-grande-partie-de-la-suisse_6087663_3210.html#:~:text=En%20France%2C%20le%202%20juin,112%20\(num%C3%A9ro%20europ%C3%A9en%20unique\)](https://www.lemonde.fr/international/article/2021/07/09/vaste-panne-des-numeros-d-urgence-dans-une-grande-partie-de-la-suisse_6087663_3210.html#:~:text=En%20France%2C%20le%202%20juin,112%20(num%C3%A9ro%20europ%C3%A9en%20unique).). (consulté le 3 septembre 2021)

⁵ Source : Après le «bug» géant des numéros d'urgence, le système remis en question, le Figaro, <https://www.lefigaro.fr/actualite-france/apres-le-bug-geant-des-numeros-d-urgence-le-systeme-remis-en-question-20210603> (consulté le 28 août 2021)

⁶ Source : Alerte attentat : l'application SAIP fait place aux réseaux sociaux, Ministère de l'Intérieur, <https://www.interieur.gouv.fr/fr/Archives/Archives-des-dossiers/2018-Dossiers/Alerte-attentat-l-application-SAIP-fait-place-aux-reseaux-sociaux> (consulté le 29 août 2021)

nombreuses disciplines pour surmonter les conséquences des catastrophes (McLoughlin, 1985). Nous faisons référence au système de gestion de crise comme l'ensemble des moyens dont dispose un État pour gérer les crises et les catastrophes. De ce fait, un système de gestion de crise correspond à un territoire au sens de Claude Raffestin c'est à dire en tant qu'espace informé investi par une forme de pouvoir (Raffestin & Kobler, 1980). Il est possible d'étudier un système de gestion de crise en fonction des échelons territoriaux. De plus, il est aussi possible de comparer différents systèmes de gestion de crise en veillant à ce que les territoires correspondants soient eux-mêmes comparables. Au sein du système de gestion de crise, les gestionnaires de crise sont l'ensemble des acteurs qui composent un système de gestion de crise territorialisé (D'Ercole et al., 2012). Par exemple, en France, les gestionnaires de crises sont : des gestionnaires politiques des différents échelons territoriaux, des membres de la sécurité civile, des sapeurs-pompiers, de la police, de la gendarmerie, de la médecine d'urgence, des militaires de l'opération Sentinelle et des associations agréées de protection civile.

Les RSN pourraient être une alternative au système d'appel d'urgence puisqu'il est possible depuis 2009 d'y contacter les gestionnaires de crise. L'utilisation des médias sociaux pour la gestion d'urgence (MSGU) fait référence aux pratiques de publication et de mobilisation d'informations sur les RSN par les gestionnaires de crise pendant une urgence (Douvinet et al., 2017). Les objectifs des gestionnaires de crise sont l'utilisation des médias sociaux pour l'alerte aux populations et pour la captation des informations publiées par les utilisateurs qui se trouvent sur les territoires en crise (Rive et al., 2012). Les MSGU soulèvent des enjeux temporels, puisqu'il s'agit d'aller plus vite que les systèmes d'alerte traditionnels, spatiaux puisqu'il s'agit de déterminer la localisation de la crise et des victimes sur le territoire, quantitatifs, puisqu'il s'agit de communiquer avec le plus grand nombre et qualitatifs, puisqu'il s'agit d'améliorer la précision des informations transmises et reçues ainsi que la possibilité de transmettre du contenu multimédia de type vidéo et/ou photo.

Nous définissons l'approche des MSGU par le territoire comme l'analyse de l'évolution des pratiques des MSGU en fonction de crises successives sur un même territoire. Cette approche a pour but d'identifier d'un côté, comment les systèmes de gestion de crise territorialisés réagissent et adaptent leur communication et la prise en compte de l'information citoyenne en fonction des crises et des catastrophes. D'un autre côté, celui des utilisateurs, cette approche vise à analyser comment et pourquoi les informations de terrain sont relayées sur les réseaux sociaux par les citoyens capteurs (Goodchild, 2007) et à quel point ces informations sont prises en compte par les décideurs. Les analyses des crises précédentes reposent sur l'archivage et le stockage des données, des échanges, et des informations publiées par les utilisateurs sur les RSN. Depuis la création de Twitter en 2006, les informations publiées par les utilisateurs n'ont jamais été supprimées. Comme toute base de données, il est possible de chercher les informations en fonction de l'heure, de la date, des mots clés utilisés et/ou des utilisateurs, avec les outils de recherche avancée fournis par Twitter. Cela signifie qu'il est possible d'analyser les crises passées. Enfin, cette approche a aussi l'avantage de rendre possible la comparaison entre systèmes de gestion de crises territoriaux, en sélectionnant des territoires analogues et des événements comparables en fonction de leur type (attentat, incendie, crue), de leur emprise géographique, du nombre de victimes et de leur durée. Même si il existe des études qui s'intéressent aux liens entre système de gestion de crise territoriaux et RSN (Rive et al., 2012; Séguret et al., 2015), il n'existe pas, à notre connaissance, d'étude qui analyse comment l'information circule entre les différents flux des MSGU en fonction de plusieurs crises sur une décennie.

En 2015, lorsque j'ai effectué une observation participante autour des enjeux de la gestion de crise au sein de la Zone de Défense et de Sécurité de Paris à la Préfecture de Police (Santoni, 2016), il existait déjà un compte de la Préfecture de Police sur les RSN depuis 2010. Néanmoins, en 2015, la question de l'utilisation des RSN dans le cadre d'une catastrophe était encore discutée. L'utilisation des RSN comme un outil de gestion de crise et de catastrophe n'était défendue que par une minorité d'individus dans la structure (Santoni, 2016). En 2021, l'utilisation des RSN pour la gestion de crise et la communication est normalisée en France parce qu'une grande majorité des gestionnaires de crises communiquent sur ces outils pendant les crises et les catastrophes⁷. Pendant la crise des numéros d'urgences, les gestionnaires de crise ont utilisé les RSN pour indiquer les directives à suivre. Ainsi, sur Twitter, le ministère de l'Intérieur publie une communication qui indique de suivre les comptes institutionnels afin de trouver des informations complémentaires et des numéros de secours locaux alternatifs, à partir de 19h le 2 juin⁸. Malgré la communication de crise, l'utilisation des RSN n'offre pas une couverture totale puisque 5 personnes ont été victimes de la panne sans que leurs proches aient eu connaissance des solutions proposées sur les RSN⁹.

En une dizaine d'année, les RSN semblent s'être imposés comme un outil incontournable pour la gestion des crises et des catastrophes. Pourtant, nous posons dans cette thèse la question de la valeur ajoutée de l'utilisation des RSN dans les systèmes de gestion de crise. L'utilisation des MSGU améliore-t-elle les enjeux temporels, spatiaux, quantitatifs et qualitatifs de la circulation d'information entre les gestionnaires de crise et les citoyens sur le territoire ? Quel est le poids de l'organisation des systèmes de gestion de crise territorialisés dans l'utilisation des canaux ouverts par les MSGU pour la circulation d'information avec les territoires ? L'utilisation des MSGU permet-elle une implication des citoyens dans la gestion de crise ?

Comparaison territoriale entre l'Île-de-France et la région de Bruxelles-Capitale

Afin d'étudier comment les RSN transforment la circulation d'information et quel est le poids de l'organisation des systèmes de gestion de crise dans l'utilisation des MSGU, nous allons coupler notre l'approche des MSGU par les territoires, avec une comparaison territoriale.

Notre premier territoire est la région l'Île-de-France (IDF). Ce territoire a été choisi d'abord parce qu'il a subi au moins trois types de crises sur notre période d'étude. Un attentat le 13 novembre 2015, deux catastrophes dites « naturelles » différentes avec la crue de la Seine et la vague de froid de 2010 et deux accidents industriels. Nous avons ensuite choisi l'IDF parce que ce territoire est une région-capitale qui englobe une ville dense, développée et connectée. L'aspect dense, développé et connecté de l'IDF nous permet d'estimer qu'il y aura une concentration des réactions sur les RSN en cas de catastrophes (Li et al., 2013) comme nous montrent les études qui couvrent le passage de l'ouragan Sandy à New York en 2011 (Kryvasheyeu et al., 2015; Shelton et al., 2014; Zhao et al., 2016). Nous cherchons aussi à observer comment les MSGU s'appliquent lorsque qu'il existe des problématiques d'emboîtement des échelles de gestion de crises liées aux intérêts économiques et politiques de la commune de Paris. En France, il existe quatre échelons géographiques de gouvernance. Le territoire national est divisé en 13 régions en métropole, qui sont elles-mêmes divisées en 96

⁷ Source : Alerte attentat : l'application SAIP fait place aux réseaux sociaux, Ministère de l'Intérieur, *op.cit.*

⁸ Source : Compte du ministère de l'Intérieur, Twitter, https://twitter.com/Interieur_Gouv/status/1400135431975546882 (consulté le 28 août 2021)

⁹ Source : Panne des numéros d'urgence: enquête sur un 5e décès, dans les Bouches-du-Rhône, Le Figaro, <https://www.lefigaro.fr/actualite-france/cinq-deces-sont-potentiellement-lies-a-la-defaillance-des-numeros-d-urgence-20210604> (consulté le 28 août 2021)

départements. Ces départements sont ensuite divisés en 34 839 communes. L'article 72 de la constitution de la Ve République prévoit l'existence de collectivités territoriales et des établissements de coopération intercommunale, ajoutant un échelon entre les départements et les communes. La commune est administrée par le maire, le département par le préfet de département et les régions par le préfet de région. Le niveau national est administré par le gouvernement qui siège dans la capitale à Paris.

De plus, il existe une problématique de gestion de crise multilingue en IDF engendrée par la forte présence touristique sur le territoire. Ensuite, nous avons sélectionné l'IDF pour analyser un système de gestion de crise territorialisé qui a fait le choix d'une solution d'alerte centralisée. Enfin, le territoire a aussi été sélectionné pour faire suite aux travaux amorcés dans mon mémoire de master 2 (Santoni, 2016) qui traite de la cartographie de crise et des flux MSGU à la Préfecture de police de Paris.

Notre deuxième territoire, la région de Bruxelles-Capitale (RBC), a été choisi parce qu'il a aussi subi trois types de crise sur notre période d'étude, comparables aux crises de la région IDF. Cette région a aussi été choisie pour sa proximité géographique avec l'IDF. Par exemple, les attentats de Bruxelles sont liés aux attentats de Paris dans le temps, puisqu'ils ont eu lieu quatre mois après les attentats de Paris par la même cellule terroriste. Les inondations de mai-juin 2016 à Bruxelles sont liées aux inondations de la Seine parce qu'elles sont la conséquence de la même dépression météorologique sur des bassins versants différents¹⁰.

La RBC a aussi connu des accidents industriels similaires à ceux étudiés dans la région IDF à moins de trois ans d'écart. La RBC et le centre de crise fédéral sont souvent cités comme exemples dans la gestion des crises sur les réseaux sociaux dans la sphère professionnelle et dans les rassemblements scientifiques. Par exemple, il n'existe pas d'association de volontaires numériques en Belgique parce que c'est une fonction assurée par le centre de crise fédéral.

La RBC possède les mêmes problématiques d'emboîtement d'échelles de gestion de crise que la région IDF puisqu'elle englobe Bruxelles, la capitale politique, économique et culturelle du pays. La commune de Bruxelles est une commune dense, développée et connectée même si il y a un biais entraîné par les différences de superficie et de population entre les deux villes-capitales (**Fig. 1**). Deuxième différence, la RBC, en plus d'avoir un contexte de gestion de crise multilingue similaire à l'IDF possède deux langues officielles : le français et le flamand.

En Belgique, le découpage administratif est organisé, selon l'article premier de la Constitution belge, en deux types de collectivités fédérées¹¹ : les régions et les communautés. Les Communautés ont compétence pour la culture, la politique de santé, l'aide à la personne, l'enseignement et, exception pour Bruxelles, l'emploi des langues¹². Il existe trois communautés : la communauté germanophone à l'est du pays, la communauté flamande au nord et la communauté française au sud. À Bruxelles, les communautés flamandes et françaises exercent leurs compétences. Il existe aussi 3 régions : la région flamande, la région wallonne et la région de Bruxelles-Capitale. Les régions sont divisées en Provinces, qui sont subdivisées en arrondissements puis en communes. La région de Bruxelles-Capitale ne comporte pas de province mais 19 communes. Chaque région possède un gouvernement qui est compétent sur « l'aménagement du territoire, l'urbanisme, la rénovation urbaine, le logement, les travaux

¹⁰ Source : Flash info : les inondations remarquables de la fin mai début juin, meteobelgique, <https://www.meteobelgique.be/article/nouvelles/la-suite/2145-flash-info-les-inondations-remarquables-de-la-fin-mai-et-debut-juin> (consulté le 3 septembre 2021)

¹¹ Source : 17 FÉVRIER 1994. - La Constitution coordonnée., http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&table_name=loi&la=F&cn=1994021730 (consulté le 3 septembre 2021)

¹² Source : Les compétences des communautés, Belgium.be, [https://www.belgium.be/fr/la_belgique/pouvoirs_publics/communautes/competences#:~:text=On%20peut%20donc%20rattacher%20aux,et%20curative\)%20et%2C%20d'](https://www.belgium.be/fr/la_belgique/pouvoirs_publics/communautes/competences#:~:text=On%20peut%20donc%20rattacher%20aux,et%20curative)%20et%2C%20d') (consulté le 3 septembre 2021)

publics, les transports, la politique économique, le commerce extérieur, l'emploi, la protection de l'environnement, l'énergie, les Pouvoirs locaux, la recherche scientifique et les relations internationales.»¹³. En plus de ses gouvernements régionaux, la Belgique possède un gouvernement fédéral qui a compétence sur « les finances, l'armée, la justice, la sécurité sociale, les affaires étrangères, une partie importante de la santé publique et des affaires intérieures »¹⁴. Les communes qui composent la région de Bruxelles-Capitale sont sous la juridiction des bourgmestres, à l'échelon régional sous la juridiction du gouvernement régional, et à l'échelon national sous la juridiction du gouvernement fédéral. Enfin, nous avons sélectionné la RBC pour analyser un système de gestion de crise qui a fait le choix d'une solution d'alerte multicanale, en opposition avec la solution centralisée choisie en IDF.

Territoire	Population	Superficie	Densité	PIB/habitant	Nb communes
Île-de-France	12 174 880	12 011	1 014	55 227 €	1 268
Bruxelles-Capitale	1 223 520	161	7 582	65 007 €	19
Paris	2 187 526	105	20 755	58 300 €	1
Bruxelles	179 277	32	5 498	61 300 €	1

Figure 1 : Éléments de comparaisons territoriale entre la région Île-de-France et la région Bruxelles-Capitale

Le rapport entre l'IDF et la RBC est de 10 pour 1 pour la population, de 75 pour 1 pour la superficie et de 66 pour 1 pour le nombre de communes (**Fig. 1**). Sur un plan géographique, les deux régions ne sont pas directement comparables. Les chiffres de la RBC se rapprochent plus de ceux de la commune de Paris par rapport au nombre d'habitants et à la superficie. Cette différence entre nos deux territoires d'étude est un biais que nous allons prendre en compte dans l'ensemble de notre démonstration.

Organisation de la réflexion

Nous avons articulé notre raisonnement au sein de quatre chapitres. Ces chapitres correspondent à un cheminement, mais aussi à des approches complémentaires puisque chaque chapitre aborde le phénomène des MSGU sous une focale différente.

Dans le premier chapitre, nous posons la question des interactions entre flux d'information géographique et territoire. Après avoir montré comment l'analyse géographique s'est transformée depuis la géographie des télécommunications jusqu'au développement de l'information géographique involontaire sur les RSN, nous proposerons un cadre d'analyse, le Territoire 2.0, qui place la gestion de crise numérique comme un enjeu entre les territoires et les RSN.

Dans le deuxième chapitre, nous interrogeons les attentes des gestionnaires de crise par rapport à l'utilisation des RSN. Nous avons mené 17 entretiens entre décembre 2019 et février 2021 avec des gestionnaires de crise et avec la presse en IDF et en RBC. Nous analyserons les stratégies des systèmes de gestion de crise territoriaux par rapport aux RSN et, pour approfondir, comment circule l'information et quelles sont les relations entre les différents

¹³ Source : Le gouvernement régional, belgium.be, <https://be.brussels/a-propos-de-la-region/le-gouvernement-regional> (Consulté le 21 décembre 2019)

¹⁴ Source : Les compétences des autorités fédérales, belgium.be, <https://www.belgium.be/fr/la-belgique/pouvoirs-publics/autorites-federales/competences-autorites-federales> (consulté le 3 septembre 2021)

acteurs de gestion de crise. Ces entretiens nous permettront aussi de préciser comment les gestionnaires de crise considèrent l'information citoyenne sur les RSN.

Dans le troisième chapitre, nous partons des attentes des gestionnaires de crise pour effectuer une analyse empirique en faisant une extraction des informations publiées par les citoyens et par les gestionnaires de crise pendant 11 situations de crise sur le réseau social Twitter. Ces situations de crise entre 2009 et 2019 au sein des deux territoires d'étude couvrent plusieurs types de crise similaires. Nous traitons dans ce chapitre de la pertinence de l'information géographique involontaire pendant ces situations de crise.

Enfin, dans le quatrième chapitre, nous avons cherché à comprendre comment les citoyens perçoivent l'impact du numérique sur la transformation de la communication, sur les risques et sur l'implication citoyenne dans la gestion de crise. Nous avons diffusé un questionnaire au sein de nos deux territoires d'étude par vagues successives entre septembre 2018 et juin 2019 (n = 450). Au sein de ce dernier chapitre, nous analyserons les habitudes des citoyens par rapport à la prévention des risques et par rapport à l'utilisation des RSN pendant une crise. Nous traitons aussi dans ce chapitre, de la perception citoyenne au sein des systèmes de gestion de crise territorialisés.

Ces quatre approches complémentaires nous permettront d'analyser l'ensemble des enjeux temporels, spatiaux, quantitatifs et qualitatifs que soulève la relation entre RSN, gestion de crise et territoire.

**PREMIER CHAPITRE : DU CYBERSPACE AU TERRITOIRE 2.0,
TRANSFORMATION DES FLUX D'INFORMATIONS
GÉOGRAPHIQUES ET ENJEUX DE POUVOIR SUR LES MSGU**

INTRODUCTION DU PREMIER CHAPITRE

Le 30 septembre 2020 un peu avant midi, les habitants ont ressenti une détonation dans toute l'IDF¹⁵. Dans un contexte post-attentat du 13 novembre 2015, les utilisateurs du RSN Twitter commencent à évoquer une explosion et cherchent à trouver la cause. Faisant figure de référent « gestion de crise » parmi mes proches, j'ai reçu des messages qui me demandaient si je savais ce qu'il se passait. 10 minutes après l'explosion, la PP (Préfecture de Police) a communiqué¹⁶ sur Twitter pour expliquer qu'il s'agissait d'un avion de chasse qui a passé le mur du son au-dessus de la capitale et demande aux utilisateurs d'arrêter d'encombrer les lignes d'urgences. En utilisant les RSN, la PP communique avec les utilisateurs sur le territoire et diffuse une information qui a été repartagée par plusieurs dizaines de milliers d'utilisateurs en quelques minutes.

Les RSN se démarquent des réseaux sociaux classiques (Dagiral & Martin, 2017) parce qu'ils s'appuient sur des services web. Ils proposent quatre fonctions basiques : ils offrent la possibilité (a) de créer un profil public ou semi-public (boyd & Ellison, 2007), (b) de se connecter avec d'autres utilisateurs utilisant le même service web, (c) de publier des informations dans un fil d'actualité sous la forme de publications et (d) d'interagir avec les autres utilisateurs au sein des différents fils d'actualité ou à partir d'un service de messagerie privée. Les RSN reposent sur l'architecture du réseau Internet : les plateformes web sont hébergées dans les datacenters et les données transitent d'appareils connectés à appareils connectés¹⁷ via le réseau 3G, 4G et filaire localement pour ensuite être transférées via les câbles qui relient les principaux datacenters entre eux.

Aujourd'hui, l'utilisation des RSN au sein des territoires relance les débats autour de la géographie d'Internet parce qu'elle génère un conflit de pouvoir entre les GAFAM + (Google, Amazon, Facebook, Apple et Microsoft + Twitter), propriétaires des RSN, et les États. D'un côté, l'objectif de transformation numérique de l'État couplé au succès des RSN chez les citoyens poussent les institutions publiques à utiliser les RSN pour la communication auprès des citoyens. D'un autre côté, les États font face à un problème de régulation des activités des GAFAM+, au sein de leurs propres territoires. Ce paradoxe découle de la situation extraterritoriale du réseau Internet (Scherrer, 2005) et des enjeux économiques entre pouvoirs publics et GAFAM+ (Corteel, 2018; Perez, 2014). Les enjeux de la communication avec les citoyens sur les territoires combinés à l'urgence des situations de crise semblent renforcer ce paradoxe parce que l'alerte à la population est une fonction régaliennne de l'État et que les RSN sont un canal de communication numérique qui permet d'atteindre un grand nombre d'utilisateurs. C'est pourquoi nous avons choisi de nous appuyer sur le cadre de la gestion de crise pour analyser les relations entre RSN et flux d'informations géographiques.

Que révèle la gestion de crise quant aux interactions entre flux d'informations géographiques numériques et territoire ? Le premier chapitre de cette thèse vise à expliquer comment les RSN sont devenus un canal incontournable pour les gestionnaires de crise et propose un cadre théorique pour expliquer comment s'articulent les interactions entre les RSN et les territoires. La première partie démontre comment les flux d'informations géographiques se sont diversifiés, passant d'une information plurielle et volontaire à une information géolocalisée et

¹⁵ Source : "Bang": un Rafale fait sursauter Paris en franchissant le mur du son, Le Point, https://www.lepoint.fr/societe/bang-un-rafale-fait-sursauter-paris-en-franchissant-le-mur-du-son-30-09-2020-2394376_23.php (consulté le 17 septembre 2021)

¹⁶ Source : <https://twitter.com/prefpolice/status/1311246591802703872> (consulté le 17 septembre 2021)

¹⁷ Ici smartphones, ordinateurs, tablettes, montres connectées, télévisions connectées, etc.

involontaire, relative à la granularité de l'individu. La seconde partie analyse comment cette information est mobilisée dans le domaine de la gestion de crise territorialisée en développant l'exemple des MSGU. La troisième partie explore les enjeux liés à l'utilisation des RSN par les acteurs de la gestion des territoires. Nous proposons d'organiser ces enjeux et leurs différentes approches en un cadre d'analyse : le Territoire 2.0.

1. De l'analyse spatiale du réseau télécom à la diffusion de l'information géographique involontaire sur les réseaux sociaux numériques

L'évolution technologique des réseaux de télécommunications suit une courbe exponentielle qui est de plus en plus difficile à appréhender (Beckouche, 2019). En effet, ce domaine d'étude fait preuve d'une grande interdisciplinarité : d'abord les ingénieurs qui sont responsables des avancées technologiques, les sociologues qui observent l'impact de ces technologies sur les pratiques des individus, puis les économistes qui observent quelles sont les conditions du développement d'un tel réseau. Au sein de cette évolution, la position de la géographie semble, a priori, moins évidente. Dès le début des années 1970, le géographe Gilbert Maistre indique que la géographie est la discipline scientifique qui réinstalle un dialogue avec le réel dans le domaine des communications de masse. Il perçoit la géographie comme un moyen de déterminer « sur un espace donné la part respective des divers moyens d'information qui y sont reçus et évaluer l'importance des variables qui affectent l'origine et l'intensité de leurs actions » (Maistre, 1970). Cette définition place la géographie comme une science complémentaire de l'analyse des réseaux de télécommunications. Les enjeux relatifs à l'espace et la problématique autour de la recherche de variables dépendantes de ces problématiques spatiales sont assumés. Nous faisons néanmoins l'hypothèse que l'analyse des réseaux de télécommunications, et plus tard du réseau Internet repose sur le lien entre les territoires et les enjeux de pouvoirs qui y sont attachés plutôt que sur des enjeux spatiaux.

Dans cette première partie, nous allons d'abord observer comment la géographie s'est imposée dans le domaine des réseaux de télécommunications à travers les époques, et selon l'accès aux données et l'évolution des technologies, afin de proposer *in fine* une lecture des approches contemporaines de la géographie d'Internet. Les géographes se sont aussi intéressés à la notion de *cyberspace*, concept issu de la science-fiction, pour décrire un ensemble spatial virtuel connecté au réel. Nous analyserons comment la spatialité du *cyberspace*, francisé cyberspace, a évolué en fonction des sous-disciplines de la géographie entre les années 1990 et 2020.

La suite de cette première partie analyse comment le développement des technologies du réseau Internet a fait évoluer l'information géographique ainsi que l'appropriation et la création de cette information géographique volontaire (Goodchild, 2007) par les citoyens au sein des plateformes collaboratives. Nous allons analyser comment ces flux d'informations géographiques se sont diversifiés et sont passés d'une information plurielle et volontaire à une information géolocalisée et involontaire, relative à la granularité de l'individu en suivant l'évolution des pratiques sur les RSN.

1.1. Les différentes approches de la géographie d'Internet

Nous allons analyser comment le développement du réseau Internet a permis aux géographes de proposer différentes approches pour traiter de la géographie d'Internet. Nous allons d'abord montrer comment le réseau Internet s'est développé. Puis, nous allons analyser les approches territoriales avec la géographie des télécommunications et la géographie des réseaux, et les approches spatiales avec le cyberspace. Nous terminerons par étudier les enjeux actuels de la géographie d'Internet.

1.1.1. Historique du développement du réseau Internet

Le réseau Internet est né de la connexion de plusieurs réseaux locaux partout dans le monde. Les protocoles de base du réseau Internet ont d'abord été développés sur un réseau local nommé ARPANET, un réseau reposant sur la commutation de paquet¹⁸ développé par des universitaires en Californie dans les années 1960. À l'origine, c'est la DARPA (*Defense Advanced Research Projects Agency*), une agence du département de défense des États-Unis, qui engagea des chercheurs afin de développer un réseau informatique délocalisé. La première forme de ce réseau a relié quatre universités en contrat avec la DARPA : l'université de Californie à Los Angeles (UCLA), l'université de Californie à Santa Barbara, l'université de Stanford et l'université d'Utah (**Fig. A1**). En 1980, ARPANET se divise entre un réseau militaire, le MILNET et un réseau universitaire dont l'accès est accordé au monde civil, le NSFNet. Enfin ARPANET adopte les protocoles TCP/IP (*Transmission Control Protocol & Internet Protocol*), qui permettent d'accéder à distance aux contenus d'autres ordinateurs à partir d'un compte autorisé sur le réseau, et le protocole FTP (*File Transfert Protocol*), qui permet de partager des fichiers sur un réseau TCP/IP. Ces protocoles sont aujourd'hui toujours utilisés sur le réseau Internet.

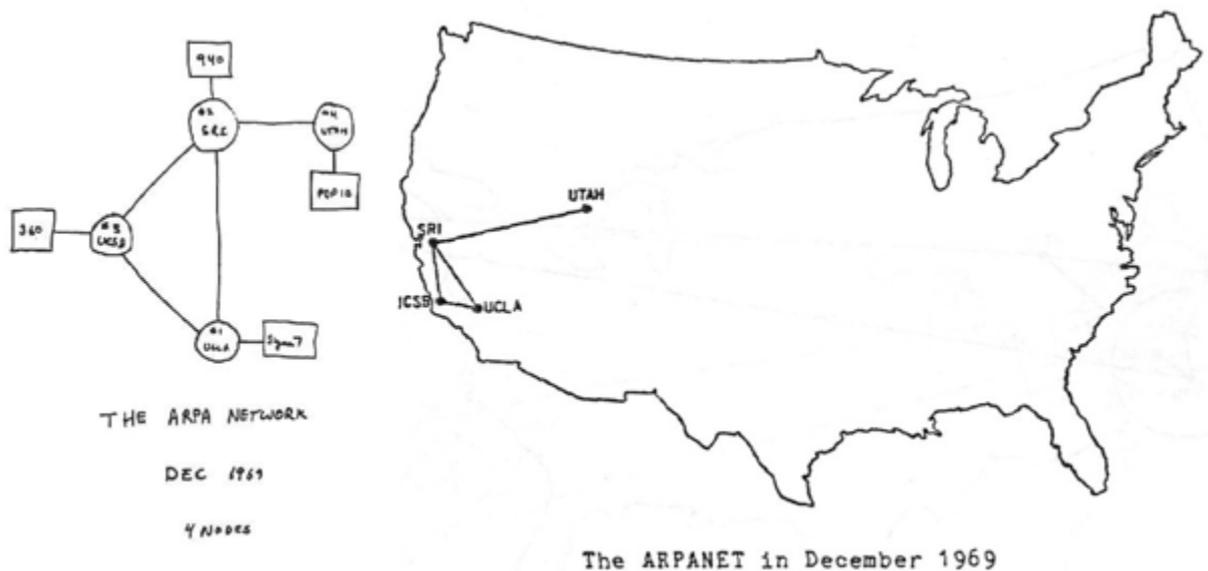


Figure A1 : le réseau ARPANET en décembre 1969 (Batty & Barr, 1994)

¹⁸ La commutation de paquet est une technique d'acheminement de données entre deux ordinateurs connectés en réseau organisé sous la forme de paquets composés d'une en-tête et d'une charge utile. L'en-tête est utilisé pour diriger la charge utile, qui contient les données, jusqu'à l'ordinateur visé.

À partir de 1986, le réseau NSFNet se développe dans le but de servir de colonne vertébrale et de connecter les réseaux locaux aux États-Unis (**Fig. A2a**). En Europe (**Fig. A2b**), la connexion est plus complexe car les réseaux locaux n'utilisent pas le même langage (Batty & Barr, 1994).

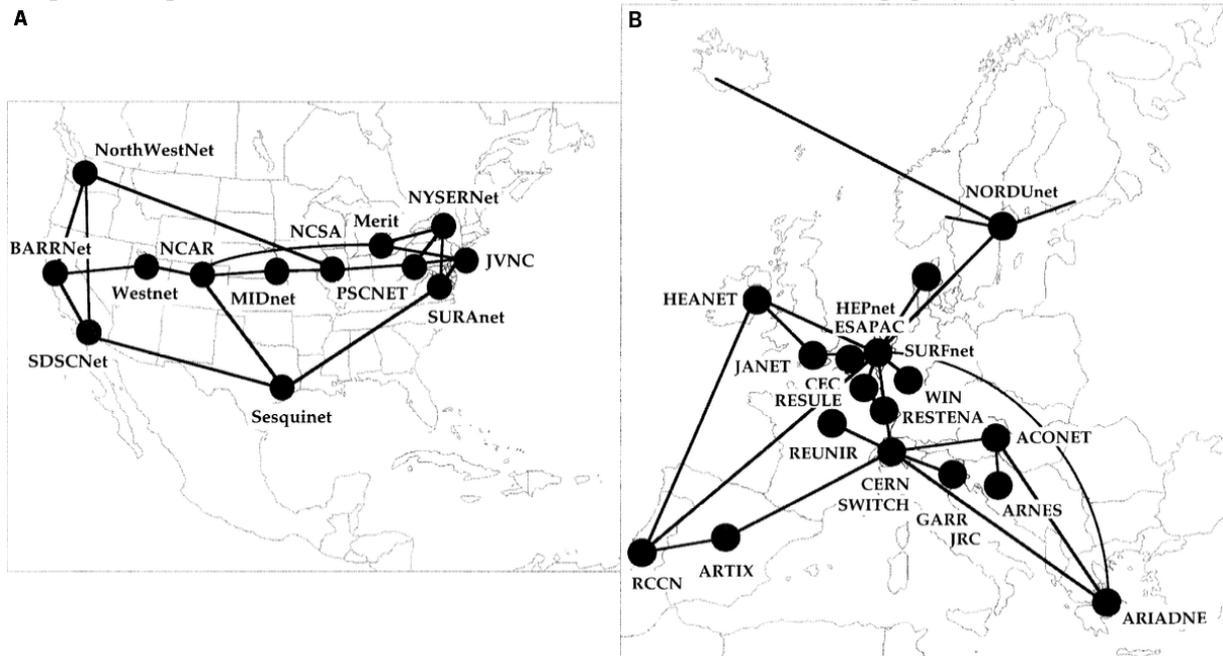


Figure A2 : Développement du réseau Internet aux États-Unis et en Europe (Batty & Barr, 1994)

La connexion aux réseaux locaux a propulsé le réseau Internet comme un espace ignorant les frontières des États (Lévy, 1997) qui ne possède pas un centre unique mais des nœuds et des arêtes partout dans le monde. Si les réseaux intéressaient déjà les géographes, les protocoles TCP/IP et FTP permettent désormais aux utilisateurs connectés au réseau de pouvoir visualiser les contenus et d'accéder à une partie de l'information à l'intérieur des tuyaux depuis n'importe quel ordinateur.

1.1.2. L'approche de la géographie d'Internet par les territoires

Une succession d'approches a accompagné l'évolution rapide des technologies de l'information et de la communication. L'approche par le paysage a été l'un des moteurs pour ouvrir le champ de la géographie des télécommunications (Bakis, 1980). Les tours hertziennes, situées en hauteur pour ne pas interrompre le flux vidéo, les antennes télévisuelles et les câbles téléphoniques suspendus sont des singularités paysagères (**Fig. A3**) qui font l'objet de contestations de la part des riverains (Labussière, 2009) à l'image des contestations autour de l'implantation de parc éoliens dans le paysage rural en France aujourd'hui (Nadai & Labussière, 2010).



Figure A3 : La tour hertzienne TDF à Andilly (95), une singularité paysagère ? Santoni 2018

L'approche territoriale de la géographie d'Internet commence avec la géographie des télécommunications, développée dans les années 1970 (Bakis, 1975). En France, avant le déploiement du réseau Internet, les géographes se sont dotés d'outils méthodologiques pour analyser les liens entre réseaux et territoires en s'appuyant sur les réseaux de télécommunications. La géographie des télécommunications a mis en évidence qu'il existait plusieurs approches : l'approche par l'analyse des équipements et des infrastructures, l'approche par les effets de ces infrastructures sur les territoires, et l'analyse des flux de télécommunications (Bakis, 1980). L'analyse des équipements et des infrastructures consiste à étudier la position des cabines téléphoniques, des câbles, des télex et des télécopies au sein d'un territoire. Cette analyse permet de mettre en lumière les logiques de disparités régionales, de montrer les inégalités de développement international et de comprendre la relation entre espace et sous-espace. Pour l'analyse des flux de télécommunications, Henry Bakis soulevait le problème de l'accès à la donnée (Bakis, 1975). Il n'existait pas à l'époque de bases de données accessibles pour pouvoir regarder à l'intérieur des câbles. Pourtant, l'auteur faisait une liste des variables qui, si elles étaient accessibles, pouvaient permettre de répondre à des questions spatiales : la direction des flux pour pouvoir déterminer les autoroutes du réseau, les structures du contenu et l'indice de densité téléphonique pour pouvoir montrer les territoires sous-équipés ou suréquipés. Henry Bakis propose enfin une analyse des conséquences géographiques de l'utilisation des télécommunications en s'intéressant aux effets induits et sur l'impact de la localisation des activités. Nous allons montrer dans la suite de cette partie que ces trois approches deviendront les bases de l'analyse pour appréhender la géographie d'Internet.

Si la géographie des télécommunications permet de mettre en évidence de l'émergence d'un nouvel espace relationnel mondial (Bakis, 1980), les géographes ne disposaient que de peu d'outils pour analyser la géographie des flux, ce qu'il y a à l'intérieur des réseaux. En réponse, et devant l'émergence du Minitel dans les années 1980 et d'Internet dans les années 1990, la géographie a effectué un glissement pour s'intéresser à la géographie des réseaux. La géographie des réseaux a apporté une première piste de réponse puisqu'elle a permis de qualifier ces flux de réseaux télécoms en mobilisant les modèles de réseaux conceptuels hérités de la géographie des transports (Chapelon, 1996; Dupuy, 1993).

En appliquant ces modèles, les géographes disposent d'une métrique à dominante topologique : le nombre d'arêtes entre deux sommets, et d'une métrique à dominante topographique : les territoires (Lévy, 1997). Ces deux métriques combinées vont permettre de définir la distance-

temps, c'est à dire combien de temps va mettre une information / une rame de métro / une lettre pour aller d'un nœud à un autre nœud. De plus, cette combinaison va aussi permettre de définir la distance-coût, c'est à dire le coût induit pour aller d'un nœud à un autre. Enfin le territoire va permettre de qualifier si le nœud agit plutôt comme un frein ou comme un accélérateur et s'il s'agit plutôt d'un relai ou d'un écran. Ces pistes nous semblent prometteuses parce qu'elles considèrent le poids de l'organisation territoriale sur la structure du réseau. Les rapports entre réseaux et territoire ont aussi été pris en compte par Gabriel Dupuy qui indique qu'il n'est pas possible d'analyser les réseaux sans analyser les territoires urbains (Dupuy, 1993). Il propose trois pistes pour l'analyse des réseaux territorialisés. Premièrement, la piste de l'analyse des frontières et des limites des réseaux qui permet de prendre en considération les frontières des territoires. Ensuite, la piste de l'analyse des demandes de transactions qui permet d'identifier les territoires à équiper, ceux qui restent sous-développés. Enfin, la piste de la prise en compte opératrice de la complexité des réseaux appliquée aux territoires qui permet de détecter l'apparition d'externalités dans une logique économique. Ces pistes nous semblent aussi prometteuses parce qu'elles mobilisent la notion de frontière pour montrer les disparités territoriales du développement des réseaux. L'analyse de ces disparités territoriales est déterminante dans le cadre de la géographie des réseaux parce qu'elle permet de montrer que l'équipement ou le non-équipement en réseau est un enjeu territorial.

Aujourd'hui, la géographie des réseaux permet de proposer des modèles pour calculer la vulnérabilité, la redondance et même la résilience des réseaux (Lhomme, 2012). La révolution du numérique offre une grille d'analyse de ces réseaux complexes, en capturant la géographie des territoires en réseaux au travers d'un microscope, les algorithmes, et d'un télescope, l'humanité interconnectée au sein d'un réseau unique (Beckouche, 2019). Pourtant, si la géographie des réseaux permet de qualifier les flux et de lier ces flux avec les territoires, elle ne permet pas d'analyser l'information à l'intérieur des tuyaux, problématique soulevée dans les limites de la géographie des télécommunications.

1.1.3. Du *cyberspace* aux cyberespaces, transition entre l'approche spatiale et l'approche territoriale

La notion de cyberespace est antérieure aux travaux des géographes sur les télécommunications et les réseaux : il existe un *cyberspace* dans la littérature de science-fiction des années 1960. Au sein de cette littérature, le *cyberspace* est un monde virtuel constitué d'une succession d'espaces virtuels reliés entre eux et générés par des machines. C'est William Gibson qui est l'inventeur de la dénomination *cyberspace* dans la nouvelle *Neuromancer* (1984). Henri Desbois explique que le succès de la notion de cyberespace est due à la popularité de la science-fiction (Desbois, 2007), au travers de films comme *Tron* (1982) ou encore la trilogie -et bientôt tétralogie- *Matrix* (1999) pour ne citer que les plus connus. Dans *Tron*, l'accès au cyberespace est possible depuis une borne d'arcade et le corps physique des protagonistes « entre » physiquement dans le jeu. Dans *Matrix*, les humains s'épanouissent au sein d'un cyberespace sans prendre conscience qu'il ne s'agit pas de l'espace réel.

Les géographes commencent à travailler sur la notion de cyberespace à partir de la moitié des années 1990 sans qu'une définition ne fasse consensus. Par exemple, le cyberespace peut faire référence à un espace virtuel imperméable au réel (Thrift, 1996) alors qu'il peut aussi être utilisé comme un simple substitut d'Internet (Batty & Barr, 1994; Desbois, 2011). Très vite, cette polysémie du cyberespace a été critiquée par les géographes. Par exemple, Brian D. Loader souligne que le fort héritage de la science-fiction et la simplification généralisée du cyberespace dans la littérature scientifique contribue à sa polysémie (B. Loader, 1997). Chez certains

auteurs, c'est la qualification d'espace virtuel du cyberspace qui fait débat (Kinsley, 2014) parce qu'elle exclut le lien avec la réalité des territoires.

Pour d'autres, le cyberspace seul ne permet pas d'appréhender l'ensemble des phénomènes de la géographie d'Internet. Par exemple Michael Batty avance qu'il existe un *cspace* ou *computerspace* qui définit l'abstraction d'espace entre les ordinateurs, un cyberspace qui est l'espace qui résulte de la communication entre les ordinateurs ainsi qu'un *cyberplace* qui est l'impact des infrastructures du cyberspace sur les territoires (Batty, 1997). Michael Batty propose d'intégrer ces concepts comme des composantes d'une nouvelle géographie virtuelle. Néanmoins, les travaux autour du cyberspace restent très conceptuels et les géographes ne parviennent pas à prouver les affirmations théoriques avancées (Ash et al., 2018; Bingham, 1999).

Malgré les divergences, le cyberspace a fait évoluer la géographie puisqu'il a poussé les géographes à réinventer leurs outils et leurs concepts pour les adapter à cet ensemble spatial numérique (Dodge, 2001). Par exemple, les géographes proposaient au début des années 2000 des représentations du cyberspace innovantes en utilisant des cartographies expérimentales. Ces cartographies mobilisent des données inédites concernant le trafic Internet, la propagation d'emails, des *minds maps* ou encore des photos satellite (Dodge & Kitchin, 2001).

Aujourd'hui, le terme cyberspace est un argument de discours des autorités. Dans son article pour appréhender le cyberspace par la géopolitique, Frederick Douzet nous explique que le terme cyberspace est utilisé dans le domaine militaire pour parler d'un terrain numérique conflictuel entre les états (Douzet, 1997, 2014). Avec la géopolitique, le cyberspace passe d'un ensemble spatial numérique global à une succession d'ensembles spatiaux qui correspondent aux territoires.

La notion de cyberspace rencontre moins de succès chez les géographes à partir de la moitié des années 2000. Il existe toujours des travaux qui abordent les liens avec les territoires par les enjeux de contrôle et de défense du cyberspace chez les géopolitologues. Pourtant, même si les travaux dédiés aux espaces virtuels (Douzet & Desforges, 2018) sont moins fréquents, les géographes continuent de travailler sur les liens entre les territoires et le réseau Internet au sein de la géographie d'Internet.

1.1.4. Enjeux actuels de la géographie d'Internet

La question de la géographie d'Internet est aujourd'hui divisée en quatre approches :

La première consiste à matérialiser la position des infrastructures d'Internet (Ash et al., 2018; Dupuy, 2004) – principaux *data centers*, serveurs et nœuds – au sein des territoires afin d'établir une cartographie mondiale du réseau (Puel & Ullmann, 2006). Elle a mis en évidence les inégalités territoriales aux niveaux national et local en fonction du maillage du réseau et du volume d'informations. Cette approche est basée sur la comparaison des flux de données qui transitent entre les principaux nœuds mondiaux et sur l'équipement en infrastructure d'un territoire. C'est une approche quantitative, comme pour la géographie des télécommunications, et il est possible de constater les disparités entre les territoires au travers d'indicateurs comme la diffusion du THD (Très Haut Débit) mais il est impossible de connaître le contenu des flux de données.

La deuxième approche mobilise l'analyse spatiale. Elle étudie la géographie d'Internet à partir des effets territoriaux du déploiement du réseau (Éveno & Puel, 2003) et des technologies de l'information et de la communication (Vidal & Mus, 2009). La promesse des agences de télécommunications était qu'Internet viendrait aplatir les distances (Graham, 2001), mais le débat autour de l'abolition des distances et la fin de la spatialité reste un sujet central dans la géographie d'Internet. Dès les années 2000, la réponse est contrastée puisque qu'on assistait

plutôt à un renforcement des dynamiques centre / périphérie (Lasserre, 2000). Aujourd'hui, c'est plutôt la prise de conscience des enjeux environnementaux autour de l'implantation des *datacenters* (Bakis, 2013) qui est au centre de l'analyse.

La troisième approche repose sur la géographie des représentations. Elle établit un lien entre l'Internet et le territoire à partir des contenus du réseau, en fonction des langues (Graham & Zook, 2013), des contenus multimédia (Allouche, 2017; Piganiol, 2017), de l'inscription territoriale des sites Internet (Duféal, 2004) et de la position des institutions sur les territoires. Ce lien entre la localisation des serveurs sur le globe et la géographie d'Internet n'est pas évident car les noms de domaine qui renvoient à des lieux dans l'imaginaire collectif (par exemple : *bbc.co.uk*) ne renvoient pas forcément vers ces territoires (Guichard, 2005). Il est possible d'effectuer la démarche inverse en établissant des listes des sites les plus visités en fonction des pays ciblés (Frénot & Grumbach, 2014) même si cette information géographique n'a pas débouché sur la création de cartographie exhaustive pour le moment.

La quatrième approche mobilise la géographie sociale. Elle lie les territoires et l'Internet en mobilisant les interactions et les pratiques des utilisateurs à partir de leurs informations géographiques (Vienne et al., 2014). L'information géographique fait référence à un type de traces numériques (Romele & Severo, 2015) contenant une donnée géographique. En résumé, il s'agit de données de géolocalisation, des informations sémantiques et des contenus multimédias faisant référence à des lieux dans les territoires. L'analyse des traces numériques permet l'accès à « une connaissance des pratiques spatiales, plus individualisée, plus continue et plus intense » (Beaude, 2017). De plus, les interactions et les pratiques des utilisateurs sont accompagnées par un environnement qui permet la création de communautés virtuelles (Bakis, 2007), contraction de « groupe social » et de « territoire virtuel » (Bertachini, 2003), organisées sous la forme de RSN. L'approche par la géographie sociale prends aussi en considération la « mobiquité », la combinaison entre la mobilité des individus au sein des territoires et la possibilité de se connecter depuis n'importe où (ubiquité). À l'échelle locale, la combinaison entre mobilité et RSN entraîne des transformations au niveau de la synchronisation (Beaude, 2014), processus qui rend possible le contact entre les utilisateurs malgré la distance territoriale, et au niveau des déplacements et des usages des utilisateurs au sein des territoires (Humphreys, 2010). Les communautés virtuelles ont un impact réel sur le territoire qui se retrouve dans les stratégies de géomarketing en ligne des territoires ou lors de rassemblements ou de manifestations. Les commentaires sur les RSN postés par des utilisateurs à propos d'un restaurant ou d'un bar influencent d'autres utilisateurs et transforment leurs habitudes (Humphreys, 2010). Certaines communautés virtuelles ont même pour référentiel une entité géographique concrète dans le territoire.

Nous allons nous appuyer sur ces quatre approches afin de montrer comment s'articulent les informations géographiques entre les territoires et les RSN. Pour cela, nous allons expliquer comment l'évolution du réseau Internet, depuis le web 2.0 vers les RSN, a transformé l'information géographique, une forme particulière de trace numérique, en utilisant l'exemple de la gestion de crise.

1.2. Le passage d'une information géographique volontaire à une information involontaire sur les RSN

1.2.1. Enjeux de l'utilisation de l'information géographique volontaire pour la gestion de crise

L'avènement des TIC (Technologies de l'Information et de la Communication) dans les années 1990 a permis le développement des SIG (Systèmes d'Information Géographique). Ce nouvel outil a changé la manière d'aborder l'information géographique et spatiale. La cartographie devient la partie visible de gigantesques bases de données numériques et la création, l'archivage et l'exploitation de ces bases de données numériques deviennent des enjeux de pouvoir et d'échange commercial. La cartographie est pertinente dans une logique d'analyse spatiale et d'affichage, mais les SIG permettent une exploitation de l'information géographique inédite. Il est désormais possible d'effectuer des sélections spatiales, d'utiliser le langage SQL (*Search Query Language*) pour l'exploitation des bases de données, d'afficher des informations via des fenêtres contextuelles, de superposer et de manipuler des couches cartographiques, etc. L'utilisation des SIG est dans les années 1970, avec la micro-informatique, réservée aux géomaticiens professionnels. Dans les années 2000, l'arrivée de la norme GPS (*Global Point System*) et la globalisation du réseau Internet ont désenclavé l'utilisation des SIG au travers d'une utilisation particulière du réseau : le *geospatial web* ou *Geoweb* (Haklay et al., 2008). Au début, le *Geoweb* était composé de cartes statiques qui n'avaient qu'une fonction de consultation. L'arrivée du web 2.0¹⁹, c'est à dire un format de *web site* et d'applications beaucoup plus flexible, a permis aux internautes de collaborer en ligne, de générer leurs propres contenus et de renseigner des bases de données. La rencontre entre l'évolution technique du web 2.0 et l'information géographique s'est ensuite traduite par le développement de la cartographie 2.0 (Haklay et al., 2008; Joliveau et al., 2013). Cette nouvelle forme de cartographie fait référence à des cartes créées en ligne par des amateurs, en opposition aux cartes qui étaient principalement réalisées par des professionnels dans les instituts. Le grand public est devenu producteur d'un contenu et d'un savoir géographique unique, couvrant des thématiques variées et peu traitées par les géographes professionnels comme le tourisme, les transports, les loisirs, etc. (Mericskay & Roche, 2011). En plus d'être grand public, l'évolution technique du web 2.0 permet aux cartes de devenir « interactive[s], dynamique[s], multimédia[s], mobile[s] » (Mericskay, 2011). Andrew Turner parle même d'une néogéographie qui ouvre la discipline de la géographie à des nouveaux acteurs (Turner, 2006). C'est la géographie des développeurs, qui mettent à disposition des nouveaux outils informatiques sous la forme d'API (interface de programmation), des géomaticiens, qui structurent les bases de données et des utilisateurs du web qui utilisent les cartes sur le web.

Certains scientifiques remarquent que les évolutions technologiques de la cartographie 2.0 ne provoquent pas toujours une meilleure démarche analytique. D'un côté, l'essor des cartes multimédias de type Storymaps²⁰ provoque une aide trop importante dans l'interprétation des cartes (Fretigny et al., 2017). D'un autre, le manque de méthodologie des contributeurs rend impossible les analyses exhaustives de ces cartes (Noucher, 2017).

En plus des évolutions dans la production de l'information géographique et dans les supports technologiques, « l'externalisation de la production par la foule – crowdsourcing » (Noucher & Gautreau, 2013) combinée avec un modèle de participation basé sur Wikipedia, qui veut que

¹⁹ Source : What is Web 2.0, Design Patterns and Business Models for the Next Generation of Software, O'Reilly, <https://www.oreilly.com/pub/a/web2/archive/what-is-web-20.html> (consulté le 16 septembre 2021)

²⁰ Source : ArcGIS StoryMaps, Esri, <https://storymaps.arcgis.com/> (consulté le 15 septembre 2021)

« le plus grand nombre d'intervenants permet de converger vers la vérité » (Palsky, 2013) permet une collaboration entre les utilisateurs au sein des cartographies participatives. La source de données de la cartographie participative est double. Elle vient de l'*Open Data*, mouvement qui consiste à mettre à disposition une partie des données des structures publiques ou privées en accès libre en vue d'une réutilisation par les internautes et les géographes. L'*Open data* est présenté comme un renouveau démocratique et comme le moteur d'une innovation distribuée (Denis & Goëta, 2013), c'est à dire que l'utilisation des données en libre accès devrait entraîner plus de transparence et devenir une source d'innovation.

En complément du mouvement *Open Data*, la cartographie participative se base sur des données géographiques produites par des volontaires. Ce nouveau type d'information géographique généré par les utilisateurs est appelé VGI pour « *Volunteered Geographic Information* » (Goodchild, 2007). Il s'agit d'une information géographique qui est le plus souvent présente sous la forme d'information ponctuelle ou POI (*point of interest*) parce que les « lignes (...) et les zones sont moins fréquemment produites par les amateurs dans la mesure où elles sont intégrées aux fonds de cartes fournis par les API » (Mericskay & Roche, 2011). Seule exception, le projet *Open Street Map* (OSM), fondé en 2004, où ce sont les volontaires qui vectorisent toutes les informations géographiques (bâtiments, routes, réseaux hydrographiques, voies ferrées, etc.) à partir d'images satellite. Le but du projet OSM est de créer une carte libre du monde, dans le sens où les données sont réutilisables sous une licence libre (Duféal & Noucher, 2017).

L'ouverte démocratique de l'*Open data* ne fait pas consensus. D'un côté, contrairement aux attentes, les données de l'*Open Data* ne sont pas brutes (Denis & Goëta, 2013) et leur uniformisation est un enjeu territorial (Goncalves & Rufat, 2016) et politique (Courmont, 2015). D'un autre côté, les contributeurs des cartographies collaboratives ne sont pas une représentation de la population sur les territoires (Noucher & Gautreau, 2013). Le profil des contributeurs d'OSM est particulier puisqu'il concerne plutôt des personnes d'un niveau de qualification élevé (Duféal et al., 2016).

Malgré les biais soulevés par l'*Open data*, les cartographies participatives ont des répercussions sur la gestion de crise. D'un côté, les gestionnaires de crises se sont aperçu que les VGI ont le potentiel d'être utilisés pour la gestion de crise en tant que canal d'information complémentaire (B. T. Haworth, 2018). Même si l'information n'est pas fiable en raison des problèmes de précision de l'information relevant du manque de formation des internautes, et des intentions néfastes envers ces plateformes (Belabbess, 2018), le processus de validation par les pairs octroie une forme de confiance dans l'utilisation de cette information par les ONG et les gestionnaires de crise. Par exemple, la communauté d'*Open Street Map* s'est structurée pour créer le projet HOT (*Humanitarian OpenStreetMap Team*) dédié à la cartographie humanitaire²¹. En 2013, lors du passage du typhon Ayan aux Philippines, la cartographie des routes et des bâtiments a été effectuée en urgence par plus de 700 internautes pour proposer une information cartographique fiable sur laquelle les secours peuvent s'appuyer une fois sur place. **(Fig. A4)**. Le mode humanitaire d'*Open Street Map* a permis de mettre en lumière les éléments utilisés en gestion de crise : « points d'eau potable, hôpitaux, cliniques, pharmacies, les routes colorées selon leur revêtement et leur praticabilité » (Gévaudan, 2013).

²¹ Source : <https://www.hotosm.org/> (consulté le 12 avril 2021)

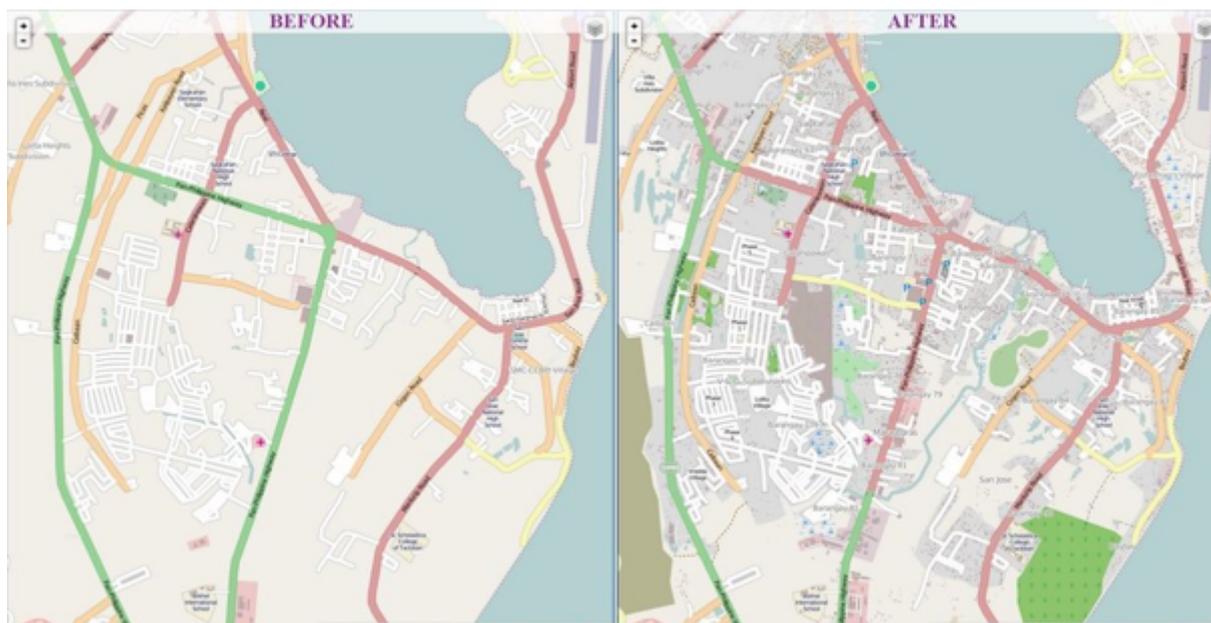


Figure A4 : La ville de Tacloban sur OSM, avant et après le passage de Hayan²²

D'un autre côté, il y a l'idée que les citoyens sur les territoires puissent être considérés comme des senseurs intelligents (Elwood, 2008; Goodchild, 2007) et que les VGI pourraient être une des utilisations de ces senseurs pour capter les informations depuis les territoires. Il est possible d'effectuer une chronologie de l'utilisation de l'information citoyenne depuis les territoires en mobilisant l'exemple de l'utilisation des VGI en gestion de crise au travers de différentes catastrophes et de différents projets. En 2006 avec le passage de l'ouragan Katrina sur la Nouvelle Orléans, il est difficile d'avoir accès à un fond de plan précis et actualisé de la zone car il faut plusieurs jours avant que les satellites survolent à nouveau la zone et il est impossible de les immobiliser (Goodchild, 2007). Le citoyen, lui est capable de remonter de l'information de terrain à partir de SMS ou de photographies datées. Michael Goodchild remarque qu'il y a eu très peu d'utilisation des VGI pour la gestion de crise à cette période à cause du manque d'outils et de processus pour remonter l'information (Goodchild, 2007).

En 2008, suite aux violences post-électorales au Kenya, l'activiste Ory Okolloh crée le site *Ushahidi* (Okolloh, 2009). En premier lieu, la plateforme a été développée pour que les habitants de Nairobi indiquent sur une carte les zones de violences à éviter en envoyant un SMS. L'information géographique volontaire depuis le territoire est utilisée dans le cadre d'un processus de remontée d'information depuis le terrain et dans une optique de gestion de crise citoyenne. Le programme est en open source²³, ce qui permet aux volontaires de développer un *Ushahidi* pour des zones pauvres en informations cartographiques dans une logique de protection citoyenne. En 2010, quelques heures après le séisme à Haïti, *Ushahidi* a permis de géocoder entre 40 000 et 60 000 messages. La plateforme a été le vecteur d'une transmission d'information géographique locale à partir de téléphones portables (Zook et al., 2010). « *Ushahidi* a permis de combler certaines carences informationnelles dans les premiers jours qui ont suivi le séisme, au moment où les grandes organisations et les Nations unies ne sont pas encore opérationnelles » (Blomac, 2012). La rapidité de mise en place et le coût d'*Ushahidi* a poussé le gouvernement américain à concentrer l'organisation de la coordination globale des

²² Source : Tweet par l'utilisateur @rbanik, Twitter, <https://twitter.com/RBanick/status/400055778435809280> (consulté le 12 avril 2021)

²³ Source : How the Ushahidi platform works, and what comes next, Ushahidi, <https://www.ushahidi.com/blog/2018/11/05/how-the-ushahidi-platform-works-and-what-comes-next> (consulté le 16 septembre 2021)

secours sur cette plateforme (Yates & Paquette, 2011). Néanmoins, certaines associations, une fois sur place, ne prennent pas en compte les informations de la plate-forme par manque de flexibilité (Blomac, 2012). L'utilisation de l'information géographique volontaire est rapide, disponible et gratuite. Les informations ont été renseignées soit par des volontaires, soit par des habitants depuis la zone sinistrée en utilisant des SMS et des emails (Zook et al., 2010).

En 2012, l'ouragan Sandy atteint la ville de New York. Au début des années 2010, à New York, les smartphones et l'utilisation des RSN sont répandus. L'utilisation des hashtags #Sandy et #Frankenstorm permet de suivre l'actualité des habitants sur les RSN pendant la catastrophe. Malgré les inondations et les pannes d'électricités, les New Yorkais utilisent leurs smartphones pour publier jusqu'à 10 photos par seconde sur Instagram avec le hashtag #Sandy²⁴. Il est possible de suivre l'évacuation des habitants de Manhattan en suivant l'heure de publication et les informations géographiques des tweets sur la plateforme Twitter à partir des mots clés « We are ok », « power – lost power, no power », « damage »²⁵. L'information géographique n'est plus seulement publiée par des volontaires mais par la population à New York pendant la crise. Néanmoins, les informations publiées par les citoyens ne sont pas uniformes : l'analyse des informations publiées sur Twitter permet de montrer que la vulnérabilité physique et la manière dont la crise impacte les citoyens a un impact sur leur manière de communiquer (Wang et al., 2019). De plus, le fait que l'information soit partagée par la population donne aussi la naissance de rumeurs comme par exemple la diffusion de montages photographiques indiquant la présence de requins dans les rues de New York²⁶.

Nous avons pu voir que les VGI issues des cartographies participatives transforment les pratiques de gestion de crise (Haworth, 2016). Nous avons aussi analysé le fait que les citoyens pouvaient être utilisés comme des senseurs pour capter les territoires (Elwood, 2008; Goodchild, 2007) au travers des VGI. Nous avons aussi montré que les VGI n'étaient pas une représentation fidèle des citoyens sur le territoire (Noucher & Gautreau, 2013). Parmi les quatre exemples d'utilisation des VGI pendant la gestion des crises que nous avons présentés, les informations qui ont été mobilisées pendant l'ouragan Sandy ne peuvent pas être mises sur le même plan que les autres informations parce qu'elles proviennent des RSN. Nous allons voir comment l'information publiée sur les RSN diffère de l'information publiée au sein de plateforme dédiée par des volontaires.

1.2.2. Enjeux autour de l'utilisations des traces numériques et de l'information géographique involontaire pour la gestion de crise

Lors du passage de l'ouragan Sandy, l'information utilisée pour analyser les mouvements de population à Manhattan n'est pas toujours volontaire. L'information qui est publiée sur les RSN n'a pas pour but premier de renseigner sur une situation de crise. Cette donnée prend la forme d'un texte ou d'un contenu multimédia comme une photo ou une vidéo et ne transporte pas forcément une information géographique compatible avec un SIG. À l'inverse du cadre proposé par les VGI, l'information sur les RSN est massive, déstructurée et inconsciente. Elle est référencée dans l'étude de Florian Fischer (Fischer, 2012) comme une information

²⁴ Source : Hurricane Sandy: A Perfect Social Media Storm, Nymag, <https://nymag.com/intelligencer/2012/10/hurricane-sandy-perfect-social-media-storm.html> (consulté le 16 septembre 2021)

²⁵ Source : Hurricane Sandy by social media numbers, digitaltrends.com, <https://www.digitaltrends.com/?s=hurricane-sandy-by-social-media-numbers> (consulté le 22 octobre 2019)

²⁶ Source : Verifying Two Suspicious "Street Sharks" During Hurricane Sandy, Datajournalism.com, <https://datajournalism.com/read/handbook/verification-1/verifying-images/4-verifying-images/4-2-verifying-two-suspicious-street-sharks-dur-ing-hurricane-sandy> (consulté le 16 septembre 2021)

géographique involontaire ou « *Involuntary Geographic Information* » (iVGI). Pouvoir exploiter le volume d'information disponible sur les RSN semble être un enjeu majeur pour les gestionnaires de crise (Liu et al., 2008; Palen et al., 2009; Roche et al., 2013).

Le RSN Twitter connaît un grand succès pour capter l'iVGI dans la littérature scientifique (Acar & Muraki, 2011; Kryvasheyev et al., 2015; Li et al., 2013; Takahashi et al., 2015; Zhang & Zhu, 2018). Twitter est un RSN structuré à la manière d'une plateforme de *microblogging* où chaque utilisateur alimente sa propre page/blog en publiant des courts messages nommés « tweet ». Les raisons du succès de la plateforme reposent sur trois arguments.

Le premier argument repose sur l'organisation de la structure des données d'un tweet. Dans le corps de texte d'un tweet, les utilisateurs ont la possibilité d'insérer des hyperliens, nommés hashtags, pour indexer le(s) sujet(s) de leur message en ajoutant le symbole « # » devant le mot concerné. Cette indexation permet aux utilisateurs d'effectuer des fils de discussions à propos de sujet similaires et de réunir dans une recherche unique tous les tweets qui utilisent le même hashtag. Par conséquent, il est possible de réunir des informations relatives à un événement en suivant les hashtags concernés. Il est aussi possible d'interpeller les utilisateurs en utilisant un deuxième type d'hyperlien qui mobilise le symbole « @ » et le nom de l'utilisateur ciblé. Enfin, il est possible de partager du contenu multimédia sous la forme d'un lien vers une page internet, d'une photo ou d'une vidéo.

Le deuxième argument concerne l'information géographique qu'il est possible de trouver dans la métadonnée d'un tweet. Il peut s'agir d'information sur le point d'accès à Internet, la latitude et la longitude et/ou les informations géographiques renseignées par les utilisateurs (par exemple : « Paris, France ») (Bouillot et al., 2012).

Le troisième argument concerne l'accessibilité et la possibilité d'exploitation de l'information sur Twitter. Une large majorité des tweets sont publics et sont soit accessibles à partir d'un simple lien URL, soit en utilisant les fonctions de recherches fournies par le RSN. De plus, Twitter met à disposition pour les développeurs différentes API pour extraire et stocker les données et les métadonnées des tweets dans des bases de données. L'information géographique ainsi extraite est utilisée pour répondre à des problématiques spatiales très variées, comme la mobilité dans les grandes villes américaines (Luo et al., 2016), la détection de la densité de population dans les zones urbaines en fonction des heures de la journée (Landwehr et al., 2016) ou même la prédiction de pandémie (Zhao et al., 2016). Néanmoins, si la collecte et l'exploitation de l'iVGI dans Twitter apparaît comme une opportunité, son utilisation pour l'analyse spatiale (Saldana-Perez et al., 2019) nécessite d'être optimisée (Williams et al., 2017).

L'iVGI en provenance de Twitter a permis la collecte d'informations géolocalisées, publiées pendant l'ouragan Sandy dans les zones impactées (Albuquerque et al., 2015; Kryvasheyev et al., 2015) et d'établir une première relation entre activité sur Twitter et dommages subis par les utilisateurs (Kryvasheyev et al., 2016). L'analyse croisée de l'iVGI captée pendant le séisme de Tohoku au Japon (Acar & Muraki, 2011) en 2011 et le passage du Typhon Haiyan aux Philippines (Takahashi et al., 2015) a permis de dégager des tendances sur le comportement des utilisateurs pendant des situations de crise. Par exemple, les utilisateurs de Twitter qui publient depuis les zones les plus touchées ont tendance à évoquer la situation difficile dans laquelle ils se trouvent alors que les utilisateurs qui publient depuis des zones moins touchées ont plutôt tendance à poster des tweets pour déclarer qu'ils sont à l'abri. La vitesse de publication de l'information sur les RSN permet de détecter des séismes en direct et d'estimer un épicerne probable (Sakaki et al., 2010). Dans certains cas, l'iVGI peut même se substituer aux VGI, comme dans l'exemple de l'inondation de Jakarta où les abris ont été détectés grâce à aux utilisateurs qui publiaient leur localisation sur Twitter (Kusumo et al., 2017).

Nous avons montré dans cette partie que l'accès à l'intérieur du réseau Internet a permis aux géographes de distinguer 4 approches pour la géographie d'Internet. Nous avons ensuite analysé le fait que l'évolution du réseau Internet a permis de transformer les pratiques de création des données cartographiques au travers des cartographies participatives. Nous avons montré que les citoyens pouvaient être considérés comme des capteurs du territoire à travers de l'information géographique volontaire et que cette information géographique était pertinente pour la gestion de crise. Enfin, nous avons montré que sur les RSN, l'information géographique est plutôt involontaire et que la mobilisation de cette information semble représenter une opportunité pour les systèmes de gestion de crise. Nous allons par la suite montrer comment les systèmes de gestion de crise mobilisent les informations géographiques au travers de la gestion de crise numérique.

2. Gestion numérique de crise

Nous définissons la gestion numérique de crise comme le recours à l'utilisation d'outils numériques de gestion de crise et de canaux de communication numérique par un territoire dans le but d'optimiser ses processus de gestion de crise. Il existe un très large panel d'outils numériques de gestion de crise qui sont adaptés aux besoins spécifiques des différents gestionnaires de crise sur un territoire. Par exemple, le recours aux SIG pour la cartographie tactique à la zone de défense et de sécurité de Paris (Santoni, 2016) permet de répondre aux besoins de planification, de logistique ou encore de cartographie tactique de la PP. Dans une optique de gestion de crise, nous définissons les canaux de communication numériques comme l'ensemble des technologies numériques qui permettent d'établir une communication entre un système de gestion de crise et un territoire. Par exemple, l'utilisation des RSN par les institutions pendant une crise permet d'alerter la population sur les territoires (Douvinet et al., 2017). Afin de répondre à notre problématique, nous analyserons les outils et les canaux numériques de gestion de crise qui génèrent des interactions entre les systèmes de gestion de crise et les citoyens sur les territoires.

Nous allons montrer dans notre deuxième partie comment les canaux numériques sont mobilisés pendant une crise par les systèmes de gestion de crise territorialisés. Dans un premier temps, nous allons d'abord présenter les principes généraux relatifs à la gestion de crise. Nous allons commencer par analyser la notion de « crise » pour ensuite expliquer la notion de « gestion de crise ». Puis, nous analyserons comment circule les informations au sein des systèmes de gestion de crise et quel est le rôle des RSN dans cette circulation d'information. Dans un second temps, nous analyserons l'utilisation des MSGU pour finir par présenter quels sont les autres canaux numériques utilisés dans la gestion de crise aujourd'hui.

2.1. Principes généraux relatifs à la gestion de crise

2.1.1. L'urgence, la situation de crise et la catastrophe majeure

Le mot crise est utilisé pour résumer un processus unique mais semble polysémique puisqu'il s'applique pour décrire plusieurs phénomènes. Il est utilisé à la fois pour décrire un phénomène macro-économique mondial comme la crise des *subprimes* en 2008²⁷, pour décrire un phénomène psychosociologique comme la crise d'adolescence ou pour décrire divers symptômes dans le domaine médical, par exemple la crise de foie. Le mot crise trouve deux origines : « crisis » en latin qui est un terme médical qui signifie « manifestation brutale et violente d'une maladie » et « krisis » en grec qui signifie « jugement, décision ». Si l'origine latine apporte la signification d'un dysfonctionnement conséquent dans un organisme, l'origine grecque introduit plutôt la dimension « gestion de crise » où un acteur décisionnaire doit prendre des décisions en fonction des informations qu'il a sa disposition²⁸. Il existe toujours un moment de rupture qui amène une entité au fonctionnement normal à un fonctionnement perturbé.

Afin de décrire la situation de crise, Patrick Laguadec considère trois modes de fonctionnement d'un système : « la marche normale ; la situation perturbée ; la dynamique de crise. » (Laguadec,

²⁷ Comment la crise a-t-elle commencé ? économie.gouv.fr, <https://www.economie.gouv.fr/facileco/comment-crise-a-t-elle-commence>

²⁸ Source : observation participante à la PP de Paris entre octobre 2015 et octobre 2016.

1991²⁹). Dans un système en marche normale, il y a un ensemble de régulations qui permettent au système d'arriver à un rythme de croisière. Par exemple, si les précipitations sont trop importantes sur le bassin versant de la Seine, l'État a prévu la construction de grands lacs réservoirs pour permettre de réguler le débit de l'eau (Reghezza-Zitt, 2006). Dans cet exemple, les lacs réservoirs sont pensés comme un mécanisme de régulation en cas de situation perturbée pour un retour à la normale. Pour passer de la marche normale à la situation perturbée, il faut qu'un accident perturbe le système, nécessitant l'intervention de fonctions spécialisées. Pendant la crue de 2016, les lacs réservoirs ont eu une action limitée car la localisation des pluies n'était pas en concordance avec les affluents de la Seine sur lesquels les lacs sont présents³⁰. Dans l'exemple de la crue de 2016, des fonctions spécialisées du système de gestion de crise ont été activées pour protéger le réseau de transports de la ville de Paris³¹. Néanmoins, malgré les fonctions spécialisées du système de gestion de crise, 545 communes d'IDF ont été reconnues en état de catastrophe naturelle (OCDE, 2018). Lorsque les fonctions spécialisées ne suffisent plus à rétablir le fonctionnement du système de la situation perturbée à la marche normale, le système entre dans la dynamique de crise où les gestionnaires font face à l'incertains, à l'inconnu (Lagadec, 1991).

Il existe deux types de situations : la situation d'urgence où l'univers est connu et où il est possible de revenir en arrière en faisant appel à des fonctions spécialisées et la situation de crise où le système est instable, hors cadre, où la situation peut porter atteinte à la sécurité ou à la protection du public (Lagadec, 1991). Georges-Yves Kervern, dans son ouvrage sur les éléments fondamentaux des cyndiniques (Kervern, 1995), propose une classification plus fine des perturbations en fonction de leur degré de répercussions sur le système (**Fig. A5**).

Niveau de gravité	Degré de perturbation de l'organisation
Incident	perturbation des données du système. ex : la défaillance d'un composant ou d'un sous-ensemble d'un système plus large.
Accident	perturbation des modèles de comportement du système. ex : une situation qui entraîne un comportement inattendu d'un dispositif technique ou d'une personne.
Accident grave	perturbation des missions de l'organisation. ex : une situation qui oblige un groupe d'acteurs à effectuer une mission différente et nouvelle.
Catastrophe	perturbation des règles de l'organisation. ex : une situation qui remet en cause une procédure ou un règlement établi et nécessite la mise en place d'une procédure de sauvegarde improvisée.
Catastrophe majeure	perturbation de l'échelle des valeurs de l'organisation. ex : une situation qui oblige l'organisation à sacrifier certaines valeurs (protéger les biens et l'environnement) pour protéger des valeurs plus précieuses (des vies humaines).

Figure A5 : De la situation d'urgence à la situation de crise (Kervern 1995)

Cette approche permet de mitiger la frontière entre la situation d'urgence et la situation de crise en proposant une gradation en 5 niveaux de perturbation. Chez Georges-Yves Kervern, le passage entre la situation d'urgence et la situation de crise est entre l'accident grave et la catastrophe. Selon ces catégories, entre 2009 et 2019, l'IDF et la RBC ont connus au moins 11

²⁹ Michel Barabel, Samuel Mayol, et Olivier Meier, « Les médias sociaux au service du marketing territorial : une approche exploratoire, Abstract », *Management & Avenir*, n° 32 (17 mai 2010): 233-53, <https://doi.org/10.3917/mav.032.0233>.

³⁰ Source : Retour sur la crue de 2016, EPI Seine, <https://episeine.fr/actualite/retour-sur-la-crue-de-juin-2016> (consulté le 16 septembre 2021)

³¹ Source : Crue de la Seine : la SNCF et la RATP en alerte, Les Échos, <https://www.lesechos.fr/2016/06/crue-de-la-seine-la-sncf-et-la-ratp-en-alerte-207508> (consulté le 16 septembre 2021)

évènements d'un niveau égal ou supérieur à un accident grave. En IDF, il y a eu trois catastrophes majeures (les attentats du 13 novembre 2015, la crue de la Seine de 2016 et la crue de la Seine de 2018), deux catastrophes (l'accident ferroviaire de Brétigny-sur-Orge le 12 juillet 2013 et la vague de froid de l'hiver 2011) ainsi qu'un accident grave (l'incendie usine SIAAP à Achères en 2019). En RBC, il y a eu une catastrophe majeure (attentats de Bruxelles le 22 mars 2016), trois catastrophes (l'accident ferroviaire de Buizingen le 15 février 2010, l'épisode orageux d'août 2011) ainsi que deux accidents graves (les inondations de Bruxelles de 2016 et l'incendie de l'usine Milcamps à Forest le 23 novembre 2017).

2.1.2. Temporalité et cycle des crises

La situation de crise s'inscrit dans le temps. D'abord, il existe une situation d'incubation de la crise où un certain nombre de défaillances s'accumulent. Ensuite, un événement déclencheur, qui peut être un incident d'origine naturel ou anthropique, vient peser sur l'accumulation de défaillances. Cet évènement est le déclencheur de la situation de crise. Pour Richard Laganier, la crise ne doit pas être considérée comme étant « exogène aux organisations » (Laganier, 2011) car elle reflète le moment où les organisations perdent la maîtrise de l'évènement déclencheur et des impacts. La crise est déjà présente, mais elle ne se manifeste qu'à partir du moment où un ou plusieurs éléments déclencheurs, plus forts que les dysfonctionnements précédents, font perdre le contrôle du système. Richard Laganier propose de résumer la temporalité d'une crise de la manière suivante (**Fig. A6**) :

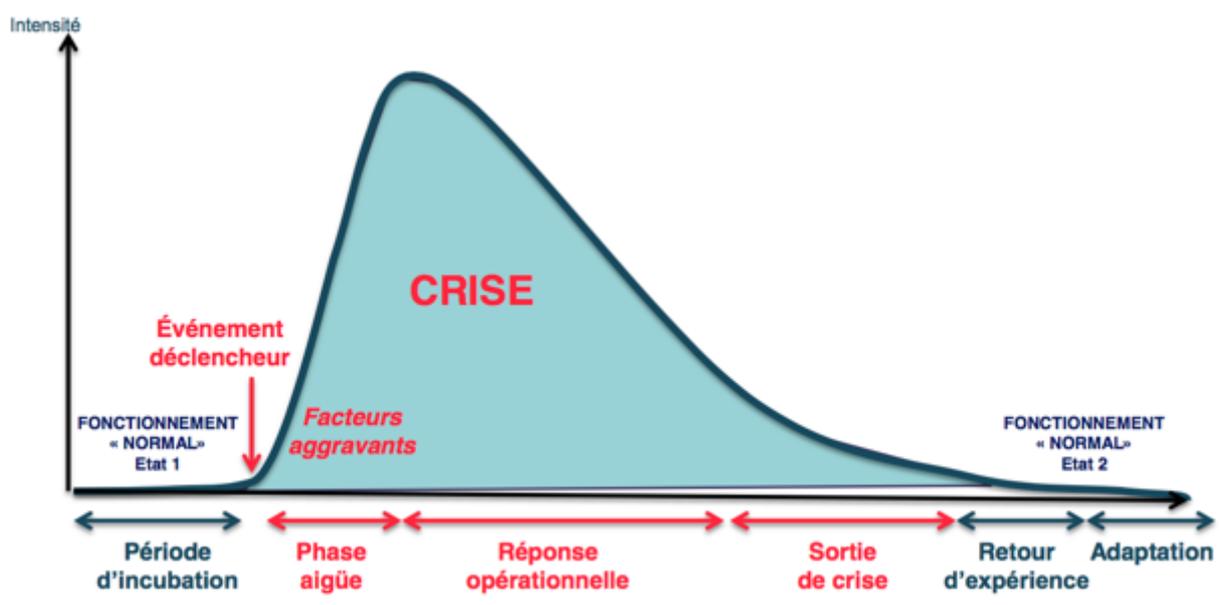


Figure A6 : Les différentes phases d'une crise (Laganier 2011)

Pendant la période d'incubation, des changements organisationnels et environnementaux poussent les structures à prendre des décisions à court termes qui parfois s'avèrent contradictoires (Shrivastava et al., 1991). La période d'incubation prend fin à partir du moment où un évènement déclencheur fait basculer le système en situation de crise (en rouge). Nous entrons dans la phase aiguë, phase où le système de gestion de crise n'a pas encore eu le temps de se mettre en place. Au tout début de cette phase, il y a un temps où les gestionnaires de crises doivent se réunir dans les cellules de crise. Ensuite, les décideurs font face à l'inconnu et doivent appliquer un plan en fonction des informations de terrain qui sont parvenues jusqu'à la cellule de crise. Ensuite vient la phase de la réponse opérationnelle où le système de gestion de crise tente de trouver des solutions et propose des réponses. Enfin vient la phase de sortie de crise

qui permet au système de revenir à un mode de fonctionnement normal 2, induisant la phase du retour d'expérience et la phase d'adaptation. Le système ne passe pas d'un fonctionnement normal à un autre fonctionnement normal analogue mais bien à un fonctionnement normal 2. Cela signifie que la crise a laissé une marque dans le système. La phase de retour d'expérience est utilisée pour faire le point en décelant les défaillances ayant eu lieu pendant la période d'incubation et pendant la phase de gestion de crise. La phase d'adaptation sert à mettre en œuvre les recommandations du retour d'expérience à partir d'actions ayant pour but de changer le système et d'augmenter sa résilience pour éviter une nouvelle période d'incubation.

Une unique crise peut aussi avoir une temporalité multiple en décrivant un effet cascade (Bocquentin et al., 2018). Par exemple, un séisme qui détruirait une ville. La phase aigüe correspond au moment où la terre tremble et détruit des habitations, la phase opérationnelle au moment où la sécurité civile porte secours aux populations et la phase de sortie de crise au moment où les populations sont prises en charge par les centres de secours. À ce moment précis, nous entrons dans une nouvelle crise avec comme nouvel élément déclencheur des populations sans domiciles et une phase de crise aigüe où ces populations n'auraient pas accès à l'eau potable, etc. En fonction de l'acteur de gestion de crise, une même crise ne commence ou ne se termine pas au même moment. Par exemple, dans le cas d'un dispositif « nombreuses victimes »³², la crise s'arrête pour les secouristes après le transfert des blessés à l'hôpital alors que c'est le moment où la crise commence pour le système de santé. De plus, il est possible qu'il y ait l'apparition d'un phénomène de sur-crise, c'est à dire qu'une autre crise commence à l'intérieur de la crise précédente et empire la situation. Par exemple, pendant les attentats de Bruxelles du 22 mars 2016, la deuxième explosion dans le métro bruxellois, une heure après la première série d'explosion à l'aéroport de Zaventem, a provoqué une nouvelle crise dans un territoire déjà en crise.

Enfin, il faut faire attention à ne pas confondre la temporalité de la crise et la cinétique de la crise. La cinétique d'une crise correspond au temps que va mettre un aléa pour atteindre un système. Par exemple, la cinétique peut être rapide comme l'explosion d'une bombe qui ne dure qu'un instant ou lente comme une crue de plaine qui peut durer plusieurs semaines. La temporalité de la crise correspond à la période entre l'évènement déclencheur et la sortie de crise. La temporalité d'une crise peut être représentée selon le modèle de l'approche globale ou « *comprehensive approach* » ou encore « PPRR » (Prévention, Préparation, Réponse et Récupération), développé par la FEMA (*Federal Emergency Management Agency*) aux États-Unis³³. Le PPRR se sépare en quatre phases de gestion de crise : la phase de prévention (*Prevention phase*), la phase de préparation (*Preparedness phase*), la phase de réponse (*Response phase*) et la phase de récupération (*Recovery phase*) (**Fig. A7**).

³² Source : Le plan NOVI (NOmbreuses VIctimes), Ministère de l'Intérieur, <https://mobile.interieur.gouv.fr/Archives/Archives-publications/Archives-infographies/Securite-des-biens-et-des-personnes/Securite-des-biens-et-des-personnes/Mobilisation-de-l-Etat-en-temps-de-crise/Le-plan-NOVI-NOmbreuses-VIctimes#fermer> (consulté le 15 septembre 2021)

³³ Emergency Management in the United States, FEMA, https://training.fema.gov/emiweb/downloads/is111_unit%204.pdf (consulté le 15 septembre 2021)



Figure A7 : le cycle de l'approche globale (Source : Greencrossaustralia.org)

La phase de prévention sert à se préparer avant la crise en renforçant les vulnérabilités du système. Par exemple, c'est pendant cette phase que les gestionnaires de crise vont chercher à sensibiliser les citoyens aux risques majeurs dans le but de leur apprendre à « vivre avec le risque » (Blesius, 2013) afin de minimiser les pertes en cas de catastrophe. La phase de préparation sert à anticiper et à se préparer pour faire face à une éventuelle prochaine crise. C'est pendant cette phase que les gestionnaires de crise mettent en œuvre tous les moyens opérationnels pour faire face aux crises (McLoughlin, 1985). C'est aussi pendant cette phase que sont mis en place les plans de sauvegarde, les systèmes d'alerte, les systèmes de communication d'urgence ou encore les exercices de gestion de crise. La phase de réponse est la phase qui concerne les actions entreprises par les systèmes de gestion de crise juste après la phase aigüe. C'est pendant cette phase que les gestionnaires de crises appliquent et adaptent les plans rédigés lors de la phase de préparation. La phase de récupération est une phase post-crise où le système cherche à redevenir stable. Les territoires restaurent et remettent en service les infrastructures touchées par la catastrophe, relogent les victimes dont les habitations auraient été endommagée ou nettoient les débris. C'est aussi pendant cette phase que sont tirés les enseignements de la crise précédente.

L'approche globale sert de cadre temporel de référence pour la gestion de crise (Cronstedt, 2002) en représentant un cycle complet de gestion de crise qui peut s'enchaîner de manière perpétuelle (la phase de prévention s'enchaîne sur la phase de préparation qui s'enchaîne sur la phase de réponse, etc.). Néanmoins l'approche globale est une approche perfectible parce qu'elle occulte certaines dimensions de la crise. Par exemple, la représentation par le PPRR ne permet pas de mesurer l'intensité de la crise à l'intérieur des phases puisque les phases sont représentées sur un même plan. De plus, le PPRR ne permet pas de représenter les disciplines ou les niveaux décisionnels engagés pendant les différentes phases. Certaines études proposent d'aller plus loin en complétant l'approche globale (Bénaben et al., 2014) via l'ajout de la dimension du niveau de décision et de la localisation des différents sites du système impacté (**Fig. A8**). Avec cette représentation, il devient possible pour le gestionnaire de crise d'anticiper une réponse en trois dimensions pour chaque cube représenté sur la **Figure A8**.

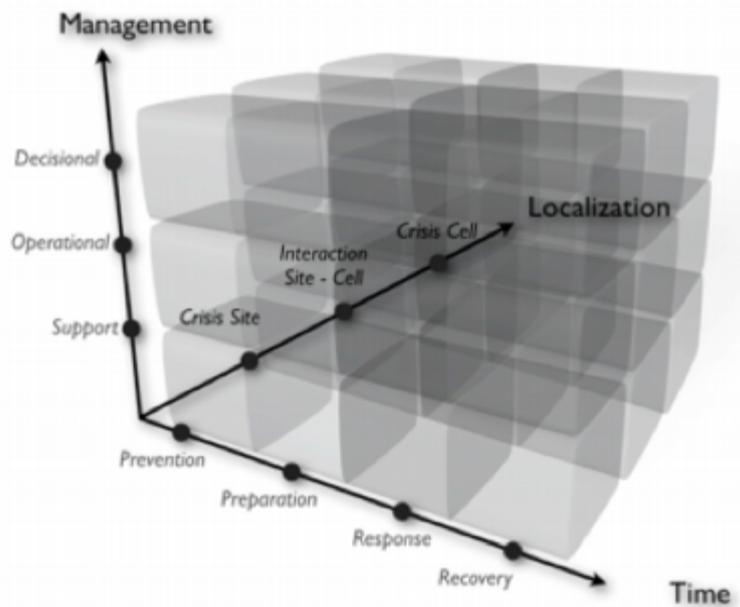


Figure A8 : Un cadre d'analyse à trois dimensions pour la gestion de crise (Benaben & al 2014)

L'approche du PPRR peut aussi sembler trop rigide pour les structures dans lesquelles il sert de référence et doit être questionnée, voire complétée en l'utilisant de manière complémentaire avec d'autres méthodes (Bénaben et al., 2014; Cronstedt, 2002). Dans la **Figure A8**, la cellule de crise est le niveau décisionnel le plus éloigné du territoire impacté. Pourtant, c'est dans les cellules de crises que sont prises les décisions pour faire face aux crises dans les territoires. Nous allons compléter les approches des cycles de crise en analysant comment les informations circulent entre les différents niveaux décisionnels.

2.1.3. Circulation de l'information entre la cellule de crise et le territoire

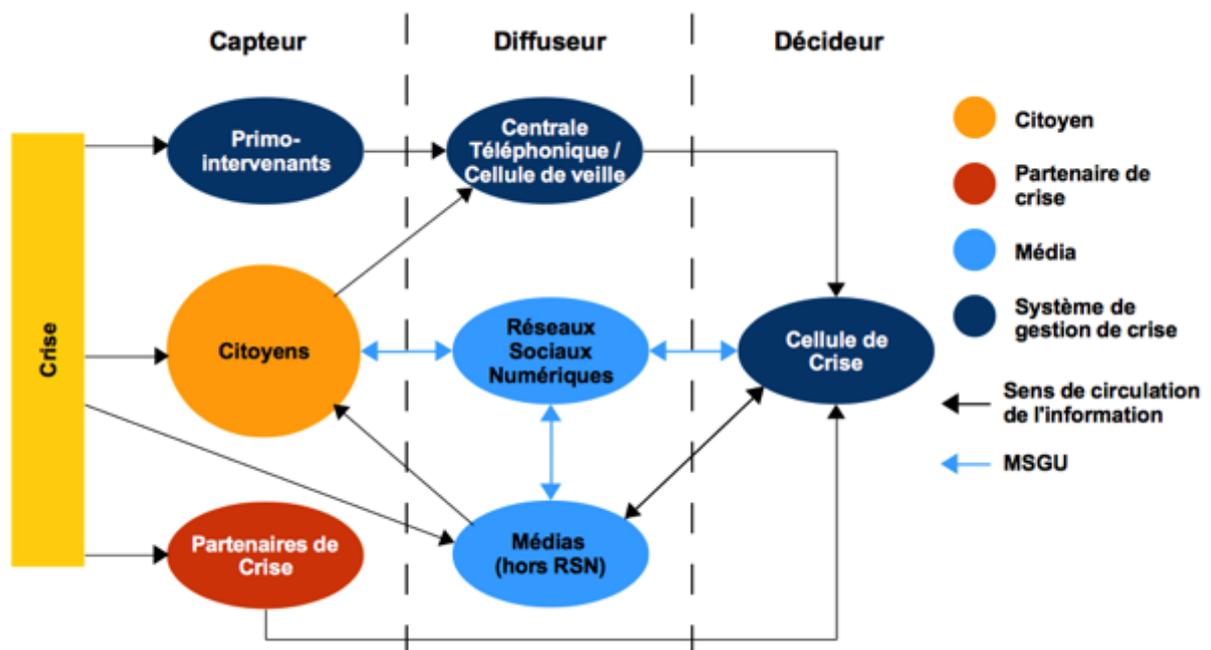


Figure A9 : Schéma de la circulation d'information en cas d'évènement (Santoni 2021)

Nous avons schématisé la circulation d'information pendant une crise (**Fig. A9**). La figure A9 se base sur une série d'observations participantes à la PP de Paris pendant trois événements. Premièrement, pendant les attentats du 13 novembre 2015 en échangeant avec les gestionnaires de crise puisque je n'ai pas pu me rendre dans la cellule de crise pendant la nuit. Deuxièmement, pendant l'exercice Européen SEQUANA en 2016 (November & Créton-Cazanave, 2017), qui s'est déroulé du 7 au 18 mars 2016 et qui consistait en une simulation d'une crue centennale de la Seine. Cet exercice a mobilisé 90 partenaires publics et privés ainsi que 4 pays européens³⁴. Pendant cet événement, j'ai pu observer et faire des entretiens avec les joueurs. Troisièmement pendant la crue trentennale de la Seine du 28 mai au 8 juin 2016. Pendant cet événement, j'ai fait partie de la cellule de crise en tant que cartographe de crise où j'ai pu m'intéresser à la circulation d'information entre les territoires et la cellule de crise.

Sur la figure A9, les flèches représentent le sens de circulation de l'information pendant une crise. La circulation d'information peut être à sens unique ou bien fonctionner dans les deux sens. Nous avons représenté les quatre groupes qui participent à la circulation de l'information pendant une crise : les citoyens, le système de gestion de crise, les médias et les partenaires de gestion de crise. Nous avons ensuite disposé les entités qui composent les groupes en fonction de leur rôle dans la circulation de l'information de crise : les capteurs, les diffuseurs et les décideurs. Les capteurs sont les entités qui sont en contact avec la crise sur le territoire impacté. Ce sont les premiers témoins de la crise. De l'autre côté, les décideurs sont les entités qui reçoivent des informations depuis le territoire impacté et prennent des décisions pour gérer la crise. Entre les deux, les diffuseurs font office d'intermédiaires en remontant les informations récoltées par les capteurs et en transmettant les décisions prises par le niveau décisionnel. La partie haute de la figure A9 représente la circulation d'information dans le système traditionnel de gestion des urgences. Les primo-intervenants font remonter de l'information soit au central téléphonique, soit à la cellule de veille, qui peut demander en échange des précisions. Toute l'information de terrain circule jusqu'à la cellule de veille qui est activée en continu. En cas d'évènement grave, la cellule de veille déclenche l'activation de la cellule de crise. Une cellule de crise est un lieu dédié à l'intérieur des structures qui sert à gérer de manière efficace et centralisée la crise qui survient. Elle est constituée de membres de la structure de gestion de crise et parfois d'intervenants externes comme les partenaires de crise (Santoni & Audoin, 2017). Les cellules de crises sont divisées en quatre sous-cellules de base autour desquelles s'ajouteront des cellules spécialisées en fonction des structures : les cellules « direction générale », « gestion », « communication » et « appuis logistiques » (Lagadec, 1995). La cellule « direction générale » fixe les grandes orientations et assume les choix cruciaux. C'est elle qui décide de la réponse à apporter pour faire face à la crise. C'est en général le plus haut responsable de la structure qui est à sa tête. La cellule « Gestion » a pour fonction d'apporter un appui global et de faire le lien entre les unités de terrain, la remontée d'information, la cellule de communication et la cellule de direction générale. La cellule « appuis logistiques » a pour fonction de fournir tous les moyens nécessaires pour que les autres cellules puissent accomplir leurs missions. La cellule « communication » est en charge de communiquer avec les médias et avec les citoyens en attente d'information. C'est elle qui élabore les messages de crises et qui informe la cellule de direction générale des attentes des médias et du public en termes de communication. Ce sont les membres de la cellule communication, les communicants, qui utilisent les RSN. La position de la cellule de crise est centrale car elle est le pôle d'échange de l'information (Lapierre, 2016). En fonction de l'ampleur de la crise, la personne à la tête de la cellule « direction générale » répond à la presse lors d'un point presse (Lagadec, 1995).

³⁴ Source : EU Sequana 2016, Risques-majeurs.info, <https://www.risques-majeurs.info/fiche/eu-sequana-2016> (consulté le 17 septembre 2021)

En plus du système traditionnel de gestion des urgences, la cellule de crise dispose de trois canaux pour collecter de l'information depuis le terrain. Elle peut d'abord utiliser des informations communiquées par les partenaires de gestion de crise. Il s'agit de partenaires institutionnels et associatifs qui sont mobilisés au sein du système de gestion de crise en fonction du type de crise et des zones touchées soit dans la cellule de crise, soit à distance par téléphone ou en utilisant un logiciel de main courante (Créton-Cazanave et al., 2017). Ensuite, la cellule de crise peut mobiliser des informations en provenance des médias. Par exemple, à la PP, j'ai observé des cas où les gestionnaires de crise apprenaient des informations depuis le territoire sur BFMTV. Enfin, l'information peut être collectée sur les RSN.

2.2. Utilisation des Médias Sociaux en Gestion d'Urgence

2.2.1. Circulation des informations de crises au sein des MSGU

L'iVGI peut être utilisée dans toutes les phases de gestion de crise (Landwehr et al., 2016) mais la mobilisation de cette information ne représente qu'une facette de l'utilisation possible des MSGU. À partir des utilisations des RSN du service d'incendie de Los Angeles (Latonero & Shklovski, 2011b), du centre de crise fédéral en Belgique (Service public fédéral Intérieur, 2015) et du bureau de gestion de crise de la région de Wellington en Nouvelle-Zélande (Rive et al., 2012), nous retenons trois façons d'utiliser les MSGU.

D'abord, dans une logique de communication de crise avec l'information descendante ou *top-down*. Cette information a pour but d'alerter et de donner des directives à la population menacée pour minimiser les pertes, organiser les secours et pallier à la panique. Les stratégies de communication de crise dépendent des structures et des gestionnaires de crises. Il s'agit de messages courts, multilingues, concis et compréhensibles qui ont valeur de parole d'État (Libaert et al., 2018) même si les stratégies de communication de crise varient en fonction des structures et des gestionnaires de crise. En théorie, dès le début de la crise avant l'arrivée des primo-intervenants, les messages décrivent la zone de crise en donnant des indications géographiques, si possible un zonage, des directives pour se mettre à l'abri et éventuellement des informations sur le nombre de victimes ou sur les dégâts constatés (**Fig. A10a**). Les messages publiés pendant la réponse opérationnelle (Laganier, 2011) ont pour but d'accompagner le travail des secours et des forces d'intervention. Par exemple, pendant l'attentat de Nice du 14 juillet 2016, le premier tweet du Ministère de l'Intérieur (**Fig. A10b**) demande aux citoyens de ne pas partager des contenus sur les RSN sans en avoir vérifié la source pour éviter de propager les rumeurs. Les messages de sortie de crise sont des messages destinés à déclarer la fin de la crise pour accompagner un retour à la normale.



Figure A10 : Communication de crise sur Twitter pendant l'attentat du 14 juillet 2016 à Nice

Définir une communication de crise efficace et adaptée en fonction des temporalités des crises est le l'objectif des communicants de crise (Service public fédéral Intérieur, 2013a). Même si Twitter est favorisé pour la communication de crise, chaque RSN permet une communication différente parce qu'il ne mobilise pas le même public et n'agit pas dans les mêmes temporalités

(Rive et al., 2012). Sur Twitter, les comptes des gestionnaires de crises ne sont pas les plus populaires mais le système de retweet qui permet de partager un message sur son propre compte assure la diffusion du message car les gestionnaires de crise sont suivis par des comptes de médias ou de journalistes plus populaires. Inclure le bon hashtag de crise permet aussi d'assurer une meilleure diffusion du message.

Le deuxième volet des MSGU concerne la remontée d'information citoyenne depuis le terrain via les RSN en direction de l'autorité compétente. Ce deuxième volet suit une logique d'information ascendante, ou *bottom-up*. À condition de posséder un smartphone et de capter le réseau internet, les citoyens ont accès aux RSN depuis n'importe où. En France, l'utilisation des smartphones dans la gestion de la crise est perçue comme un simple outil d'aide alors que les citoyens pourraient être considérés comme des lanceurs d'alertes (Douvinet et al., 2017). En théorie, les gestionnaires de crises sont supposés répondre aux messages des citoyens pour instaurer un dialogue pendant la crise avec les personnes sur le terrain avant l'arrivée des secours. Les informations récoltées permettent d'obtenir une image plus précise de la situation de crise. Néanmoins, à la manière d'un numéro d'urgence, sans un standard téléphonique conséquent pour traiter les appels, la présence seule des gestionnaires de crise sur les RSN ne garantit pas qu'il y ait une utilisation du volet *bottom-up* des MSGU (Santoni & Audoin, 2017).

Le troisième volet d'utilisation des MSGU concerne le suivi des RSN. La diffusion de l'information est horizontale, ou *many-to-many* (Fogel & Patino, 2005), héritée du mode de transmission de l'information sur les blogs. L'enjeu du monitoring des RSN est de réussir à capter le plus vite possible l'iVGI publiée par les utilisateurs, toujours dans l'idée d'avoir l'information la plus riche et la plus diversifiée le plus tôt possible. Le suivi des RSN permet, en théorie, une circulation très rapide de l'information parce qu'elle est publiée par les spectateurs sur un média offrant une forte visibilité. Par exemple, le hashtag #PorteOuvverte (**Fig. A11**) qui est apparu la première fois pendant les attentats du 13 novembre 2015 à Paris. Cet hashtag est devenu systématique lors des crises de type attentat (par exemple #ikwillhelpen pendant les attentats du 22 mars 2016 à Bruxelles ou #Opendoor pendant l'attentat du 22 mai 2017 à Manchester). Il s'agit de citoyens qui proposent aux victimes de venir s'abriter chez eux le temps que le danger soit écarté suite aux fusillades du Xe et XIe arrondissement de Paris.



Figure A11 : Exemple de tweet comportant le hashtag porteouverte

2.2.2. Quelles sont les solutions techniques pour capter l'information sur les réseaux sociaux numériques ?

L'extraction et le traitement des données depuis les RSN est la méthode qui permet d'accéder à l'iVGI. Pour permettre l'extraction de données, il faut que le RSN remplisse certaines conditions. Le RSN doit être de type « ouvert », et utiliser le système de hashtag et de tag des comptes afin de pouvoir trier les informations. Facebook n'est pas un RSN pertinent pour la captation d'information dans un contexte de gestion de crise car bien que le RSN utilise le système de hashtag, la majorité des informations sont privées. Les accès à l'iVGI sont restreints parce que les RSN sont propriétaires des données. Il existe trois méthodes pour accéder à l'information sur les RSN : la méthode « manuelle », l'utilisation d'API (interface de programmation) et la méthode de *scraping*³⁵ de donnée.

La méthode « manuelle » consiste à chercher l'information en suivant certains mots clés. Une fois connecté sur un flux de mots-clés, il suffit d'attendre que les utilisateurs publient des informations qui contiennent le mot-clé suivi. Il existe des outils gratuits comme Tweetdeck³⁶, édité par Twitter, qui permettent de suivre plusieurs flux sur une même fenêtre. Lorsque le mot clés suivi n'est plus pertinent, il suffit de suivre un autre flux. Il s'agit de la méthode utilisée par l'association des VISOV (Volontaires Internationaux en Soutien Opérationnel Virtuel) qui assiste les gestionnaires de crises pour compenser le manque d'effectifs dédiés à cette tâche pendant la crise. En France, les VISOV ont signé des conventions avec les responsables des différents échelons de gestion de crise. L'association met à disposition un classeur Google sheet qui résume les informations récoltées sur les RSN et les rumeurs.

L'utilisation d'une API Twitter permet d'extraire un échantillon de données contenues dans des tweets à partir de mots clés afin de composer une base de données. Il existe différentes API mises à disposition par Twitter (par exemple *Filter*, *Stream*) qui possèdent chacune des spécificités adaptées aux usages de l'utilisateur. Par exemple, l'API Stream permet d'extraire les tweets en continu à mesure qu'ils sont publiés par les utilisateurs. La quantité de données rendues disponibles par cette API en version gratuite représente moins de 1% du flux de données total avec des critères de sélection non transparents (González-Bailón et al., 2014; Wang et al., 2015). L'utilisation d'API pour constituer des bases de données est pourtant la solution qui est favorisée dans la plupart des études scientifiques (Kent & Jr, 2013; Li et al., 2013; Pereira et al., 2017; Spinsanti & Ostermann, 2013; Tsou et al., 2013; Zhenlong et al., 2017, etc.). En janvier 2021, Twitter a mis à jour l'API V2 qui permet d'extraire jusqu'à 500 000 tweets par mois à condition de posséder un compte institutionnel³⁷. Il existe aussi des solutions commerciales basées sur l'exploitation des API Twitter. Le logiciel Datamnr, par exemple, utilise des algorithmes pour générer des *hot spots* lorsque certains mots clés sont répétés (Santoni, 2016). Cette application fiche les habitudes des individus et propose une fonction de localisation prédictive en fonction des informations géographiques contenues dans les tweets et dans les métadonnées des tweets des utilisateurs fichés. Néanmoins, le niveau de précision de Datamnr possède une contrepartie puisqu'il n'est pas autorisé en Europe car il entre en conflit avec le cadre législatif européen.

³⁵ Moissonnage

³⁶ Source : <https://tweetdeck.twitter.com/> (consulté le 12 juin 2021)

³⁷ Source : Twitter API v2: Early Access, Twitter, <https://developer.twitter.com/en/docs/twitter-api/early-access> (consulté le 16 septembre 2021)

La technique du *scraping* de données ou *Web scraping* permet de capter l'information sans utiliser les API. Le *scraping* de données est une méthode qui utilise un script pour collecter de manière automatique les données sur les sites web visés sans restriction. La question de la licéité du *scraping* de donnée n'est pas arrêtée. Plusieurs droits s'opposent sur cette question. Un article de Thomas Saint Aubin et Charles Leconte se penche sur cette question : « En droit positif, plusieurs textes permettent (droit des producteurs de bases de données, directive sur le secret d'affaires, loi Informatique et Libertés pour la protection des données personnelles, action en concurrence déloyale, etc.) de poursuivre le *scraping* illégal. » (Saint-Aubin & Leconte, 2019). En propriété intellectuelle, l'article L342-1 du code de la propriété intellectuelle interdit « l'extraction, par transfert de la totalité ou d'une partie qualitativement ou quantitativement substantielle du contenu de la base de données sur un autre support, par tout moyen et sous toute forme que ce soit » ou encore « la réutilisation, par la mise à la disposition du public de la totalité ou d'une partie qualitativement ou quantitativement substantielle du contenu de la base, quelle qu'en soit la forme » (art. L342-1 du code de la propriété intellectuelle). En droit pénal, selon l'article 323-3 du Code pénal, le fait « d'extraire, de détenir, de reproduire, de transmettre » frauduleusement les données d'un Système de traitement automatisé de données (STAD) est considéré comme un vol immatériel. Il y a un point de litige parce que « l'article ne mentionne uniquement les STAD et [...] le législateur n'en a retenu aucune définition et il semble que le juge en fasse une acceptation large » (Saint-Aubin & Leconte, 2019). Le *scraping* de données reste donc considéré comme une pratique déloyale mais pas illégale, ce qui pourrait expliquer le succès des API malgré les défauts qui empêchent toute représentativité. Néanmoins, une autre raison pourrait être que le *scraping* de données est une technique d'extraction de données méconnue alors que les scientifiques utilisent les API Twitter depuis plus de 10 ans.

2.3. Quelles autres technologies pour la gestion de crise 2.0 ?

L'utilisation des MSGU ne représente qu'un seul des canaux disponibles au sein de la palette d'outils numériques de la gestion de crise 2.0. Peu après les attentats du 13 novembre, j'ai eu la chance d'animer, pour le compte de la PP, le hackathon *Nec Mergitur*³⁸ organisé par la mairie de Paris, la PP, l'école 42 et Etalab du 15 au 17 janvier 2016. Le but de ce hackathon a été de permettre d'améliorer la réflexion collective sur la gestion de l'urgence et de la sécurité. Parmi les participants, plusieurs dizaines d'entrepreneurs, de programmeurs, d'acteurs de la sécurité civile et des personnes ayant des idées ou des projets. Les participants ont réfléchi ensemble, réunis dans des équipes formées de manière spontanée et encadrés par les agents de l'État, à de nouvelles propositions pour la gestion de crise. Pendant ces trois jours, des citoyens, des professionnels et des experts³⁹, organisés en groupe de travaux, ont proposé des solutions pour la diffusion de l'alerte, la remontée d'information citoyenne, la gestion des rumeurs ou le désengorgement des numéros d'urgences. Si la plupart des projets proposés étaient centrés sur le support « applications » calibré pour un usage smartphone ou sur des plateformes web multicanal, certains projets plus originaux proposaient aux citoyens un système de sirène personnalisée pour les personnes non concernées par l'utilisation de smartphones ou en utilisant un système basé sur les API proposés au sein d'applications déjà installées dans les smartphones.

³⁸ Source : Les données du Hackathon *Nec Mergitur*, data.gouv.fr, <https://www.data.gouv.fr/en/posts/les-donnees-du-hackathon-nec-mergitur/> (consulté le 16 septembre 2021)

³⁹ Source : Après les attentats, un hackathon pour renforcer la sécurité de Paris, Le Monde, https://www.lemonde.fr/pixels/article/2016/01/18/apres-les-attentats-un-hackathon-pour-renforcer-la-securite-a-paris_4848855_4408996.html (consulté le 16 septembre 2021)

Le hackathon Nec Mergitur pourrait faire figure d'exemple de la situation du système de gestion de crise en France : des citoyens qui sont disposés à aider le gouvernement, des gestionnaires de crise au niveau opérationnel qui écoutent les citoyens en vue d'un partenariat, un désintérêt des gestionnaires de crise au niveau décisionnel et aucun suivi prévu pour soutenir les idées développées. Le portrait-robot de l'outil de gestion de crise numérique idéal a été défini au sein du Hackathon : l'outil doit être multicanal (mail, appel, SMS, RSN) et ne nécessiter aucune démarche d'installation spécifique chez les citoyens. Plusieurs pistes ont été exploitées. L'une des idées développées au sein de ce Hackathon a été testée pendant plusieurs exercices de la zone de défense de défense et de sécurité de Paris. Baptisé API alerte, cet outil était basé sur la technologie des APIs. Le modèle de développement du système reposait sur la signature de conventions avec des applications populaires équipées d'un système de cartographie et de géolocalisation. Une fois la convention signée, le citoyen aurait été prévenu d'une zone de danger à éviter en cas d'évènement depuis son smartphone sur ses applications habituelles. Le but était d'abord de signer des conventions avec des applications populaires comme Uber, Heetch ou Vélib. Le système comprenait une interface pour les gestionnaires de crises où l'agent pouvait sélectionner, en cas d'évènement, une zone d'exclusion qui apparaîtrait sur toutes les autres applications. La deuxième version avait pour ambition de viser des applications qui n'avaient pas de système de cartographie en proposant une notification push pour prévenir du danger. Ce projet n'a finalement jamais vu le jour car il était considéré comme le concurrent de l'application SAIP du gouvernement⁴⁰.

2.3.1. La France mise sur une application smartphone d'alerte à la population

Les applications d'alerte à la population sont des systèmes de transmission de l'alerte basés sur les technologies qu'offrent les smartphones et leurs applications. Les applications d'alerte à la population bénéficient des avantages des smartphones : géolocalisation, utilisation du réseau internet pour recevoir et diffuser de l'information malgré la mobilité des individus et instantanéité de l'information.

Dans son article qui met en concurrence une cinquantaine d'applications d'alerte, Esteban Bopp définit 4 indicateurs d'une application optimisée pour la gestion de l'alerte : « 1) recevoir une alerte, 2) émettre un signal vers les centres de décision et les autres utilisateurs, 3) être alerté pour l'ensemble des risques présents sur le territoire sur lequel il se situe, 4) bénéficier d'un outil attractif garantissant une utilisation sur le long terme. » (Bopp et al., 2018).

En France, en réponse à la situation sur les RSN et à la prise de conscience générale de l'obsolescence du système d'alerte des populations après le 13 novembre 2015, le Premier ministre Manuel Valls a demandé au ministère de l'Intérieur de développer une solution fonctionnelle avant le championnat de l'UEFA Euro 2016⁴¹. Le gouvernement décide, par le biais du SAIP (Système d'Alerte et d'Information des Populations) de développer, en plus du volet sirène (ancien réseau national d'alerte RNA), un volet application mobile. En France, les sirènes du SAIP ont pour objectif d'alerter la population en cas de danger imminent⁴². Pourtant, une série de limites, dont le fait que le signal sonore est très peu explicite pour les populations (Douvinet, 2020), remet en question l'efficacité de ce système.

⁴⁰ Source : observation participante à la PP d'octobre 2015 à octobre 2016

⁴¹ Source : Attentats : une application pour alerter les populations, France Inter, <https://www.franceinter.fr/societe/attentats-une-application-pour-alerter-les-populations> (consulté le 16 septembre 2021)

⁴² Source : Reconnaître le signal national d'alerte, SDIS 77, <https://www.sdis77.fr/gestes-qui-sauvent/les-bons-comportements/reconnaitre-le-signal-national/> (consulté le 16 septembre 2021)

Le marché de l'application mobile est notifié par la société Deveryware le 27 mai 2016 (Vogel, 2017). Cette société avait déjà en charge le volet sirène de SAIP. Le 8 juin 2016, l'application est mise en téléchargement sur iOS et Android, un jour avant le coup d'envoi de l'UEFA Euro 2016. Le calendrier nous indique que le cahier des charges s'étalait sur 6 mois environ et que le développement de l'application a duré un peu plus de 10 jours. L'application possède 3 fonctionnalités. La première prévient l'utilisateur s'il se trouve, s'il entre ou s'il est à proximité d'une zone où un incident a été détecté. Cette fonctionnalité est possible si la géolocalisation est activée et si l'application est en tâche de fond. La difficulté vient de cette obligation de garder la géolocalisation active, impliquant une forte consommation de la batterie. La deuxième fonctionnalité permet de consulter un guide de bonnes pratiques en cas d'évènements selon une liste de crises thématiques : attentat, catastrophe nucléaire, rupture d'ouvrage hydraulique et produit dangereux. La dernière fonctionnalité permet de s'abonner à une liste de 8 communes / arrondissements pour être averti des évènements. Les conditions d'utilisation de l'application précisent bien que les données à caractère personnel ne sont pas conservées. Une déclaration précise que le Ministère de l'Intérieur se réserve la possibilité d'ajouter ou de supprimer des fonctionnalités (**Fig. A12**). Cette déclaration, ne précisant pas quelles sont les fonctionnalités en question, contribue d'alimenter la mauvaise réputation de l'application.

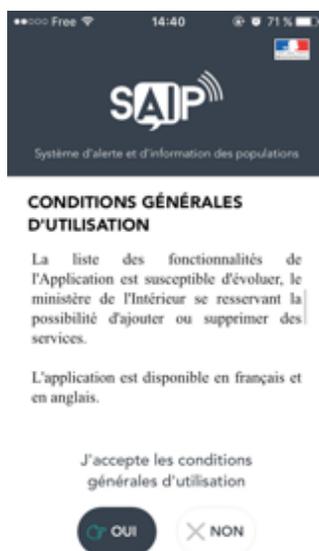


Figure A12 : Capture d'écran des conditions d'utilisations de l'application SAIP

L'application SAIP n'avait été téléchargée que par 2% de la population à la mi-2017 d'après le rapport du Sénat. « Le système d'alerte et d'information des populations : un dispositif indispensable fragilisé par un manque d'ambition » (Vogel, 2017)). Le rapport critique le choix de développement d'une application mobile impliquant un téléchargement au lieu d'avoir misé sur la technologie du Cell Broadcast pour l'alerte (Douvinet et al., 2017), déjà mis en place aux Pays-Bas, en Grèce, en Lituanie, en Italie et en Roumanie. L'application SAIP ne s'est pas activée pendant les attentats de Nice le 21 Juin 2016 et pendant les attentats dans l'Aude le 23 mars 2018, entachant à la fois sa réputation et celle de l'État en tant que gestionnaire de crise et expliquant son retrait des plateformes de téléchargement⁴³.

⁴³ Source : Le gouvernement abandonne l'application d'alerte attentat SAIP, Le Monde, https://www.lemonde.fr/pixels/article/2018/05/29/le-gouvernement-abandonne-l-application-d-alerte-attentat-saip_5306488_4408996.html (consulté le 16 septembre 2021)

2.3.2. Le choix du Cell Broadcast ou du SMS géolocalisé

Le Short Message Service – Cell Broadcast (SMS-CB) ou diffusion cellulaire est une technologie qui permet d'envoyer une notification push à tous les téléphones, smartphones ou non, inscrits à ce service, à l'intérieur d'une zone géographique délimitée en utilisant le canal SMS⁴⁴. La précision géographique de cette technologie est égale à la portée des antennes relais sélectionnées. Il suffit à l'opérateur de sélectionner les antennes spécifiques situées dans la zone pour que tous les téléphones reçoivent la notification. Le Cell Broadcast fonctionne même si le téléphone ne possède pas de carte SIM. Il s'agit d'une fonction intégrée dans les téléphones et les smartphones qui possèdent une sonnerie et une vibration unique. La transmission de l'information prend moins de 10 secondes pour envoyer un message à des millions d'utilisateurs, directement dans la langue paramétrée pour le téléphone. Cette technologie est déjà utilisée aux États-Unis, au Japon ou encore au Canada pour la gestion des urgences. Dans l'union européenne, seul la Grèce, les Pays-Bas, la Lituanie et la Roumanie utilisent la technologie du Cell Broadcast⁴⁵.

L'autre technologie reposant sur les SMS, le Short Message Service – Point to Point (SMS-PP) ou service de SMS géolocalisé, permet d'envoyer un message aux téléphones qui possèdent une carte SIM présents dans une zone géographique couverte par une antenne relais. La principale différence avec le Cell Broadcast est que le SMS géolocalisé nécessite d'abord l'agrégation dynamique des numéros présents dans une zone géographique par l'opérateur. C'est-à-dire que l'opérateur capte tous les numéros de téléphones présents dans une zone géographique restreinte. Cette technologie est utilisée pour l'alerte à la population en Belgique par exemple, via l'outil BE-Alert⁴⁶.

En France, cette technologie n'est pas utilisée à cause d'un bras de fer entre les opérateurs de téléphonie mobile et l'État (Santoni, 2016). Depuis le 14 novembre 2018, une nouvelle version du code des communications électroniques européen⁴⁷ rend obligatoire la mise en place d'un dispositif européen d'alerte à la population moderne. Après la validation du Conseil européen, la France a donc jusqu'en mai 2022 pour s'équiper d'un « FR-Alert » basé sur le Cell Broadcast ou sur le SMS géolocalisé. L'exemple de la mise en place du Cell Broadcast en France montre bien le poids des contextes territoriaux dans le choix des canaux de communication numérique de gestion de crise utilisés par les territoires. Pourtant, si les doctrines d'emploi divergent d'un territoire à un autre, les MSGU, au moins dans leur versant top down, apparaissent comme l'outil numérique de gestion de crise le plus utilisé parce qu'il ne nécessite pas de développement de logiciel ou de matériel. Il n'est pas possible d'aborder la question de l'utilisation des RSN par un gouvernement sans parler des enjeux qui existent autour du contrôle des données personnelles des utilisateurs.

⁴⁴ Source : Nouveau monde. Qu'est-ce que le "Cell Broadcast" qui permettrait d'avertir facilement la population en cas de catastrophe ?, France tv info, https://www.francetvinfo.fr/replay-radio/nouveau-monde/nouveau-monde-quest-ce-que-le-cell-broadcast-qui-permettrait-davertir-facilement-la-population-en-cas-de-catastrophe_3662111.html (consulté le 16 septembre 2021)

⁴⁵ Source : Countries with Cell Broadcast PWS (Public Warning System), smscellbroadcast.wordpress.com, <https://smscellbroadcast.wordpress.com/2019/04/14/countries-with-cell-broadcast-pws-public-warning-service/> (consulté le 16 septembre 2021)

⁴⁶ Source : Sous quelle forme recevrais-je l'information ? Be-Alert.be, <https://www.be-alert.be/fr/sous-quelle-forme-recevrais-je-linformation> (consulté le 16 septembre 2021)

⁴⁷ Source : Code des communications électroniques européen, Eur-lex.europa.eu, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/?uri=LEGISSUM%3A4379983> (consulté le 16 septembre 2021)

3. Le Territoire 2.0

Les MSGU apparaissent comme un outil à très fort potentiel pour la circulation de l'information pendant une crise. La présence dans les systèmes de gestion de crise d'un canal de communication numérique qui permettrait à la fois de diffuser l'alerte sur les smartphones et d'avoir une remontée d'information de la part des citoyens génère des grandes attentes chez les gestionnaires de crise. Néanmoins, plusieurs questions restent en suspens.

Premièrement, la question de la transmission et du type d'information du territoire qui transite sur les RSN restent ambiguës. Dans le cadre de la gestion de crise, les citoyens semblent faire le lien entre le terrain et les RSN sur le schéma de la circulation d'information en cas d'évènement (**Fig. A9**). Mais l'information du territoire parvient à la cellule de crise par différents canaux.

Deuxièmement, l'utilisation des RSN par une administration publique soulève des questions sur la régulation des données. La législation sur les données numériques est un thème géographique (Goncalves & Rufat, 2016). Les GAFAM+ imposent leur régulation par rapport aux données (Beckouche, 2019; Cattaruzza, 2019) et se confrontent sans cesse aux systèmes judiciaires locaux. Cette opposition est illustrée dans la stratégie de défense de Twitter, Facebook et YouTube qui se justifient devant une commission du parlement britannique à propos de la diffusion massive de la vidéo du massacre de Christchurch en Nouvelle-Zélande⁴⁸. Dans cet exemple, la commission parlementaire britannique attaque les trois sociétés sur le fait que la vidéo soit toujours visible par les citoyens du Royaume-Uni à partir des trois plateformes et que « l'effort » pour empêcher la diffusion et la propagation n'est pas à la hauteur de ce que peuvent accomplir ces géants du numérique. Les représentants des GAFAM+ déclarent que la question du droit de diffusion des contenus est gérée par l'entreprise et essaient de rassurer la commission en expliquant être ouverts à des conseils de la part des gouvernements.

Nous allons montrer comment les questions concernant le droit de la donnée qui transite entre les territoires et les RSN sont en réalité des enjeux de pouvoir qui existent au sein du Territoire 2.0 entre les États et les GAFAM+. Le Territoire 2.0 est un ensemble numérique et physique qui permet d'encadrer les flux d'informations entre les RSN et les territoires. Nous aborderons dans un premier temps la question de la législation des données numériques qui est partagée entre les contextes législatifs territoriaux et les conditions d'utilisation des RSN. Ensuite, nous présenterons dans un second temps le cadre théorique du Territoire 2.0 pour montrer les biais que soulève l'utilisation des RSN pour la gestion d'un territoire.

3.1. Législation sur les données numériques

3.1.1. Le recours à l'échelon européen pour contraindre les GAFAM+

Le règlement 2016/679 du parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, dit Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD ou GPDR pour *General Data Protection Regulation*) est le règlement de l'Union Européenne, le texte de loi de référence en matière de protection des données personnelles sur Internet pour les pays de l'Union Européenne⁴⁹. Ce

⁴⁸ Source : The Independent on Facebook, "Watch Facebook give evidence to MPs on tracking online hate crimes", <https://www.facebook.com/TheIndependentOnline/videos/266234494151498/> (consulté le 14 septembre 2019)

⁴⁹ Source : Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council of 27 April 2016 on the protection of natural persons with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data, and repealing Directive 95/46/EC, Eur-lex, <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj> (consulté le 14 septembre 2019)

texte fait suite en France à la loi de 2004⁵⁰ qui était déjà une transposition de façon libre de la directive européenne du 24 octobre 1995, qui faisait elle-même suite à la Loi française Informatique et Libertés de 1978.

Le 25 mai 2018, la mise en application de cette loi a bousculé les sociétés qui utilisent les données à caractère personnelles⁵¹. Le RGPD est restrictif. Les entreprises européennes doivent se mettre à niveau si elles ne veulent pas être déclarées illégales et les entreprises qui ont accès au marché européen doivent respecter la loi européenne si elles ne veulent pas perdre l'accès au marché.

Le RGPD poursuit trois objectifs. Premièrement, renforcer le droit des personnes en proposant la mise à disposition d'informations claires et accessibles pour les citoyens qui sont concernés par le traitement des données. Pour que les citoyens puissent donner leur consentement ou s'opposer à l'utilisation de leurs données, les traitements et les finalités doivent être claires et non ambiguës. Au sein de cet objectif, un nouveau droit à la portabilité des données qui permet aux individus de récupérer les données qu'ils produisent, un droit particulier pour les données des enfants et un droit à réparation des dommages matériel ou moral sont proclamés. Le deuxième objectif est de responsabiliser les acteurs qui traitent les données. Cette responsabilisation passe par la tenue d'un registre des activités de traitement. Ce registre permet un recensement des traitements des données personnelles, incluant la finalité des traitements, le contact du responsable du traitement, la durée de détention des données, l'identité des sous-traitants, les personnes concernées, la nature des données utilisées, etc. La responsabilisation des acteurs passe aussi par l'obligation d'effectuer des analyses d'impact relatives à la protection des données, la déclaration d'un représentant légal et d'indiquer si les données sortent de l'Union Européenne. Enfin, le troisième objectif du RGPD est un objectif de crédibilisation de la régulation en alignant les autorités de protection des données nationales et en renforçant les sanctions contre les entreprises qui ne respectent pas la directive.

Au sein de ce contexte législatif, nous avons cherché à répondre à deux questions en rapport avec l'utilisation des MSGU dans un but scientifique et par un système de gestion de crise : est-il légal pour un système de gestion de crise étatique de collecter des informations sur les RSN dans un but de gestion de crise ? Et pour une étude scientifique ? L'article 5⁵² précise que les données à caractère personnel doivent être « collectées pour des finalités déterminées, explicites et légitimes, et ne pas être traitées ultérieurement d'une manière incompatible avec ces finalités ». Ce même article précise que l'organisme de gestion de crise qui collecte les données ne peut pas réutiliser ces données collectées pour un autre but. L'article 6, qui détermine la licéité du traitement, précise que le traitement des données est licite à partir du moment où « la personne concernée a consenti au traitement de ses données à caractère personnel pour une ou plusieurs finalités spécifiques ». Enfin l'article 7, qui concerne les conditions applicables au consentement, indique que « le responsable du traitement est en mesure de démontrer que la personne concernée a donné son consentement au traitement de données à caractère personnel la concernant. ». En résumé, à condition que le but de la collecte de donnée soit claire et que l'utilisation des données reste inchangée, c'est le consentement du propriétaire, donné dans les conditions d'utilisation des RSN, qui est déterminant. L'article 89 du règlement européen

⁵⁰ Source : Loi n° 2004-801 du 6 août 2004 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel et modifiant la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés (1), Légifrance, <https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000000441676/> (consulté le 14 septembre 2019)

⁵¹ Source : Protection des données : ce que le RGPD change pour les entreprises, Le Monde, https://www.lemonde.fr/economie/article/2018/05/24/protection-des-donnees-ce-que-le-rgpd-change-pour-les-entreprises_5303939_3234.html (consulté le 14 septembre 2019)

⁵² Source : Règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil, *op.cit.*

précise même que dans le cas d'un traitement à des fins de recherche scientifique, il est possible d'archiver des données à conditions de rendre impossible l'identification des personnes concernées. Il est donc tout à fait licite d'utiliser les données Twitter pour une étude scientifique à condition de respecter le caractère confidentiel de l'identité des personnes détenant les comptes en ligne.

3.1.2. Exemple d'application du RGPD dans les territoires : le cas de la France

En France, c'est la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) qui encadre la législation autour des RSN. Cette commission est une autorité administrative indépendante, c'est à dire qu'elle est plus ou moins indépendante du pouvoir exécutif car elle exerce un pouvoir de réglementation et de sanction sur celui-ci. L'indépendance de cette commission date de 1977 avec l'arrivée des premiers ordinateurs dans les foyers et le scandale Safari. Le Système Automatisé pour les Fichiers Administratif et les Répertoire des Individus (SAFARI) était un projet d'interconnexion de fichiers personnels ayant pour but d'identifier les personnes à partir de leurs données. Cette tentative de fichage avait été révélée par des agents du ministère de l'Intérieur et le gouvernement a choisi de créer la CNIL en réponse aux pressions populaires.

Le but de la CNIL est de veiller à ce que l'informatique reste au service des citoyens et ne porte pas atteinte à la vie privée, aux droits de l'Homme ou aux libertés individuelles ou publiques. Il est possible de résumer les actions de la CNIL en quatre missions :

Informier et protéger les droits en répondant aux demandes des professionnels et des particuliers. Pour concrétiser sa mission d'information, la CNIL mène une campagne de communication pour le grand public en ligne via la presse, les RSN ou son site internet et sur le terrain en participant à des colloques et des conférences. L'action de protection de la CNIL est concrétisée par la possibilité de déposer des plaintes en ligne⁵³, par voie postale ou en contactant un délégué à la protection des données. Les plaintes adressées à la CNIL concernent la réputation en ligne via des demandes de suppressions de contenus, l'opposition quant à la réception des courriers publicitaires abusifs et la surveillance.

Accompagner la conformité des structures par rapport au RGPD et développer une activité de conseil pour qu'elles restent conformes suite à la mise en place du RGPD. L'activité d'accompagnement se décompose en 4 étapes : la constitution du registre RGPD en proposant des modèles de registres, l'élimination des données inutiles pour la structure, la mise à jour des droits des personnes et la sécurisation des données.

Anticiper et innover via l'organisation de comités, de laboratoire d'innovation numérique, de groupes autour de la question des enjeux éthiques des données dans le monde numérique. La mission de réflexion sur les enjeux éthiques relatifs à l'évolution technologique numérique de la CNIL est prévue par la Loi pour une République numérique proclamée le 7 octobre 2016⁵⁴

La dernière mission de la CNIL est une mission de contrôle et de sanction. Les contrôles de la CNIL concernent tout organisme qui utilise des données à caractère personnel concernant des personnes ayant pour territoire d'origine la France. Ce contrôle peut être réalisé aléatoirement, sur réclamation suite à un signalement ou par sa propre initiative en fonction de l'actualité. La CNIL peut réaliser les contrôles sur place par un agent de ses services, sur convocation, en ligne, sur pièces ou en utilisant les caméras de vidéoprotection. Les sanctions prévues par la CNIL peuvent donner lieu à une mise en demeure, qui peut être rendue publique en fonction de

⁵³ Le formulaire de plainte en ligne de la CNIL : <https://www.cnil.fr/fr/plaintes/> (consulté le 4 octobre 2019)

⁵⁴ Source : <https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000033202746&categorieLien=id> (consulté le 4 octobre 2019)

la gravité de l'infraction, ou à une sanction pécuniaire qui peut « s'élever jusqu'à 20 millions d'euros ou dans le cas d'une entreprise jusqu'à 4 % du chiffre d'affaires annuel mondial⁵⁵ ».

3.1.3. Les zones grises des conditions d'utilisations de Twitter et Facebook

La nouvelle législation européenne contraint les GAFAM+ à s'adapter pour conserver le marché européen des données issues des RSN. L'Union Européenne surveille notamment deux RSN : Facebook à cause de l'actualité et de la médiatisation du scandale Cambridge Analytica, mais aussi Twitter dans une moindre mesure. En réaction, Facebook décide de faire évoluer ses conditions d'utilisation pour être en accord avec la Commission Européenne et les autorités de protection des consommateurs des États membres. Ces évolutions impliquent une explication claire du modèle économique de Facebook qui repose sur un service de vente de publicité ciblée à des traders en utilisant des données personnelles depuis l'espace privé et public des consommateurs du RSN⁵⁶.

Suite à cette déclaration, nous avons parcouru les conditions d'utilisation de Facebook mises à jour. Nous avons ciblé la politique d'utilisation des données de Facebook pour comprendre quelles étaient les données aspirées et dans quelle finalité elles l'étaient. Facebook dissocie l'utilisation du service sur ordinateur et sur smartphone. Signer les conditions d'utilisation de Facebook sur l'application smartphone ou sur le web implique la récolte suivante : d'abord les informations et les contenus fournis par les utilisateurs. Pour les contenus, il s'agit des posts, des photos, des vidéos et des métadonnées autour de la publication : le lieu d'une photo, la date de création d'un fichier mais aussi l'heure des connexions, la fréquence et la durée d'utilisation, les vidéos visualisées ou encore l'utilisation de l'appareil photo. Facebook déclare ensuite récolter le contenu des communications entre les utilisateurs. Dès le deuxième point, nous allons retrouver l'objectif principal qui alimente l'ensemble de cette politique d'utilisation des données, c'est-à-dire une utilisation des données à but commercial, communiquée et assumée, et un modèle économique clair mais tout de même flou sur le véritable objet de cette récolte d'informations personnelles. Par exemple, comment comprendre la récolte des communications des utilisateurs sur les produits Facebook ? La position macroscopique du Groupe semble claire mais des zones d'ombres subsistent, d'autant plus que Facebook cible ses utilisateurs avec des publicités qui sont liées à l'utilisation de leurs données personnelles (Cuevas et al., 2021). Le RSN enregistre des informations relatives aux réseaux et aux connexions de l'utilisateur, c'est-à-dire toutes les connexions avec une personne, une page, un compte, un hashtag ou un groupe ainsi que les moyens d'interactions utilisés. Sont aussi enregistrés les coordonnées téléphoniques, le carnet d'adresse, l'historique de SMS et le journal d'appel. Même si c'est un autre utilisateur qui engage les actions, le RSN récolte des informations sur les commentaires de photos, les métadonnées, etc.

Cette récolte concerne aussi les informations bancaires et toutes les transactions effectuées sur le RSN à micro échelle, c'est à dire le numéro de carte de crédit, le montant débité, les informations d'authentification du compte bancaire, les coordonnées de facturation de la livraison, les coordonnées de l'utilisateur.

Du côté des données récoltées autour de l'utilisation du RSN, Facebook enregistre le système d'exploitation utilisé, le niveau de batterie de l'appareil connecté, l'intensité du signal, l'espace de stockage restant, le navigateur utilisé, l'applications Android, Apple ou Google, les plugins

⁵⁵ Source : Mission de sanction et de contrôle de la CNIL, <https://www.cnil.fr/fr/mission-4-controler-et-sanctionner> (consulté le 4 octobre 2019)

⁵⁶ Source : Facebook change ses conditions d'utilisations et rend transparent son utilisation des données personnelles suite aux discussions avec la Commission Européenne et les autorités de consommateurs, https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/IP_19_2048 (consulté le 13 janvier 2020)

utilisés, les mouvements du curseur, la position de la fenêtre Facebook dans les onglets ouverts, etc. Facebook enregistre les signaux Bluetooth des appareils à proximité, les réseaux WIFI, et les balises de tours télécom aux alentours. La combinaison de ces données permet de localiser l'utilisateur et de déterminer ses déplacements. Facebook enregistre l'opérateur de téléphonie mobile, le FAI (Fournisseur d'Accès Internet), la langue de l'utilisateur, le fuseau horaire, le numéro de téléphone mobile, l'adresse IP, les coordonnées GPS si elles sont activées, etc.

Nous ne pouvons qu'imaginer le volume et la précision des données récoltées de manière quotidienne sur Facebook. Néanmoins, le RSN indique toujours dans sa politique d'utilisation des données les grandes lignes de l'usages de ces informations. Nous pouvons séparer en deux groupes les utilisations des données récoltées :

D'abord le groupe relatif à la publicité. Facebook utilise les données de publicité de deux façons, à l'intérieur du RSN pour la composition du fil d'actualité et vers l'extérieur pour fournir des indicateurs aux annonceurs et aux partenaires commerciaux. Dans la logique de composition du fil d'actualité est mentionnée une base de données utilisée pour les utilisateurs qui activent l'option « reconnaissance faciale », où la finalité n'est pas indiquée. Le deuxième groupe est l'utilisation des données relatives à l'amélioration sociétale. Cela comprend deux arguments : l'utilisation des données pour « favoriser la sûreté, l'intégrité et la sécurité »⁵⁷. C'est ici que le RSN trie les publications dans le fil d'actualité en bloquant les contenus indésirables selon ses conditions d'utilisation. Plus intrigant, Facebook indique que les données sont utilisées pour détecter si une personne a besoin d'aide en proposant un outil de prévention du suicide⁵⁸. Cet outil repose sur un algorithme de régression linéaire qui va donner un score aux mots, aux expressions et aux commentaires d'une publication. Ce score est ensuite comparé à des variables tels que l'heure de la journée, le jour de la semaine au sein d'une forêt d'arbres décisionnels (**Fig. A13**). Si le score obtenu est supérieur à la limite, les amis et la famille sont prévenus qu'il y a un risque de suicide imminent chez tel individu.

Le deuxième argument est l'utilisation des données pour la recherche et pour l'amélioration du bien-être social. Par exemple, le RSN propose la mise à disposition d'une *Disaster Map* qui propose une image de la situation de crise⁵⁹. Cette cartographie est basée sur une carte de densité des utilisateurs Facebook qui autorisent la géolocalisation, la carte des mouvements qui utilise les données de localisation décrit précédemment, et la *Safety check map* qui donne une information si la personne se déclare en sécurité.

⁵⁷ Source : Condition d'utilisation de Facebook, Politique d'utilisation des données, <https://www.facebook.com/about/privacy/update> (consulté le 13 janvier 2020)

⁵⁸ Source : Facebook Engineering, Under the hood: Suicide prevention tools powered by AI, <https://engineering.fb.com/ml-applications/under-the-hood-suicide-prevention-tools-powered-by-ai/> (consulté le 13 janvier 2020)

⁵⁹ Source : research.fb.com, Facebook Disaster Maps: Methodology, <https://research.fb.com/facebook-disaster-maps-methodology/> (consulté le 13 janvier 2020)

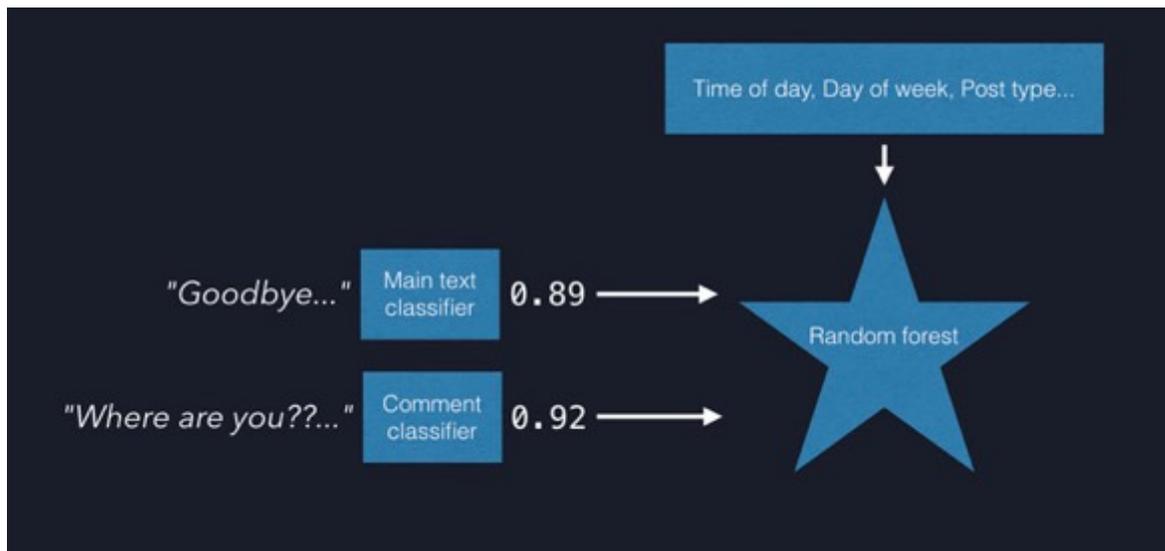


Figure A13 : Schéma de l'outil de prévention au suicide par Facebook, <https://engineering.fb.com/ml-applications/under-the-hood-suicide-prevention-tools-powered-by-ai/>

Moins mis en avant mais beaucoup plus pertinent pour la gestion des crises, le RSN Twitter a suivi l'exemple de Facebook avec la mise à jour de ses conditions d'utilisation. La position de Twitter sur la diffusion des informations est différente de celle de Facebook dans la mesure où l'espace privé d'interaction et l'espace public d'interaction sont distincts. Les informations de l'espace public sur Twitter concernent : les informations disponibles sur le profil, la date de création du compte, la langue et le fuseau horaire, les tweets et les métadonnées des tweets (date, heure, contenu, lien, vidéo, image, géolocalisation), les likes, retweets et réponses, les photos, tweets et réponses dans lesquels l'utilisateur est identifié, les diffusions sur le service tiers Periscope. Par rapport à ces informations publiques, la position du RSN est celle-ci : « vous nous ordonnez de divulguer cette information aussi largement que possible, y compris par le biais de nos APIs, et vous ordonnez à ceux qui y ont accès par le biais de nos APIs de faire de même. »⁶⁰. C'est une position encore plus assumée que celle de Facebook sur le partage et le repartage des données publiques. Les données sur Twitter sont publiques et peuvent être réutilisées gratuitement par les personnes utilisant les API Twitter.

Pour les informations publiques, selon Twitter, la politique est simple et claire. Pour les informations moins publiques en revanche, la situation est différente. Le RSN déclare enregistrer les coordonnées téléphoniques et les emails pour permettre une authentification sécurisée à plusieurs niveaux mais aussi les carnets d'adresse pour permettre aux contacts de retrouver l'utilisateur sur Twitter ou pour recommander du contenu. Cette déclaration sur la recommandation de contenu amène de nombreuses questions : quels contenus ? À qui ? Twitter peut-il envoyer des mails ou contacter quelqu'un qui est dans le carnet d'adresse synchronisé ? Le RSN déclare enregistrer les communications privées pour déceler du contenu malveillant ou pour les spams. Comme pour Facebook, la finalité de l'enregistrement des conversations privées n'est pas clairement explicite. Enfin, Twitter déclare capter et enregistrer les informations bancaires, les informations de localisation tel que l'adresse IP et des « informations supplémentaire sur votre emplacement »⁶¹. Ces informations ne sont jamais citées mais permettraient de trouver la position actuelle et précise des endroits où un utilisateur se serait connecté à Twitter par le passé. Ce sont ces informations qui permettraient à la solution Datamnr de donner une géolocalisation prédictive (Santoni, 2016). Twitter récolte aussi des

⁶⁰ Source : Condition d'utilisation de Twitter, <https://twitter.com/fr/privacy> (consulté le 13 janvier 2020)

⁶¹ Source : Condition d'utilisation de Twitter, *op.cit.*

informations sur les liens sur lesquels l'utilisateur clique, les témoins de connexion, les comportements sur le site de Twitter même hors connexion, même sur d'autres sites qui partagent du contenu Twitter. Enfin, Twitter annonce créer une identité déduite en recoupant les informations telles que les noms dans les adresses emails. En définitive, les informations publiques sont partagées gratuitement au travers des API mais deviennent payantes lorsque les personnes utilisant les API ont besoin d'accéder à un volume d'informations plus important. Les informations privées, elles, sont vendues à des prestataires de services, à des sociétés affiliées et à des partenaires commerciaux. Twitter va même jusqu'à préciser qu'en cas de faillite, d'acquisition ou de fusion, les données reviendront à la nouvelle structure propriétaire.

Facebook et Twitter ont effectivement fait évoluer leurs conditions d'utilisation suite à la mise en place du RGPD. Mais si les conditions des deux RSN sont plus transparentes et plus précises par rapport à la situation pré-RGPD, il reste une grande part d'ombre sur les processus utilisés pour la captation des données personnelles et sur l'utilisation de ces données par les RSN. Le ton est le même, mais Twitter se positionne sur la transparence des données publiques utilisées de manière publique alors que Facebook soutient un argumentaire en faveur de l'amélioration sociale et de la R&D. Malgré une meilleure transparence, le niveau de précision et le volume des données collectés par les RSN continue d'alimenter la méfiance des territoires.

3.2. Cadre d'analyse du Territoire 2.0

3.2.1. Proposition du cadre d'analyse du Territoire 2.0

Le contexte législatif sur les données numériques, bien qu'il soit unifié pour l'Union Européenne via le RGPD, est différent en fonction des pays. Cette situation entraîne un paradoxe où les RSN doivent proposer des services conformes aux lois en vigueur dans les différents pays tout en gardant des fonctionnalités unifiées partout dans le monde. La situation de la presse américaine illustre bien ce paradoxe avec certains médias sur le web qui invoquent l'erreur http 451 (**Fig. A14**), aussi utilisée pour indiquer la censure en ligne, parce qu'ils ne souhaitent pas s'aligner sur les conditions d'utilisations du RGPD jugé trop restrictif. Un autre exemple qui montre ce paradoxe est le débat autour de la fiscalisation des GAFAs dans l'UE (Perez, 2014) qui exploitent les inégales situations fiscales des pays de l'Union Européenne à leur avantage. Inversement, certains territoires ferment l'accès de certains RSN à leur population. En Chine par exemple, il n'est pas possible de se connecter à Twitter mais à un RSN équivalent, Weibo.

451: Unavailable due to legal reasons

We recognize you are attempting to access this website from a country belonging to the European Economic Area (EEA) including the EU which enforces the [General Data Protection Regulation](#) (GDPR) and therefore access cannot be granted at this time. For any issues, contact bmcbride@osceolanewsgazette.com or call [\(407\) 846-7600](tel:407-846-7600).

Figure A14 : message d'erreur lors de la connexion au journal local Osceola News Gazette (Orlando) depuis l'Europe, capture d'écran janvier 2019

En plus de devoir s'adapter aux contextes locaux, les RSN doivent rendre des comptes aux systèmes judiciaires locaux en cas d'irrégularité. Dans l'affaire Cambridge Analytica impliquant le RSN Facebook, Mark Zuckerberg doit justifier ses choix et ses actions à la justice américaine en témoignant devant le Congrès. La société Facebook rédige et décide des conditions d'utilisations de son réseau. C'est aussi le RSN qui modère et inflige des sanctions aux

utilisateurs, dans la limite où les « infractions » ont lieu au sein du RSN. Lorsque les infractions dépassent le cadre des conditions d'utilisation et demandent l'intervention de la justice, c'est l'autorité du territoire de résidence de l'utilisateur qui prend théoriquement le relais, mais ce n'est pas toujours le cas. Par exemple, dans l'affaire de la diffusion du massacre de Christchurch déjà évoqué, Facebook se réserve le choix de bannir et de transmettre l'identité des utilisateurs ayant relayé la vidéo sur le RSN alors que le partage de contenu violent est répréhensible par la loi au Royaume-Unis⁶².

Ce sont les États et les collectivités territoriales qui exercent leur souveraineté au sein des territoires. Sur les RSN, ce sont des compagnies privées américaines, les GAFAM+ (Google, Amazon, Facebook, Apple et Microsoft + Twitter), qui sont propriétaires des données et des serveurs des RSN et qui rédigent les conditions d'utilisation. Que se passe-t-il donc lorsque les données des utilisateurs qui résident au sein des territoires transitent au sein des RSN ? Malgré les cadres législatifs territoriaux et les conditions d'utilisations des RSN, une zone grise persiste dans laquelle cohabitent RSN et territoires. Cette zone grise est un espace de négociation entre les deux entités. D'une part, les pouvoirs publics se plient aux conditions d'utilisations des RSN en échange de l'utilisation d'un outil de communication qui permet d'atteindre les citoyens qui résident au sein des territoires. D'autre part, les RSN s'adaptent aux contextes législatifs territoriaux pour éviter les conflits et les pénalités avec les États pour continuer de collecter / vendre les données des utilisateurs. Par exemple, dans l'affaire *Cambridge Analytica* (Manokha, 2018), la justice américaine attaque en justice la société Facebook pour avoir laissé fuiter les données personnelles des utilisateurs américains. Pendant le procès et suite aux pressions de l'Union Européenne qui adopte le règlement général sur la protection des données (RGPD), le RSN s'adapte au contexte législatif européen⁶³, jugé plus restrictif, et s'en sert comme un argument pour apaiser le conflit.

Ce conflit qui oppose réseau social et territoire est en réalité un conflit d'exercice du pouvoir car l'utilisation des RSN au sein des territoires fait coexister deux types d'entités, publiques et privées, qui cherchent à exercer leur souveraineté numérique sur un même enjeu. Nous définissons ces interactions entre les territoires et les RSN ainsi que les enjeux de souveraineté qui se dégagent de ces interactions comme le Territoire 2.0 (**Fig. A15**).

⁶² Source : <https://www.gov.uk/government/news/uk-to-introduce-world-first-online-safety-laws> (consulté le 1er mai 2021)

⁶³ Source : <https://www.facebook.com/business/gdpr> (consulté le 5 novembre 2019)

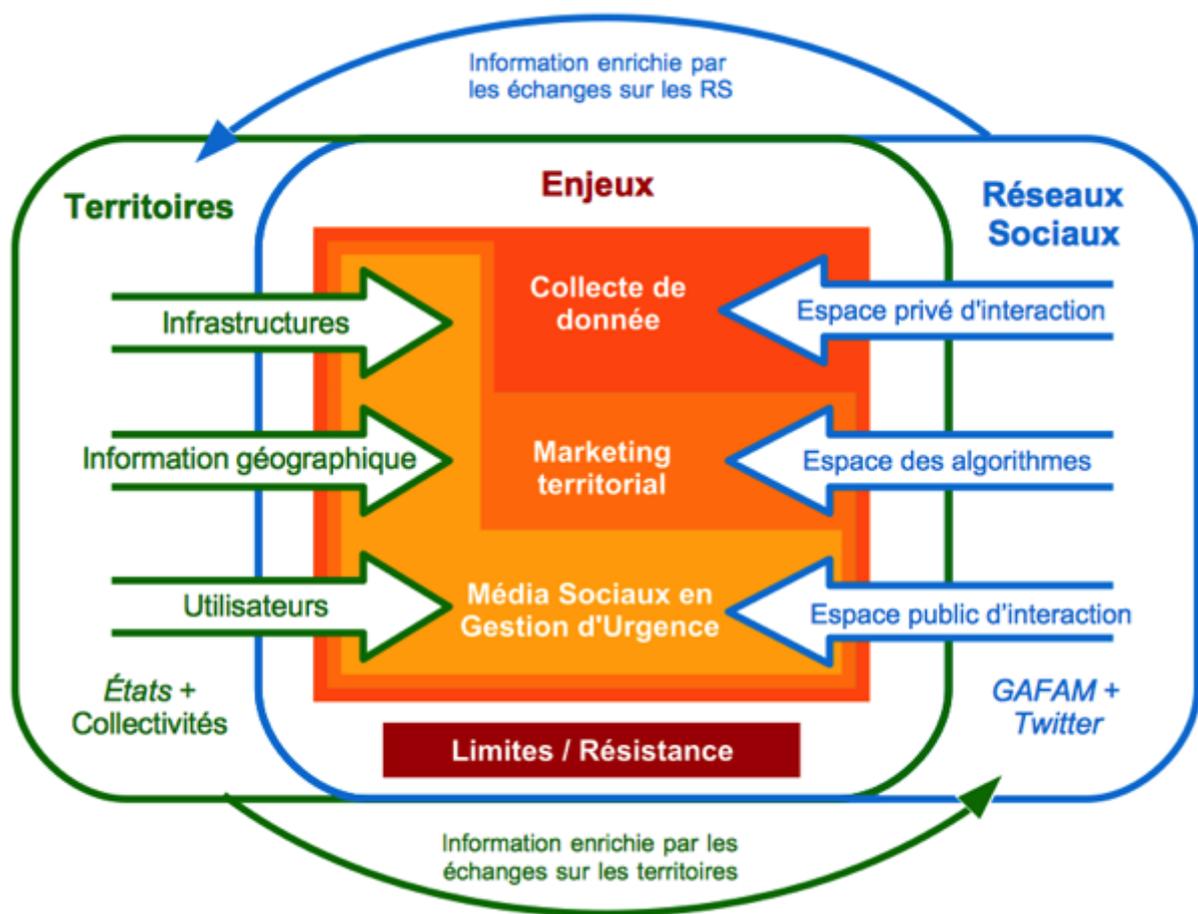


Figure A15 : le Territoire 2.0

3.2.2. Un ensemble spatial numérique et physique

Notre proposition de Territoire 2.0 est un ensemble à la fois numérique et physique qui considère les relations entre les territoires et les RSN. Il s'agit d'un ensemble physique parce qu'il repose sur trois conditions de possibilités en provenance des territoires : les infrastructures d'Internet, l'information géographique et les utilisateurs. Les infrastructures font référence au maillage du réseau Internet fixe et sans fil qui permet le déploiement des RSN au sein des territoires. Les infrastructures sont situables via la position des datacenters, des tours 4G ou 5G et des câbles télécoms. L'information géographique concerne les données de géolocalisation mais aussi les informations sémantiques et les contenus multimédias publiés par les utilisateurs sur les RSN faisant référence à des lieux dans les territoires. Les utilisateurs agissent comme des capteurs sur le territoire (Goodchild, 2007) qui transmettent l'information géographique au sein du Territoire 2.0, et comme des agents, qui échangent des informations sur les RSN.

Le Territoire 2.0 est aussi un ensemble numérique parce qu'il se structure autour de trois espaces numériques qui existent au sein des RSN : l'espace privé d'interaction, l'espace des algorithmes et l'espace public d'interaction. L'espace privé d'interaction concerne les informations échangées entre les utilisateurs accrédités dans les pages, les groupes privés et dans les services de messagerie instantanée. L'espace public d'interaction concerne les échanges d'informations sur les profils publics, les pages et groupes publics. L'espace des algorithmes concerne les contenus sponsorisés, les échanges de données commerciales et les requêtes et traitements automatisés. C'est un espace d'échange invisible (N'Goala, 2016) entre les algorithmes qui collectent et trient les données générées par les utilisateurs et les algorithmes qui affichent des informations pour les utilisateurs ciblés. Les informations qui circulent au sein

de ces trois espaces ne sont pas cloisonnées mais nécessitent certaines conditions d'accès. Par exemple, dans l'espace des algorithmes, les utilisateurs peuvent accéder aux bases de données (Cardon, 2011) ou aux outils publicitaires au sein d'un échange commercial.

L'association entre les conditions de possibilité des territoires et les espaces numériques des RSN permet de mettre en évidence un échange d'information au sein du Territoire 2.0. D'une part, les utilisateurs publient et échangent des informations par rapport à un évènement sur les espaces numériques des RSN. D'autre part, les utilisateurs échangent avec leurs pairs et relaient des informations en provenance des territoires relatives au même évènement. Nous soutenons que ces échanges d'informations se structurent sous la forme d'une boucle d'information rétroactive (**Fig. A15**) parce que les informations publiées par les utilisateurs depuis le territoire enrichissent et contribuent à la visibilité des informations déjà publiées sur les espaces des RSN. La boucle d'information du Territoire 2.0 permet aussi d'endiguer la désinformation et la rumeur sur les RSN (Starbird et al., 2014; Vicario et al., 2016) car les utilisateurs qui sont témoins directs ou indirects de l'évènement sur le territoire démentent les informations en ligne (Jong & Dücker, 2016).

3.2.3. Enjeux de souveraineté du Territoire 2.0

Le Territoire 2.0 est un nouvel ensemble parmi les ensembles spatiaux numériques (Douzet, 2020). Le Territoire 2.0 est situé au sein de la Datasphère, l'ensemble spatial numérique le plus étendu qui fait interagir les flux et les réservoirs de données avec le monde physique (Bergé & Grumbach, 2016). Le Territoire 2.0 chevauche en partie la définition d'un autre ensemble spatial numérique, le Cyberespace, tel que proposé par les géopolitologues (Douzet, 2014) parce que tous deux considèrent des enjeux géographiques au sein de rapports entre un territoire physique et le numérique. Néanmoins, en plus de proposer une focale spécifique aux interactions entre territoires et RSN, le Territoire 2.0 se démarque du Cyberespace sur le statut des GAFAM+. Les oppositions entre l'administration fédérale américaine et les GAFAM+ nous poussent à ne plus considérer ces entreprises comme des extensions des États-Unis sur Internet (Cattaruzza, 2019) mais comme des entités numériques indépendantes extraterritoriales. Ce changement d'étiquette permet de reconsidérer les logiques de souveraineté numérique de conquête, de défense ou de dépendance qui opposent des États avec d'autres États au sein du Cyberespace (Danet & Desforges, 2020) pour les transposer sur des relation États / GAFAM+ au sein du Territoire 2.0.

Le Territoire 2.0 permet de montrer trois enjeux de souveraineté exclusif à la relation RSN / territoires : la collecte de données, le marketing territorial et l'utilisation des médias sociaux pour la gestion d'urgence (Fig. A3). Ces enjeux de souveraineté ne mobilisent pas tous les mêmes espaces sur les RSN. Nous avons donc représenté les enjeux sous forme de sous-ensembles qui s'emboîtent les uns avec les autres en fonction des principaux espaces mobilisés sur les RSN dans la Figure A3. La collecte de données mobilise tous les espaces des RSN. C'est l'enjeu qui génère le plus de conflits, parce que la collecte de données et la violation de confidentialité sur les RSN est « quotidienne et systématique » (Manokha, 2018), entraînant des résistances comme par exemple Facebook dans le cadre de l'affaire Cambridge Analytica. Le marketing territorial mobilise plutôt l'espace des algorithmes et l'espace public d'interaction. Au sein de cet enjeu, la relation pouvoirs publics – GAFAM+ est une relation de dépendance parce que les territoires n'ont pas d'alternative aux services de publicités proposés par les RSN pour faire leur promotion (Barabel et al., 2010). Les médias sociaux en gestion d'urgence mobilisent plutôt les informations publiées sur l'espace public d'interaction. Au sein de cet enjeu, la relation pouvoirs publics – GAFAM+ oscille entre dépendance en faveur des GAFAM+ et concurrence. D'une part, les systèmes de gestions de crises territorialisés utilisent

déjà les RSN pour l'alerte aux population mais possèdent aussi leur propre systèmes d'alertes comme le réseau national d'alerte sous forme de sirène (Douvinet, 2020) (Douvinet, 2018, 2020) et bientôt en Europe sous forme de Cell broadcast⁶⁴. D'autre part, certains RSN proposent des services pour améliorer la circulation de l'information de crise sans consultation des pouvoirs publics. Par exemple, le projet Facebook *disaster map*⁶⁵ propose une cartographie de crise, reposant sur les données des utilisateurs qui se sont déclarés en sécurité sur le réseau social, mais sans faire de lien avec les informations des cellules de crise.

La résistance au Territoire 2.0 concerne les individus ou les documents qui s'opposent à la sur-connexion et à l'intrusion du numérique dans la sphère publique, privée ou dans la sphère intime des individus (Beckouche, 2019). Le droit à la déconnexion⁶⁶ qui donne le droit aux salariés en France de ne pas être connectés aux appareils numériques professionnels en dehors des horaires de travail est un exemple qui montre que l'intrusion du numérique et la sur-connexion sont des problématiques qui interpellent le niveau national. Le rapport de l'ANSES⁶⁷ sur les effets sanitaires des technologies de communication sans fil⁶⁸ et l'ouverture du marché des équipements anti-ondes intéressent une partie de la population qui considère que cette surexposition est néfaste pour la santé. Mais est-ce l'unique répercussion ? Dans une récente interview, Edward Snowden explique comment les smartphones peuvent être utilisés pour traquer les données des utilisateurs⁶⁹. La société Facebook reconnaît même avoir écouté et retranscrit des enregistrements sonores de conversations d'utilisateurs du réseau social⁷⁰, provoquant la méfiance des utilisateurs et des territoires.

3.2.4. Application du Territoire 2.0 à l'exemple de l'attentat de Nice

Nous avons choisi d'utiliser l'attentat du 14 juillet 2016 à Nice pour montrer comment fonctionne le Territoire 2.0 dans le cadre d'une utilisation de type MSGU et pour montrer comment notre proposition mobilise et permet de croiser les approches de la géographie d'Internet. L'attentat du 14 juillet 2016 à Nice est un attentat revendiqué par l'État Islamique ayant fait 86 morts et plus de 450 blessés. L'attentat a eu lieu vers 22h40 pendant les festivités du 14 juillet en France. Nous avons choisi de développer cet exemple pour illustrer le fonctionnement du Territoire 2.0 parce qu'il représente une crise significative que nous ne développerons pas dans la suite de nos travaux centrés sur l'Ile-de-France et la région de Bruxelles-Capitale.

Pendant l'attentat de Nice, les infrastructures du Territoire 2.0 correspondent à la couverture réseau 3G et 4G de la ville de Nice qui ont transporté les informations du territoire sur les espaces des RSN. La position des infrastructures et leurs effets sur la ville de Nice mobilisent la géographie des réseaux et l'analyse spatiale parce que le maillage des infrastructures du réseau internet affecte le volume d'informations échangées.

⁶⁴ Source : <https://www.europe1.fr/societe/un-nouveau-systeme-dalerte-a-la-population-par-mobile-sera-lance-dici-2022-3994127> (consulté le 13 janvier 2020)

⁶⁵ Source : <https://research.fb.com/facebook-disaster-maps-methodology/> (consulté le 13 janvier 2020)

⁶⁶ Source : Droit à la déconnexion : ce qui est prévu, ce qui ne l'est pas, service-public.fr, <https://www.service-public.fr/particuliers/actualites/A14652> (consulté le 14 janvier 2020)

⁶⁷ Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail

⁶⁸ Source : <https://www.anses.fr/fr/content/radiofr%C3%A9quences-t%C3%A9l%C3%A9phonie-mobile-et-technologies-sans-fil> (consulté le 20 décembre 2019)

⁶⁹ Source : <https://www.youtube.com/watch?v=VFns39RXPrU> (consulté le 20 décembre 2019)

⁷⁰ Source : https://www.lemonde.fr/pixels/article/2019/08/14/facebook-admet-avoir-ecoute-certaines-conversations-d-usagers_5499183_4408996.html (consulté le 20 décembre 2019)

L'information géographique concerne les informations géolocalisées, les photos, les vidéos et toutes les références à des lieux publiés sur l'espace public des RSN liées à l'attaque comme le hashtag #Nice06 ou le lieu « Promenade des Anglais ». L'analyse de la localisation de l'attentat par noms de lieux et par contenus multimédias mobilise la géographie des représentations car le volume d'informations correspondant à un lieu permet de hiérarchiser la représentation des lieux en dépit de la précision géographique.

Les utilisateurs correspondent aux personnes qui ont utilisé les mots clés liés à l'attentat et dont on présume qu'ils ont assisté aux événements ou aux conséquences de l'attentat. Les utilisateurs échangent au sein de l'espace public d'interaction, qui correspond aux fils de discussion des différents mots-clés utilisés pour évoquer l'évènement et aux échanges et réponses sur les publications des utilisateurs. Nous avons choisi de « présumer » la position des utilisateurs parce qu'il est difficile d'estimer avec certitude si les utilisateurs qui s'expriment autour de l'attentat sont bien sur place. L'approche par la géographie sociale permet d'apporter des éléments de réponse puisque l'analyse des pratiques spatiales (cet utilisateur a-t-il l'habitude de fréquenter Nice ?) et des interactions avec les autres utilisateurs (les informations publiées par cet utilisateur ont-elles déjà fait preuve de contestations ?) apporte une indication sur l'authenticité de l'information publiée.

La boucle d'information entre le territoire et les RSN peut être illustrée à partir du hashtag #portesouvertesnice. Sur le territoire, les utilisateurs sont dans l'incertitude après l'attaque au véhicule bélier sur la Promenade des Anglais et cherchent un abri. Sur l'espace public d'interaction, certains utilisateurs proposent leur résidence pour abriter les victimes en utilisant le hashtag #portesouvertesnice et d'autres utilisateurs partagent le hashtag pour lui donner une plus grande visibilité. Dans l'espace privé d'interaction, il y a des échanges entre les utilisateurs cherchant à s'abriter et les utilisateurs qui accueillent.

L'exemple de Nice nous permet aussi d'illustrer la relation pouvoir publics – GAFAM+ à propos de l'utilisation des MSGU. L'information publiée par les utilisateurs à propos de l'attentat est consultable sur l'espace public d'interaction mais n'est pas exploitable sans utiliser les services payants mis en place par les RSN. Cette privatisation soulève une des premières ambiguïtés autour de l'utilisation des RSN dans le cadre d'une gestion territoriale parce qu'elle rend les administrations publiques dépendantes des informations détenues par les GAFAM+.

3.2.5. Limites de l'utilisation des RSN dans le cadre d'une utilisation de type MSGU

L'application de notre cadre d'analyse du Territoire 2.0 à une utilisation de type MSGU nous a permis de mettre en évidence plusieurs points de friction. Nous résumons ces points de frictions au sein des cinq limites suivantes.

La première limite concerne le fait que les « *Big data* » ne sont pas représentatifs de l'ensemble des données sur les territoires (danah boyd & Crawford, 2012) puisque les utilisateurs sur les RSN ne sont pas représentatifs de la population. La fracture numérique réunit sous un même label les inégalités économiques liées au développement du réseau Internet (Youssef, 2004), les inégalités sociales et spatiales liées aux différences d'accès (Lebreton, 2013) et les inégalités sociales liées aux différences dans les usages parmi les utilisateurs (Rizza, 2006). Ces dynamiques s'expliquent par un fossé générationnel, où la classe d'âge est déterminante par rapport à la possession d'un ordinateur, un fossé social, qui lie le taux d'équipement des ménages, la catégorie socioprofessionnelle et le revenu, et un fossé culturel où ce sont les moins diplômés qui ont le moins accès à une connexion internet. Le site d'information dédié aux politiques publiques vie-publique.fr parle même « d'illectronisme » dans un article en rapport

avec la difficulté des usagers face à la dématérialisation des démarches administratives⁷¹. Si la mesure de la fracture numérique fait débat (Granjon, 2011; Rallet & Rochelandet, 2004), ces inégalités provoquent bien des déformations de représentation du territoire sur les RSN. Pendant l'ouragan Katrina à la Nouvelle Orléans en 2005, les utilisateurs qui ont tendance à publier des informations à propos de la catastrophe sur Google sont des utilisateurs plutôt blancs, riches, et souvent des touristes (Crutcher & Zook, 2009), occultant la vision des locaux pourtant majoritaires sur le territoire. De plus, les crises ne sont pas toutes portées par les mêmes communautés. Dans l'affaire Michael Brown aux États-Unis, ce sont plutôt des utilisateurs afro-américains aisés qui communiquent sur les RSN (Bunting & Stamatel, 2019). Ces inégalités de représentations sont référencées sous le terme de « *data shadows* » (Shelton et al., 2014), c'est-à-dire des données qui ne sont pas présentes sur les RSN. L'analyse des corpus de tweets publiés pendant l'ouragan Sandy a montré que les RSN accentuaient la vulnérabilité sociale de certaines communautés qui ne sont pas pris en compte par les gestionnaires de crise car trop peu représentées (Wang et al., 2019). D'autre part, les comptes non humains, c'est-à-dire les robots ou les comptes automatisés qui sont utilisés pour produire, promouvoir ou manipuler mécaniquement le poids et la visibilité d'informations spécifiques, altèrent la représentativité des données (Crawford & Finn, 2015).

Deuxième limite, l'utilisation d'un flux d'information citoyen dépend de la volonté et de la possibilité des utilisateurs de partager la situation de crise sur les RSN et d'une interprétation correcte de l'information. Le réseau Internet mobile est vulnérable aux catastrophes et dépend du réseau électrique pour fonctionner. Lors du passage de l'ouragan Irma en septembre 2017, les communications avec les territoires de Saint Barthélemy et Saint Martin ont été coupées (Defossez & Gherardi, 2020). C'est pour cela que certaines associations humanitaires comme l'association HAND proposent de coupler le système de communication de crise avec des projets de radioamateur⁷², moins dépendants du réseau électrique. Ensuite, il semble présupposé que les citoyens qui se trouveront sur place partageront l'information relative à un événement sur les médias sociaux. Il est tout à fait possible que les citoyens ne relaient pas l'information sur les médias sociaux parce qu'ils n'en ont pas le réflexe ou parce qu'ils n'en ont pas la possibilité. Enfin, il est possible que les utilisateurs interprètent mal l'information sur le territoire et génèrent des rumeurs sur les RSN. Par exemple, dans le cas des attentats du marathon de Boston le 15 avril 2013, il y a eu la circulation sur Twitter d'une photographie d'une femme qui aurait été tuée pendant qu'elle courait le marathon avant les explosions qui ont eu lieu à l'arrivée (Starbird et al., 2014). Cette information a engendré 90 785 tweets pour ensuite être démentie. La méthode de propagation des rumeurs est différente parce qu'elles sont beaucoup plus questionnées que les vraies informations (Vicario et al., 2016). Les rumeurs sont néanmoins stoppées lorsqu'un démenti officiel est posté par les instances de gestions de crises. (Mendoza et al., 2010).

La troisième limite concerne la prise de risque du format instantané lié à la communication digitale. En fonction de l'intensité de la crise, une communication sur les RSN qui n'est pas assez présente ou qui n'est pas assez précise dans la qualification de l'évènement et dans les instructions à suivre génère de la panique (Spence et al., 2015), du stress, des phénomènes de sur-crise (Jones et al., 2017). De plus, un manque d'encadrement pendant une crise entraîne une auto-organisation des individus sur les RSN. Pendant les attentats du 13 novembre 2015, le hashtag #porteouverte, déjà cité, a été créé en réaction au manque de communication *top-*

⁷¹ Source : <https://www.vie-publique.fr/eclairage/18930-dematerialisation-quelle-politique-pour-les-exclus-du-numerique> (consulté le 20 décembre 2019)

⁷²Source : <https://www.passion-radio.org/blog/gael-musquet-le-peuple-du-spectre-ce-sont-les-radioamateurs-confanfr/78892> (consulté le 13 avril 2021)

down sur les RSN pendant la phase aigüe de la crise. Cet hashtag a su trouver des équivalents dans d'autres langues (*#opendoor* en Angleterre pendant les attentats de Manchester en 2017 ou *#ikwilhelpen* pendant les attentats de Bruxelles en 2016). Les personnes qui accueillent les victimes indiquent l'emplacement de personnes vulnérables en attente de secours sur un canal public non sécurisé. Autre exemple, pendant les émeutes de Vancouver, les citoyens ont utilisé les RSN pour faire justice eux-mêmes (Rizza et al., 2014) en affichant publiquement sur Twitter les photos des casseurs, obligeant certaines familles à quitter la ville. Ces pratiques peuvent s'avérer problématiques dans la mesure où il y a une possibilité de générer une sur-crise.

La quatrième limite concerne le lien entre information géographique et réseau social. La part de tweets géolocalisés ne représente que de 0.7% (Graham et al., 2014) à 6% (Takhteyev et al., 2012) des tweets totaux pour un événement donné. Ces résultats nous montrent qu'il est difficile d'estimer la part réelle des utilisateurs qui envoient des informations de crise depuis le territoire parce que l'indicateur le plus évident, la géolocalisation, ne renvoie qu'un très faible volume de tweets. Pour contourner le faible taux d'information géolocalisée, certaines études utilisent les informations géographique renseignées sur le profil des utilisateurs (Sakaki et al., 2010; Williams et al., 2017; Zou et al., 2018). Néanmoins, il y a un manque de corrélation entre l'information géographique renseignée sur le profil et la localisation fournie par les téléphones des utilisateurs (Graham et al., 2014). Par exemple dans le cas du séisme de Wenchuan en Chine en 2008, l'utilisation des MSGU a réduit l'efficacité de la phase d'après crise à cause de mauvaises géolocalisations supportées par des retweets (Earle et al., 2010). L'autre méthode pour donner une information géographique à un tweet repose sur l'analyse sémantique du contenu textuel des tweets (De Longueville et al., 2009). En utilisant cette méthode, il est possible d'attribuer des informations géographiques à presque 55% des tweets pour un événement donné (M. Graham et al., 2014). Cette méthode est difficilement utilisable pendant la phase aigüe et pendant la phase de réponse opérationnelle car elle implique un processus de sélection, d'extraction et de traitement qui n'est pas compatible avec l'urgence des crises. Enfin, définir une localisation à un tweet n'est pas suffisant pour expliquer les relations socio-spatiales du territoire complexes (Crampton, 2015) parce qu'il existe, par exemple, un lien fort entre la densité de population et le taux de tweets géolocalisés, créant des faux positifs (Li et al., 2013) qui s'expliquent car la distribution des tweets géolocalisés est impactée par la hiérarchie urbaine (Yang et al., 2019). Hors des problématiques liées aux catastrophes, localiser les utilisateurs sur le territoire à partir de mots-clés pose problème parce que les utilisateurs qui assistent à un événement et ceux qui en parlent sur les RSN utilisent les mêmes mots clés.

La cinquième limite concerne le fait de baser un service public sur une source d'information privée. Par exemple, les RSN dictent les règles de l'extraction des données et de la visibilité des messages d'alertes à la population. Que se passerait-il si un RSN refusait de collaborer ? La société qui exploite l'application WhatsApp, détenue par Facebook, décidait en 2015 de chiffrer de « bout en bout » les messages de ses utilisateurs afin de rendre impossible l'extraction des conversations. Ce choix fait suite à l'affaire opposant le FBI et Apple sur l'extraction des données de l'iPhone d'un des deux tireurs de la fusillade terroriste de San Bernardino le 2 décembre 2015. Le recours à des hackers engagés par le FBI pour craquer le code de l'iPhone illustre bien le fait que les États ont en fait peu de pouvoir sur la donnée (Berthier & Kempf, 2016) et peinent à se contenter du cadre légal pour exercer leur pouvoir.

CONCLUSION DU PREMIER CHAPITRE

Au sein de ce premier chapitre, nous avons analysé le paradoxe de l'utilisation des RSN par les institutions en utilisant le cadre de la gestion de crise. La gestion de crise nous a permis de montrer qu'il existait une triple logique de circulation d'information géographique dans les MSGU. Les gestionnaires de crise alertent les citoyens sur les territoires en utilisant les canaux d'information numériques. Ensuite, les citoyens sont considérés comme des senseurs (Elwood, 2008; Goodchild, 2007) sur les territoires et partagent des informations de crise sur les RSN. Enfin, certains citoyens volontaires utilisent les RSN pour interpeller les gestionnaires de crise. Le cadre de la gestion de crise, nous a aussi permis de montrer que la mobilisation de cette information était tributaire de jeux de pouvoir entre les GAFAM+ et les États et qu'il existe des limites dans l'utilisation des RSN par un organisme de gestion territorial.

Nous avons montré, dans la première partie, que la géographie d'Internet a évolué en fonction des évolutions techniques du réseau pour aboutir à quatre approches : l'approche de la géographie des réseaux, l'approche de l'analyse spatiale du développement du réseau dans les territoires, l'approche de la géographie des représentations et l'approche de la géographie sociale. Nous avons ensuite montré comment une forme particulière de trace numérique, l'information géographique, et les pratiques des utilisateurs du réseau Internet se sont diversifiées sur le Web 2.0 avec la création de cartographies participatives et des VGI. Nous avons montré que les VGI étaient utilisées pour la gestion des crises et que la mobilisation des informations géographiques involontaires sur les RSN représentaient un enjeu pour les gestionnaires de crise.

Dans la seconde partie, nous avons étudié le principe de gestion de crise numérique. Nous avons d'abord fait état des principes relatifs à la gestion de crise afin d'analyser comment les informations circulent entre le territoire, la cellule de crise et les RSN pendant une situation de crise. Nous avons ensuite présenté comment les informations sur les RSN sont utilisées pendant une crise à travers le principe des MSGU et nous avons analysé les solutions techniques qui permettent de capter ces informations. Enfin, nous avons présenté les autres canaux de communication numérique qui sont utilisés dans la gestion de crise.

Dans la troisième partie, nous avons proposé un cadre d'analyse pour interroger les interactions entre les RSN et les territoires. Pour cela, nous avons fait un rappel de la législation européenne concernant la régulation sur les données personnelles, puis nous avons analysé comment cette législation a transformé les conditions d'utilisations des RSN Facebook et Twitter. Nous avons montré que le conflit sur la législation des données personnelles était en réalité un enjeu de souveraineté que nous avons représenté sous la forme du Territoire 2.0. Puis, nous avons montré en utilisant l'exemple des attentats du 14 juillet 2016 à Nice comment le Territoire 2.0 mobilise les approches de la géographie d'Internet. Enfin, nous avons montré à partir du Territoire 2.0 cinq limites dans l'utilisation des RSN par un organisme de gestion territorial.

Même si l'utilisation des MSGU pour la gestion de crise semble présenter des opportunités, l'exemple de l'attentat de Nice a permis de montrer des premières limites quant au recours à l'information citoyenne sur les RSN pour la gestion d'un territoire. D'une part, les informations issues des RSN présentent des biais sociaux, économiques et territoriaux. Ces biais sont sociaux parce que les utilisateurs ne sont pas représentatifs de l'ensemble de la population sur un territoire. Ils sont aussi économiques du fait de l'inégale couverture du réseau Internet entre les territoires. Enfin, ils sont aussi territoriaux parce qu'il existe un problème de représentativité des lieux sur les RSN ainsi qu'une faible proportion d'informations géolocalisées publiées par les utilisateurs depuis les territoires concernés. D'autre part, les gestionnaires de crise ne

maîtrisent ni la production d'informations publiées par les citoyens sur les RSN, ni l'accès à cette information qui est commercialisée par les GAFAM+.

DEUXIÈME CHAPITRE : SYSTÈMES DE GESTION DE CRISE ET RÉSEAUX SOCIAUX NUMÉRIQUES EN FRANCE ET EN BELGIQUE

INTRODUCTION DU DEUXIÈME CHAPITRE

« La vraie chose que tout le monde attendait, et c'est d'ailleurs pour ça qu'on s'est engouffré dans les réseaux sociaux sans réfléchir, c'est qu'on avait un contact direct et immédiat avec l'ensemble de la population. C'est l'avantage du réseau social dans l'imaginaire collectif. »⁷³

C'est sur cette idée d'un système d'alerte plus efficace et d'un meilleur outil pour communiquer avec la population que les gouvernements ont adopté de manière progressive l'utilisation des RSN au sein de leurs institutions. En IDF, le début de l'utilisation des RSN dans les institutions s'est faite de manière spontanée, individuelle et sans réel cadre à partir de 2009. En RBC, la communication des RSN a eu lieu plus tôt en 2006 et apparaît plus cadrée mais l'idée d'utiliser les RSN ne vient toujours pas des décideurs. La relation entre gouvernements et GAFAM+ décrite par le Territoire 2.0 (cf. chapitre 1) ne laisse pas de place pour la création d'un outil de communication qui utilise les flux des RSN adapté aux besoins d'un État. Autrement dit, la solution est presque arrivée avant la demande et les institutions ont dû s'adapter afin de communiquer avec les citoyens.

Le Territoire 2.0 (**Fig. A15**) nous a permis d'expliquer comment circule l'information entre les territoires et les RSN à un niveau macroscopique. Le schéma de circulation d'informations en cas d'évènement (**Fig. A15**) nous a permis de montrer la circulation d'informations entre un système de gestion de crise, les médias, les citoyens et les RSN. Le schéma de circulation d'informations pendant une crise nous permet de représenter un système de gestion de crise selon ses fonctions basiques (primo-intervenant, centrale téléphonique, cellule de crise) mais ne permet pas d'identifier les différents types d'acteurs qui composent ce système. La documentation en ligne et nos observations participantes au sein des systèmes de gestion de crise en IDF et en RBC nous permettent d'identifier ces différents acteurs et leurs missions.

Néanmoins, il n'est pas possible d'interpréter les résultats sans comprendre quelles sont les stratégies et les motivations des acteurs au sein des différents systèmes de gestion de crise. Même si les publications des différents comptes des gestionnaires de crise sur les RSN laissent des traces numériques qu'il est possible d'analyser, les informations sur les RSN ne permettent pas de comprendre dans quel sens circule l'information entre les différentes briques qui composent ces systèmes ainsi que la nature des relations entre les acteurs et les RSN un à un.

Quelles sont les attentes des gestionnaires de crise par rapport à l'utilisation des RSN pendant une crise ? Comment l'information citoyenne est-elle prise en compte ? Les stratégies de gestion de crise sont-elles décidées au niveau des acteurs ou au niveau du système de gestion de crise dans son ensemble ? Notre expérience issue d'une observation participante dans les systèmes de gestion de crise nous permet de définir six hypothèses : **(1)** Du point de vue des gestionnaires de crise, le recours aux MSGU est plus efficace pour gérer les crises. **(2)** Il existe une doctrine d'emploi pour coordonner l'utilisation des MSGU en fonction des spécialités et des échelles de gestion de crise et cette doctrine inclue un accord tacite avec les GAFAM+. **(3)** Les informations publiées par les citoyens sur les RSN ne sont pas utilisés dans une perspective de renseignement par les gestionnaires de crise. **(4)** Le processus de validation de l'information des institutions est différent de celui des médias, ce qui explique le retard des alertes officielles par rapport à la presse sur les RSN. **(5)** La manière dont les remontées d'information et l'information citoyenne sur les RSN sont prises en compte par les gestionnaires de crise dépend de l'échelle géographique et des spécialités. Et enfin **(6)** les citoyens participent de manière

⁷³ Stéphanie Le Gagne, Cheffe du service régional de la communication interministérielle (SRCI), PRIF (Préfecture IDF), à propos des attentes des gestionnaires de crise par rapport à l'utilisation des RSN, annexe 5

active au processus de gestion de crise numérique au travers des associations de soutien virtuel aux opérations. L'engagement citoyen est continu et ne varie pas en fonction du territoire. Au sein de ce chapitre, nous allons d'abord analyser la structure des systèmes de gestion de crise ainsi que l'utilisation des MSGU par ces systèmes en IDF et en RBC. Nous nous appuyons pour cela sur 17 entretiens réalisés avec les gestionnaires de crise et des médias en IDF et en RBC ainsi qu'une observation participante réalisée entre 2015 et 2016 à la PP (Préfecture de Police) (Santoni, 2016). Enfin nous analyserons la valeur de l'information citoyenne attribuée par les différents systèmes de gestion de crise pour terminer par explorer les attentes des acteurs par rapport à la gestion de crise numérique.

1. Méthodologie des entretiens avec les gestionnaires de crise en Ile-de-France et en région de Bruxelles-Capitale

1.1. Sélection des structures à interviewer

Nous avons effectué des entretiens avec les acteurs impliqués dans la gestion de crise sur les RSN en France et en Belgique afin de comprendre quelles sont les différentes utilisations des MSGU au sein de nos deux territoires d'étude. Nous avons sélectionné ces structures en fonction de plusieurs critères de sélection. D'abord, nous avons sélectionnés les structures en fonction leur capacité à communiquer des informations sur les RSN pendant une crise ayant eu lieu en IDF ou en RBC. Ainsi, les structures candidates devaient à minima posséder un compte Twitter et avoir activé un processus d'alerte pendant une crise. Ce premier critère de sélection nous a permis de réunir les comptes institutionnels et les comptes de médias, et de déterminer une distinction thématique « ordre », « secours », « institution » et « média ». Les trois premiers choix thématiques correspondent aux spécialités des acteurs de la gestion de crise que nous avons déjà pu observer (Santoni, 2016). Ensuite, nous avons sélectionnés les structures en fonction de leur échelle de compétence territoriale dans le but d'obtenir au moins une structure par échelon géographique afin de répondre à notre cinquième hypothèse. Enfin, nous avons sélectionné des structures dont une des fonctions est d'analyser les informations échangées pendant les crises sur les RSN. Ce deuxième critère de sélection nous a permis de sélectionner des associations, des structures professionnelles et les propriétaires des principaux RSN. Nous avons ensuite classé les structures retenues par thématiques (ordre, institution, secours, média, association / pro, RSN et niveau de gestion de crise européen) et par échelle géographique (Locale, Régionale, Nationale / Fédérale) quand cela était possible afin d'obtenir un panel représentatif. Nous n'avons pas appliqué les différents échelons territoriaux pour les associations et les structures professionnelles ni pour les RSN. Nous avons sélectionné un total de 33 structures réparties entre l'IDF (14 structures), la RBC (11 structures), le niveau européen (3 structures) et les GAFAM+ (3 structures) (**Fig. B1**).

Structure IDF	Ordre	Institutionnel	Secours	Média
Local	Préfecture de Police (Mathieu Chetanneau)	Ville de Paris (Charles Andrée)	Brigade de sapeurs-pompiers de Paris (Guillaume Fresse)	Le Parisien
Régional	Police Nationale (Charlotte Pasco)	Préfecture IDF (Stéphanie Le Gagne)	Croix Rouge Française	Non identifié
National	Ministère de l'Intérieur (Grégoire Doré)	Élysée	Direction générale de la Sécurité civile et de la gestion des crises (Alexandre Jouassard)	Le Monde (Brice Laemle)
Structure RBC	Ordre	Institutionnel	Secours	Média
Local	Zone de Police de Bruxelles (Sandra De Tandt)	Ville de Bruxelles (Alex Deroeck)	SIAMU	BX1 (Arnaud Bruckner)
Régional	Non identifié	Gouvernement RBC	Croix Rouge Belge	Non identifié
Fédéral	Police Fédérale	Service Public fédéral Santé publique (Michele Rignanese)	Centre de Crise fédéral (Benoit Ramacker)	RTBF (Jeremy Giltaire)
	Association / Entreprise IDF	Association / Entreprise RBC	Niveau européen	RSN
	VISOV (Marina Tymen)	Saper Vedere (Nicolas Vanderbiest) <i>Annexe 16</i>	VOST Europe (Laurent Alfonso)	Google
	Air France (Marina Tymen)	Non identifié	Commission €	Facebook
			EENA 112	Twitter

Figure B1 : Structures liées à la gestion de crise sur les RSN ciblées pour les entretiens

Au sein de la figure B1, les structures en gris sont les structures identifiées qui n'ont jamais donné suite à nos demandes d'entretiens répétées de 2019 à 2021 et les structures en jaune n'ont pas pu être identifiées sur les RSN en fonction de l'échelle territoriale. Nous avons utilisé trois stratégies pour obtenir ces entretiens. Premièrement, nous avons mobilisé le réseau professionnel construit au moment de mon alternance à la PP de Paris. En France, les gestionnaires de crise sont presque injoignables sans cooptation par une personne de confiance dans un organisme institutionnel attaché au Ministère de l'Intérieur. Cette cooptation n'est parfois pas suffisante même au sein d'une même structure. Par exemple, au sein du Ministère de l'Intérieur, la DICOM (Délégation à l'information et à la communication) n'a jamais répondu à nos demandes malgré une cooptation par le directeur du centre de veille, par la DGPN (Direction Générale de la Police Nationale), par la BSPP (Brigade des Sapeurs-Pompiers de Paris) et par la DGSCGC (Direction Générale de la Sécurité Civile et de la Gestion des Crises). C'est un des biais de notre étude puisque que la DICOM est responsable du compte Beauvau alerte et de la communication de crise au niveau national en France. Quand cela a été possible, nous avons progressé d'entretien en entretien selon un effet « boule de neige » afin de couvrir les principales structures de gestions de crise en IDF et en RBC. Deuxièmement, comme la plupart des comptes que nous avons ciblé sont très sollicités sur les RSN, nous avons défini une méthode qui consistait à chercher à contacter non pas les institutions mais les gestionnaires des comptes des structures ciblées. Pour cela, nous avons utilisé d'un côté les services de

messengeries privées sur Twitter, Facebook et LinkedIn, quand cela a été possible, et d'un autre côté les formulaires de contact disponibles sur les sites internet des structures. Nous avons même souscrit à l'abonnement LinkedIn Premium à l'essai pour contacter un maximum de community manager qui n'aurait pas été joignables d'une autre façon. Le fait de cibler les community manager nous a permis d'obtenir des entretiens avec les médias de France et de Belgique, ainsi qu'avec les gestionnaires de crise en Belgique qui sont plus faciles d'accès qu'en France. Troisièmement, en complément, nous nous sommes rendus aux sièges des structures afin de tenter de contacter les structures que nous n'avions pas réussi à toucher avec les deux premières stratégies. Cette stratégie a été appliquée pour les GAFAM+ aux sièges affichés à Paris. Si les sièges de Facebook et de Google correspondent bien aux adresses indiquées à Paris, l'adresse indiquée pour le siège de Twitter France à Paris ne mène qu'à une boîte aux lettres dans le quartier de l'Opéra. Nous avons dû convaincre le gardien de l'immeuble de nous laisser aller jusqu'à la personne responsable de la redirection du courrier pour obtenir l'adresse du siège en France, mais en vain. La seule manière de contacter Twitter France, à moins d'avoir une adresse mail interne, est d'écrire et d'envoyer une lettre par la poste à cette adresse, ce qui peut sembler paradoxal pour une entreprise tournée vers la communication numérique. Malgré les deux lettres postées et la certification de la personne responsable de courrier que ces lettres iront bien au siège, nous n'avons pas eu de retour de la part de Twitter. Les tentatives pour joindre les autres GAFAM+ n'ont pas non plus été fructueuses puisque les employés ne sont jamais revenus travailler au siège depuis le début de la crise sanitaire. En parallèle de la tentative de contact avec les GAFAM+, la crise sanitaire a été un frein pour la réalisation des entretiens puisque certains rendez-vous, annulés par le confinement n'ont jamais pu être repris par la suite. Outre les annulations causées par la crise sanitaire, nous avons dû faire face à un certain nombre de refus. Au sein de notre thématique « ordre », nous n'avons pas réussi à contacter la police fédérale en Belgique malgré nos relances par formulaire. Nous n'avons pas non plus identifié de police au niveau régional pour la RBC. Du côté des institutions, l'Élysée n'a jamais répondu à nos messages alors que le gouvernement belge nous a redirigé vers des contacts directs au Centre de Crise fédéral et Service public fédéral Santé Publique. Le gouvernement régional en RBC nous a aussi redirigé vers le Centre de Crise fédéral. Au sein de notre thématique secours, ni la Croix Rouge belge ni la Croix Rouge française n'ont donné de réponse. Le compte du Service d'Incendie et d'Aide Médicale Urgente de la RBC (SIAMU) a été désactivé sur Twitter pendant la période où nous avons mené nos entretiens. Du côté des médias, malgré des recommandations encourageantes, nous n'avons jamais pu obtenir d'entretien avec un média local en IDF.

1.2. Définition de la grille d'entretien

Nous avons réalisé 17 entretiens entre décembre 2019 et février 2021. Chaque entretien dure entre 25 minutes et 1h30 en fonction de l'expérience et de la loquacité de l'interlocuteur. Nos entretiens couvrent 18 structures (**Fig. B1**) puisque certains de nos interviewées avaient occupé des postes de communicant de crise dans plusieurs structures. Nous avons effectué deux types d'entretiens. D'abord des entretiens en physique avant mars 2020 et ensuite des entretiens par visioconférence à partir du début de la crise sanitaire. Le format visioconférence présente quelques différences avec le format physique dans le cadre d'entretiens. Par exemple, la qualité de la connexion a été très inégale chez les interviewés qui étaient en situation de télétravail. Ainsi, certaines phrases ont pu être coupées à cause de problème de connexion réseau. De plus, il a parfois été difficile d'obtenir une image nette voire pas d'image du tout ce qui a pu gêner la transmission d'information.

Nous avons recueilli les entretiens au sein d'un enregistreur externe pour les entretiens en face à face et en utilisant un programme pour les entretiens en visio-conférence. Nous nous sommes assuré d'avoir l'accord de chaque interviewé avant de commencer l'enregistrement. De plus, nous avons soumis la retranscription (**Annexe 1 à 18**) des entretiens à tous les interviewés pour validation. La retranscription des entretiens a été réalisée en utilisant le logiciel Ableton Live. Les outils d'édition audio nous ont permis d'afficher l'ensemble des entretiens sur une même interface et de séparer les questions des réponses afin d'optimiser la visualisation et la navigation entre les fichiers audio. Ensuite, les outils de traitement audio nous ont permis d'améliorer la qualité de certains passages qui avaient pu être endommagés par la mauvaise connexion. Enfin, la fonction d'assignation MIDI externe nous a permis d'utiliser un appareil externe branché en USB pour contrôler la lecture, les pauses et les retours en arrière afin de pouvoir rédiger la retranscription en continu.

Nous avons choisi de mener nos interviews selon la méthode de l'entretien semi-directif. Nous avons cherché à laisser de la place à une co-construction de l'exploration de l'utilisation des MSGU par les gestionnaires de crise ainsi que de comprendre leurs ressentis par rapport à l'utilisation de cet outil de gestion de crise. Cette co-construction consistait à apporter une part de notre compréhension des phénomènes afin de confronter le point de vue du chercheur avec le point de vue des professionnels tout en prenant en considération les biais inhérents de l'exercice (Imbert, 2010). Nous avons par exemple cherché à être le plus neutre possible pour ne jamais perturber la narration. De plus, nous avons laissé la possibilité aux interviewés de pouvoir faire des déclarations spontanées sur des sujets liés à l'utilisation des MSGU que nous n'aurions pas anticipé, quitte à allonger le temps de certains entretiens si cela était nécessaire. Nous avons créé deux grilles d'entretien en fonction du statut de la structure interviewé : une grille pour les gestionnaires de crise et pour les médias et une grille pour les associations et les professionnels. La grille pour les gestionnaires de crise et les médias regroupe 6 thèmes autour de l'utilisation des MSGU. Nous avons d'abord proposé un thème de présentation général afin d'introduire l'entretien. Nous avons demandé à connaître le parcours de l'interviewé ainsi qu'une présentation de la structure afin de comprendre quelle était sa place au sein du système de gestion de crise. Le deuxième thème concerne les circulations d'informations au sein de la structure. Nous avons cherché à savoir comment circulent les informations à l'intérieur de la structure ainsi qu'avec les autres structures en temps normal et pendant une crise majeure ou une catastrophe. Le thème suivant concerne l'utilisation des RSN dans la structure. C'est dans ce groupe de questions que nous avons cherché à comprendre comment et pourquoi la structure communiquait sur les RSN en temps normal ainsi que pendant une situation de crise. C'est aussi dans ce thème que nous avons cherché à comprendre quelle était l'organisation et les ressources humaines et matérielles allouées à l'utilisation des RSN. Le quatrième thème abordé est celui de l'information citoyenne pendant une situation de crise. Nous avons abordé des questions sur l'utilisation *many-to-many* et *bottom-up* des MSGU. Nous avons aussi cherché à connaître quel était le crédit alloué aux informations publiés sur les RSN du gestionnaire de crise. Enfin, le sixième et dernier thème est un thème d'ouverture sur les apports et les attentes autour du numérique dans la gestion de crise au sein des structures des interviewés. La grille utilisée pour les professionnels et les associations est moins cadrée car nous avons orienté les entretiens autour du rôle de la structure ou autour de l'expérience dans l'utilisation des MSGU des interrogés. Pendant les entretiens, nous n'avons pas respecté d'ordre précis dans le déroulement de notre grille hormis le thème introductif de présentation et le sujet d'ouverture sur les apports et les attentes du numérique dans la gestion de crise à l'issue de l'interview. Certains interviewés ont parfois apportés des réponses avant même que les questions soient posées. Une fois la prise de contact effectuée, bien que le mail type de présentation de l'exercice soit plutôt complet, environ 50% des interviewés ont demandé à connaître les sujets évoqués en avance

dans la grille d'entretiens. La principale réticence des interrogés a été liée au fait de ne pas pouvoir confirmer de chiffres précis avant l'entretien mais nous n'avons finalement pas rencontré ce problème durant les interviews. Aucun des interviewés n'est revenu sur ses déclarations après la relecture.

2. Le système de gestion de crise pyramidal d’Ile-de-France

La particularité de la structure du système de gestion de crise en IDF est liée à la combinaison de trois données géographiques : la surface et la concentration de population en IDF, les multiples aléas naturels et technologiques qui menacent le territoire et la position spécifique de la région sur le plan national. La surface et la concentration de population de l’IDF par rapport à la RBC est un biais qui a déjà été discuté en introduction. La variété d’aléas qui menacent la région va expliquer la dimension du système de gestion de crise par rapport au système de gestion de crise belge. Le site de l’académie de Paris liste 6 risques majeurs en région parisienne : Le risque inondation, le risque tempête, le risque mouvement de terrain avec la présence de multiples carrières souterraines, le risque de transport routier et fluvial de matières dangereuses, le risque radiologique avec la présence d’installation nucléaire de base à 100 km de Paris et le risque d’attentat terroriste. Le risque industriel n’est pas déclaré comme un risque majeur mais comme un risque sous surveillance parce qu’aucun établissement industriel n’a été répertorié comme « présentant de risque nécessitant l’élaboration d’un plan spécifique d’urgence »⁷⁴ selon le DDRM (Dossier Départemental des Risques Majeurs) de Paris, établi en 2000. Pourtant, l’IDF accueille 97 établissements Seveso dont 37 établissements dit « seuil haut » qui engagent la création de 27 PPRT⁷⁵ (Plan de Prévention aux Risques Technologiques) selon la DRIEAT (Direction régionale et interdépartementale de l’environnement, de l’aménagement et des transports). De plus, l’IDF est aussi soumise à des risques chroniques de pollution de l’air et de pollution des sols. À cause des crises et catastrophes récentes, les risques pandémiques, attentats terroristes et inondations sont au centre des préoccupations. Si le risque d’attentat terroriste est difficile à cadrer puisque le *modus operandi* et le contexte géopolitique évoluent, le risque de crue est désormais mieux perçu par les entreprises depuis celles de juin 2016 et de janvier 2018. Le risque de crue centennale en région Parisienne est le risque majeur du territoire. « L’agglomération parisienne est susceptible de subir, en cas de crue centennale, un endommagement matériel considérable : il s’agirait de la deuxième catastrophe nationale après un séisme sur la Côte d’Azur » (Reghezza-Zitt, 2006) avec plus de 12 milliards d’euros de dommages. Ce chiffre ne tient pas compte des coûts induits par le dysfonctionnement des réseaux techniques (Lhomme, 2012) et ne recense pas les impacts indirects tels que les jours chômés, la perte des exploitations, etc.

Enfin, la présence de la capitale administrative, Paris, dans la région provoque un phénomène d’emboîtement des échelles de gestion de crise (Reghezza-Zitt, 2006). Avec Paris, l’IDF est le cœur institutionnel et économique du pays. Ainsi, les crises majeures qui touchent les infrastructures au sein de ce territoire peuvent avoir des répercussions nationales et même internationales. De plus, la concentration des institutions sur ce territoire réunit les bureaux du Ministère de l’Intérieur ainsi que les principales cellules de crise dédiées à l’échelon national. De ce fait, l’échelon national a tendance à prendre la main sur les échelons locaux, départementaux, zonaux et régionaux dans le cas de crise grave affectant Paris ou la petite couronne.

Dans cette seconde partie, nous allons analyser à partir de nos entretiens comment le système de gestion de crise mobilise les RSN en IDF. Nous étudierons tout d’abord les rapports entre les différents échelons de gestion de crise pour ensuite analyser comment ces rapports ont des répercussions sur la stratégie globale de l’utilisation des MSGU.

⁷⁴ Source : Le risque industriel, Académie de Paris, https://www.ac-paris.fr/portail/jcms/piapp1_14589/le-risque-industriel?cid=piapp1_14443 (consulté le 15 Juillet 2019)

⁷⁵ Source : Les établissements Seveso en Ile-de-France, DRIEAT, <http://www.drie.ile-de-france.developpement-durable.gouv.fr/les-etablissements-seveso-en-ile-de-france-a946.html> (consulté le 13 juillet 2021)

2.1. Le Cadre Législatif donne plus de poids à l'échelon local

Le 17 juin 2004, un projet de loi de modernisation de la sécurité civile est adopté en première lecture devant le Sénat. Ce texte de loi rédigé par la Commission mixte paritaire est adopté par le Parlement le 30 juillet 2004 et est promulgué le 13 août 2004⁷⁶. La France modernise par cette loi son système de sécurité civile qui compile les anciens textes de lois relatifs à la sécurité et à la gestion de crise en fixant pour objectif la mobilisation de l'ensemble des compétences impliquées dans la prévention et l'organisation des secours concernant les risques terroristes, naturels ou technologiques. Avec cette nouvelle loi, le système de sécurité civile moderne change de paradigme et s'organise autour de quatre idées présentées lors du conseil des ministres du 25 février 2004⁷⁷.

Premièrement, faire de la sécurité civile l'affaire de tous en plaçant le citoyen comme le premier acteur de sa propre sécurité en cas de crise. Cette idée est celle qui diverge le plus avec l'ancien modèle où le citoyen avait un rôle passif, c'est-à-dire dans l'attente d'être secouru, évacué ou confiné, le promeut à un niveau actif. Pour faire passer les citoyens d'un rôle passif à actif, les gestionnaires de crise vont chercher à la fois à entretenir la culture du risque et à former les citoyens aux gestes qui sauvent. Ces formations sont proposées dans les écoles et dans les casernes de pompiers et sont rendues obligatoires durant les journées d'appel de préparation à la défense. Pour accompagner ces formations, l'État a mis à disposition des défibrillateurs dans l'espace public afin que les citoyens puissent intervenir avant l'arrivée des secours. L'application du principe du citoyen actif passe aussi par l'obligation d'effectuer des exercices d'évacuation réguliers au sein des entreprises et dans les institutions. Le texte de loi envisage de donner un nouvel élan en faveur du volontariat chez les sapeurs-pompiers et du bénévolat dans les associations de sécurité civile en proposant un nouveau dispositif d'agrément et de conventionnement.

Deuxièmement, il s'agit de donner la priorité à l'échelon local en plaçant le maire comme le premier décisionnaire lors d'un événement sur son territoire. Cela se traduit par la création de PCS (Plan Communaux de Sauvegarde). Le but de cette idée est de mettre à disposition des citoyens des plans accessibles et compréhensibles par des non-professionnels. A cela, s'ajoute aussi l'idée que la réalisation des plans et des consignes soit effectuée par un décideur qui connaît le territoire afin d'être le plus efficace possible en cas de crise.

Troisièmement, l'idée de stabiliser l'institution des SDIS (Services Départementaux d'Incendie et de Secours) à l'échelle des départements. Cela consiste en la création d'une conférence nationale des services d'incendies et de secours composée d'élus locaux, des sapeurs-pompiers, de représentant de l'État et des SDIS. L'échelon local reste néanmoins très impliqué avec la présence systématique des maires concernés dans les conseils d'administrations des SDIS.

Quatrièmement, il s'agit d'encourager les solidarités nationales en cas de sinistre. Pour cela, des moyens zonaux et nationaux sont mis à disposition des départements et la coopération des SDIS pourra être renforcée avec la création d'établissements interdépartementaux lorsque la situation l'exige. Les statuts des sapeurs-pompiers professionnels, volontaires, civils et militaires imposent la reconnaissance de la nation de par la nature dangereuse de leurs missions. Cette reconnaissance symbolique a été mise en place pour encourager le recrutement et l'engagement de nouvelles forces en cas de gestion de crise.

⁷⁶ Source : Loi n° 2004-811 du 13 août 2004 de modernisation de la sécurité civile, Légifrance, <https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000000804612/> (consulté le 12 septembre 2021)

⁷⁷ Source : Conseil des ministres du 25 février 2004. Le plan national pour la diffusion de la culture scientifique et technique, vie-publique.fr, <https://www.vie-publique.fr/discours/158865-conseil-des-ministres-du-25-fevrier-2004-le-plan-national-pour-la-diffu> (consulté le 12 septembre 2021)

La loi de modernisation de la sécurité civile de 2004 valorise la gestion locale de la crise en donnant un poids décisionnel important aux SDIS et aux maires. Ce texte de loi avait pour projet d'aller encore plus loin en envisageant une échelle ultra-locale en plaçant le citoyen au centre du processus de gestion de crise. Néanmoins, cette vision de la gestion de crise locale reste dépendante de l'organisation verticale de la gestion de crise française et peut provoquer des tensions, des concurrences et même des situations contre-productives en cas de crise car il n'est pas précisé à quel moment l'échelon supérieur prend la main. C'est aussi cette loi qui précise le dispositif ORSEC (Organisation de la Réponse de Sécurité Civile) (Nahon & Michaloux, 2016) au travers des trois décrets d'application du 13 septembre 2005 : ORSEC (no 2005-1157)⁷⁸, PPI⁷⁹ (Plan Particulier d'Intervention) (no 2005-1158) et PCS (Plan Communal de Sauvegarde) (no 2005-1156)⁸⁰. La dénomination ORSEC est complétée soit par la fonction du plan associée (secours à de nombreuses victimes, etc.) soit par la nature du risque traité (Orsec-inondation, Orsec-cyclone, etc.). Si la loi de modernisation a bien pour objectif de valoriser la gestion locale de la crise, nous allons analyser comment ces différents dispositifs sont employés en IDF.

2.2. Organisation verticale de la gestion de crise en IDF

En France, le système de gestion de crise implique des acteurs différents en fonction du type et de l'impact de la crise ainsi que de la zone géographique impliquée. Les missions de défense et de sécurité civile sont du ressort du Ministère de l'Intérieur qui pourra être soutenu par d'autres ministères en cas de crise spécifique. Plus l'impact de la crise ou de la catastrophe sera fort en termes de dégâts sur les biens et sur les personnes, plus les moyens qui devront être mis à disposition pour sortir de la crise devront être importants. En cas de catastrophe dite naturelle ou industrielle, ce sont les sapeurs-pompiers, les SDIS et les associations de sécurité civile qui sont mobilisés. Les renforts nationaux de sécurité civile peuvent-être mobilisés sous l'égide de la DGSCGC (Direction Générale de la Sécurité Civile et de la Gestion des Crises). En cas d'attentat ou de crise de type sécurité, c'est la police et la gendarmerie qui seront mobilisées, secondées par la sécurité civile. La médecine d'urgence composée du SAMU (Service d'Aide Médicale Urgente) et des SMUR (Service Mobile d'Urgence et de Réanimation) s'activent pour la gestion des victimes. Il existe 4 échelons territoriaux de gestion de crise français (**Fig. B2**) ainsi qu'un niveau européen :

⁷⁸ Source : Décret n°2005-1157 du 13 septembre 2005 relatif au plan ORSEC et pris pour application des articles L741-1 à L741-5 du code de la sécurité intérieure, Légifrance, <https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000000421070/> (consulté le 12 septembre 2021)

⁷⁹ Source : Décret n°2005-1158 du 13 septembre 2005 relatif aux plans particuliers d'intervention concernant certains ouvrages ou installations fixes et pris en application de l'article 15 de la loi n° 2004-811 du 13 août 2004 relative à la modernisation de la sécurité civile., Légifrance, <https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000000786335/>

⁸⁰ Source : Décret n°2005-1156 du 13 septembre 2005 relatif au plan communal de sauvegarde et pris pour application de l'article 13 de la loi n° 2004-811 du 13 août 2004 de modernisation de la sécurité civile., Légifrance, <https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/LEGITEXT000006052410/> (consulté le 12 septembre 2021)

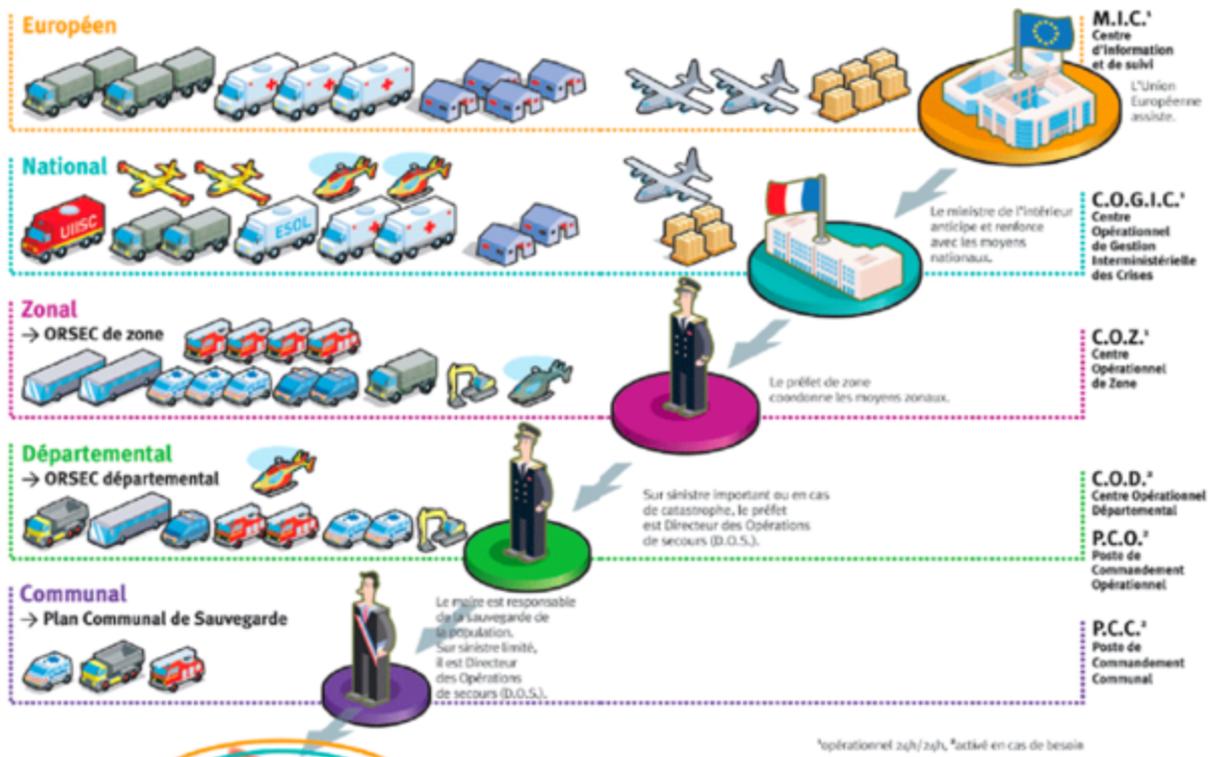


Figure B2 : Les différents niveaux de gestion de crise (Secrétariat Générale de la Zone de Défense et de Sécurité de Paris, 2015)

Le premier échelon est l'échelon local. Cet échelon consiste au territoire de la commune et est sous la responsabilité du Maire en cas de crise. Le PCS en est le document de référence. Le PCS détermine « les mesures immédiates de sauvegarde et de protection des personnes, fixe l'organisation nécessaire à la diffusion de l'alerte et des consignes de sécurité, recense les moyens disponibles et définit la mise en œuvre des mesures d'accompagnement et de soutien de la population. »⁸¹. Ce document est obligatoire pour les communes qui sont soumises à un PPR (Plan de Prévention des Risques) ou à un PPI et doit être conforme au dispositif ORSEC. Le deuxième échelon est départemental. Cet échelon est placé sous la responsabilité du préfet de département en cas de crise. Le plan ORSEC départemental est le document de référence. Le dispositif ORSEC a pour but de « secourir les personnes, de protéger les biens et l'environnement en situation d'urgence »⁸². Le dispositif ORSEC se décline au niveau départemental, zonal et maritime et possède des dispositions applicables en toutes circonstances sur le territoire national et des dispositions propres à certains risques spécifiques au territoire d'application.

Le troisième échelon est l'échelon zonal. Cet échelon est placé sous la responsabilité du Préfet de la Zone de Défense et de Sécurité. Une zone de défense et de sécurité est une circonscription administrative spécialisée dans l'organisation de la sécurité et de la défense civile. C'est l'ORSEC de zone qui est le document de référence. À partir du niveau zonal, des cellules de veilles sont activées 24/24h, ce sont les Centres opérationnel de Zone (COZ).

Le quatrième échelon est national placé sous la responsabilité du ministre de l'Intérieur et du gouvernement. Il existe plusieurs formes d'activation pour le niveau national qui dépend de la

⁸¹ Source : Plan Communal de Sauvegarde (PCS), Géorisque, <https://www.georisques.gouv.fr/glossaire/plan-communal-de-sauvegarde-pcs-0> (consulté le 15 juillet 2021)

⁸² Source : Planification et exercices de Sécurité civile, Ministère de l'Intérieur, <https://www.interieur.gouv.fr/Le-ministere/Securite-civile/Documentation-technique/Planification-et-exercices-de-Securite-civile> (consulté le 15 juillet 2021)

catastrophe. Pour les catastrophes dites naturelles et industrielles, c'est le COGIC⁸³ (Centre Opérationnel de Gestion Interministériel des Crises) qui va prendre la main. Dans le cas d'une crise sécurité type attentat terroriste, le COGIC restera activé mais c'est la DGPN (Direction Générale de la Police Nationale) depuis le CIPN⁸⁴ (Centre d'information de la Police Nationale) et la Gendarmerie depuis le CNO⁸⁵ (Centre National des Opérations) qui prendront la main sous l'égide du ministre de l'Intérieur. Si l'impact de la catastrophe est important, il peut y avoir activation du Centre Interministérielle de Crise (CIC) qui sera toujours sous la responsabilité du Ministère de l'Intérieur⁸⁶. Le CIC peut s'activer selon deux formes⁸⁷ : au format ministériel, c'est-à-dire que la crise peut être gérée selon les compétences du Ministère de l'Intérieur seul ; au format élargi ou interministériel, où la crise nécessite le recours aux compétences de plusieurs ministères et perturbe de façon significative le pays. Dans sa forme élargie, la direction de la CIC est confiée par le premier ministre au ministre de l'intérieur. Si l'impact de la crise touche plusieurs pays, le premier ministre ou le président de la république peuvent prendre la main sur la gestion de crise.

Même s'il n'existe pas dans la loi une condition pour son activation, l'échelon supérieur est engagé lorsque le gestionnaire en charge le demande ou lorsque les moyens mis à disposition par l'échelon inférieur pour faire face à la situation de crise sont insuffisants. En pratique, cela dépend aussi des territoires affectés. Par exemple, une crise qui surviendrait dans le port du Havre, qui est un port d'intérêt national, engagerait directement le niveau zonal voir national.

⁸³ Source : Centre opérationnel de gestion interministérielle des crises (COGIC), Ministère de l'Intérieur, <https://www.interieur.gouv.fr/Archives/Archives-publications/Archives-infographies/Securite-des-biens-et-des-personnes/Securite-des-biens-et-des-personnes/Mobilisation-de-l-Etat-en-temps-de-crise/Centre-operationnel-de-gestion-interministerielle-des-criSES-COGIC> (consulté le 12 septembre 2021)

⁸⁴ Source : Le CIPN (Centre d'information de la Police Nationale), Ministère de l'Intérieur, <https://www.police-nationale.interieur.gouv.fr/Organisation/Entites-rattachees-directement-au-DGPN/CIPN> (consulté le 12 septembre 2021)

⁸⁵ Source : Le centre des opérations, outil essentiel de gestion de crise, Gendinfo.fr, <https://www.gendinfo.fr/dossiers/repondrepresent-gestion-de-crise-au-caeur-des-territoires-mars-juin-2020/le-centre-des-operations-outil-essentiel-de-gestion-de-crise> (consulté le 12 septembre 2021)

⁸⁶ Source : Le processus de gestion de crise, Gouvernement, <https://www.gouvernement.fr/risques/le-processus-de-gestion-de-crise>

⁸⁷ Source : Le centre interministériel de crise (CIC) de Beauvau, Ministère de l'Intérieur, <https://mobile.interieur.gouv.fr/Archives/Archives-des-dossiers/2015-Dossiers/Le-centre-interministeriel-de-crise-CIC-de-Beauvau#:~:text=Le%20CIC%20Beauvau%20peut%20%C3%AAtre,du%20minist%C3%A8re%20de%20l'Int%C3%A9rieur> (consulté le 12 septembre 2021)

2.3. Poids de la hiérarchie territoriale sur la circulation d'informations au sein du système de gestion de crise

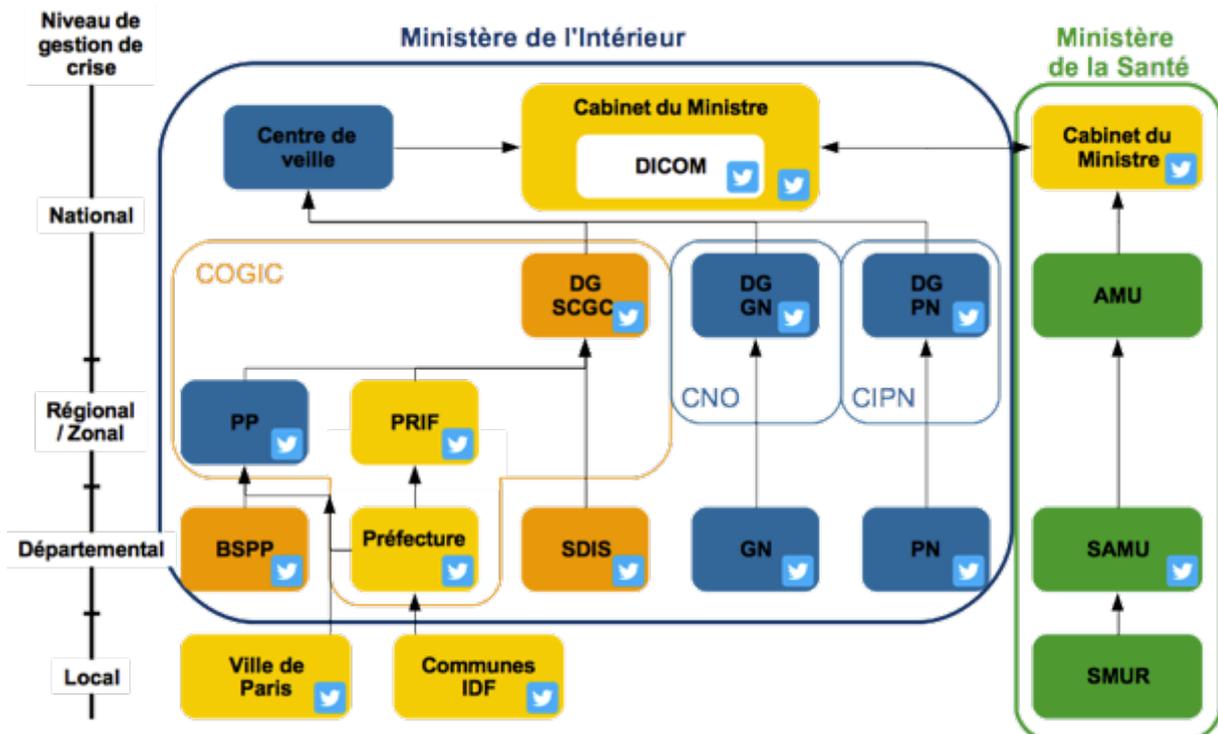


Figure B3 : Organisation du système de gestion de crise et présence de compte sur Twitter

En IDF, le système de gestion de crise est organisé autour de circulation d'informations au sein du Ministère de l'Intérieur⁸⁸ et au sein de la médecine d'urgence du ministère de la santé (Fig. B3). Sur la figure B3, nous avons représenté en jaune les institutions, en orange les secours et la sécurité civile, en bleu la police et en vert la médecine d'urgence. Au Ministère de l'Intérieur, le système de gestion de crise va dépendre de trois centres opérationnels dont les informations convergent vers le cabinet du ministre de l'intérieur au niveau national. Ces trois centres opérationnels pour la gestion des crises sont le CIPN pour la DGPN, le CNO pour la DGGN et le COGIC pour la DGSCGC et pour toutes les préfectures, dont la PP. Les informations de ces trois centres opérationnels convergent vers le centre de veille qui transmet lui-même ces informations au cabinet du ministre de l'intérieur. Ainsi, il s'agit d'un modèle de circulation où l'information circule en direction du cabinet qui va émettre des directives vers les échelons inférieurs. Il existe trois circuits d'informations qui vont permettre de converger les informations depuis le territoire jusqu'aux trois centres opérationnels du Ministère de l'Intérieur. La particularité de la gestion de crise en IDF vient du fait qu'il y a une différence entre Paris, les départements de la petite couronne (92, 93, 94) et les départements de la grande couronne (77, 78, 91, 95). Le premier circuit d'informations concerne les remontées d'informations depuis les communes. La Ville de Paris fait remonter des informations de crise à la PP depuis son territoire. Le circuit de l'information des autres communes de l'IDF va dépendre de leur appartenance à la petite ou à la grande couronne. Une commune située au sein de la petite couronne transmettra des informations à la Préfecture de département qui fera remonter des informations à la PP. Une commune située au sein de la grande couronne

⁸⁸ Les informations sur la composition du système de gestion de crise en IDF et sur la circulation d'informations entre les acteurs du système de gestion de crise sont issues d'une observation participante à la PP de Paris d'octobre 2015 à octobre 2016

transmettra aussi des informations de crise à la Préfecture de département, mais ces préfectures dépendent de la PRIF plutôt que de la PP. La PP et la PRIF dépendent de la DGSCGC au niveau national. Ensuite, le second circuit d'informations concerne les remontées d'informations des secours. D'un côté, la BSPP fait remonter des informations vers la PP depuis le territoire de Paris et de la petite couronne. De l'autre côté, les SDIS font remonter des informations vers la DGSCGC depuis les départements de la grande couronne. Le troisième circuit d'information s'applique aux remontées d'informations de la police. La PP déploie des agents qui remontent de l'information depuis Paris et la petite couronne. La PN (Police Nationale), de son côté, transmet des informations à la DGPN depuis les zones denses de la grande couronne de l'IDF. Enfin, la gendarmerie fait remonter à la DGGN des informations depuis les territoires peu denses de la grande couronne de l'IDF.

Si l'information monte bien depuis les territoires jusqu'au cabinet du ministre, l'information ne redescend pas jusqu'aux échelons inférieurs. Ainsi, la position des locaux est un vecteur d'inégalité pour l'accès aux informations⁸⁹. Les locaux du Ministère de l'Intérieur place Beauvau concentrent les trois centres opérationnels où arrivent les informations pendant une crise. De plus, c'est aussi dans les locaux du Ministère de l'Intérieur qu'est située la CIC, la Cellule Interministérielle de Crise, qui prends la main au niveau national lorsque la crise dépasse les attributions du Ministère de l'Intérieur seul. De ce fait, les DG du Ministère de l'Intérieur auront toujours accès à plus d'informations que les autres gestionnaires de crise et l'information n'ira pas en direction des échelons de gestion de crise inférieurs. Mais la rétention de l'information peut aussi fonctionner dans les deux sens et provoquer un phénomène de marchandage. Par exemple, lors de mon observation participante à la PP, j'ai réalisé des cartographies de crises pendant la crue trentennale de la Seine de juin 2016 (Santoni, 2016). Ces cartographies renseignaient à quel point les communes étaient touchées par les inondations ainsi que la position des unités spécialisées engagées en IDF. Les informations provenaient des préfectures qui remontaient des informations sur le logiciel de main courante CRISORSEC. La synthèse des informations sur la carte a entraîné une négociation d'informations entre la DGSCGC qui réclamait ma base de données et la PP qui réclamait des informations en provenance du COGIC. Pourtant, la PP est bien subordonnée à la DGSCGC mais les informations en temps de crise peuvent être utilisées comme des leviers pour accéder à des informations qui circulent au sein de la place Beauvau.

En plus du circuit d'information interne du Ministère de l'Intérieur, nous avons représenté sur la figure B3 les acteurs de gestion de crises qui possèdent un compte Twitter et qui diffusent désormais de l'information sur les RSN pendant les crises. Une des caractéristiques qui définit le système de gestion de crise au niveau du Ministère de l'Intérieur est la multiplication des porte-paroles. Au sein de nos entretiens, les acteurs de la gestion de crise s'accordent sur la complexité liée à la multiple possibilité de prise de parole des différents acteurs. Au sein du versant gestion de crise du Ministère de l'Intérieur, il y a un porte-parole pour le Ministère de l'Intérieur, un porte-parole pour la PN, un porte-parole pour la Gendarmerie, un porte-parole pour la DGSCGC, un porte-parole pour la PP et un porte-parole pour la BSPP. La multiplication de ces porte-paroles qui défendent chacun leur « chapelle » entraîne parfois des divergences dans les prises de paroles et dans les prises de positions. Une autre conséquence de la présence de multiples porte-parole est la création de multiples comptes de gestionnaires de crise sur les

⁸⁹ « Nous sommes bien situés parce que nous sommes à Beauvau à Paris, là où est le ministère de l'Intérieur et sur la rue de Miromesnil, on a plusieurs étages pour la DGSCGC et le troisième étage c'est celui du Centre Opérationnel Gestion Interministériel de Crise. Donc comme le COGIC est à l'étage situé en dessous du nôtre, on a les informations en direct du COGIC » entretien du 22 février 2020 avec le commandant Alexandre Jouassard, chef du Bureau communication de la DGSCGC, annexe 7

RSN. En France, presque chaque acteur à chaque échelon de gestion de crise possède un compte Twitter pour communiquer hors crise et pendant une crise. En IDF, pour le Ministère de l'Intérieur, il y a donc 3 comptes pour le cabinet (le compte du ministre, le compte du Ministère de l'Intérieur et le compte d'alerte « Beauvau alerte »), 3 comptes pour les DG (DGSCGC, DGGN et DGPN), 1 compte pour la PP, 1 compte pour la PRIF, 1 compte pour la BSPP, 7 comptes pour les préfetures, 4 comptes pour les SDIS, 4 comptes départementaux pour la PN et 4 comptes départementaux pour la GN soit un total de 28 comptes sur les RSN sans compter les communes. Nous avons cherché à comprendre comment et quand s'étaient organisés ces comptes au niveau de la communication de crise et de l'alerte aux populations.

2.4. Accélération de l'utilisation des RSN après le 13 novembre 2015

Pendant les entretiens, les attentats de Paris du 13 novembre 2015 ont été présentés par les gestionnaires de crise comme un point de bascule dans l'utilisation des MSGU en France. Avant le 13 novembre, les institutions percevaient les RSN comme des plateformes qu'il fallait rejoindre par mimétisme à d'autres institutions. En France, même si les institutions commencent à être sur les RSN à partir de 2009, il n'y a pas de conscience de l'utilisation de ces outils pour la communication ou pour la gestion de crise et la veille de l'information citoyenne. À cette époque, le focus reste la communication avec la presse, les médias et les journalistes. Pourtant, avant les attentats du 13 novembre 2015, il y avait des signes de la « crise MSGU » à venir. Pendant les attentats de Charlie Hebdo, nos entretiens montrent que les acteurs commencent à prendre conscience du décalage entre la communication habituelle sur les RSN et l'urgence d'une communication de crise sur les RSN. La date des attentats de Charlie Hebdo du 7 janvier 2015 correspond au début des soldes d'hiver. Les attentats ont eu lieu à 11h30 et l'alerte sur les RSN de la PN a été lancée à partir de 23h. C'est à dire que pendant presque 12h, les seules informations disponibles sur les comptes de la police concernaient les soldes d'hiver provoquant le premier black-out de communication pendant la série d'attentat de 2015/2016. Le soir des attentats du 13 novembre 2015 a été vécu comme un double choc par les gestionnaires de crise⁹⁰. Nos entretiens montrent que cela a d'abord été un choc opérationnel puisqu'une partie des gestionnaires de crise n'avaient pas vécu leur métier en temps de crise, les derniers attentats de cette envergure datant de 1995. Ensuite un choc dans la communication puisque il y a eu la prise de conscience à la fois du potentiel de communication de crise sur les RSN mais aussi du black-out de communication⁹¹ de plus de 2h alors qu'il y avait des fusillades en cours sur le territoire. Sans directive du cabinet du ministre, le premier message d'alerte a été publié à tâtons par les pompiers de Paris suivi par les autres gestionnaires de crises⁹². Le dysfonctionnement a été structurel. Les enjeux autour de la communication sur les RSN pendant une crise rapide ont été compris par une partie des communicants mais les forces décisionnelles n'ont pas saisi l'impact d'une pareille communication. Aucune validation rapide de la communication de crise sur les RSN n'a pu être mise en place car la priorité a été de gérer l'opérationnel et les demandes de presse⁹³.

⁹⁰ « Il y a eu un choc à tous les niveaux, il y a eu un choc opérationnel et un choc dans la communication. Cela ne veut pas dire qu'on n'était pas prêt et qu'on n'a rien fait, cela veut juste dire qu'il y a eu un accélérateur de changement. » entretien avec la PN, annexe 2

⁹¹ Cette idée sera développée dans le chapitre 3

⁹² Source : Observation participante à la PP

⁹³ « Avant 2015, les RS c'était un peu une caution « on prend le train en marche des institutions sur les RS ». Cela restait la presse, les médias, les journalistes le focus numéro 1. Et il y a eu un basculement en 2015. Cela ne veut pas dire que la presse et les médias n'ont plus d'importance, cela veut dire que dans la manière de penser la communication de la police, ça a basculé. » entretien du 17 décembre avec Charlotte Pasco, Adjointe au responsable de la production digitale et éditoriale à la PN, annexe 2

La communication rapide et flexible de la presse sur les RSN a été un vecteur de transformation après les attentats de 2015. D'un côté, les gestionnaires de crise en IDF ont cité l'utilisation des RSN par BFMTV comme un modèle de communication à atteindre pour la communication de crise. Il s'agit d'un modèle de communication dont le but est de transmettre l'alerte de la manière la plus rapide possible, 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, tout en se bornant à communiquer les lieux à éviter sans pour autant qualifier l'évènement. D'un autre côté, hors crise, les RSN ont été perçus comme un moyen de prendre le contrôle de la communication des institutions. Ainsi, après 2015, il y a la prise de conscience qu'utiliser les RSN revient à devenir son propre émetteur sans avoir à passer par un autre média. De fait, l'utilisation des RSN pour la communication réduit l'importance de la presse dans la communication institutionnelle car les institutions transmettent des informations à des rédactions et aux citoyens au même moment.

2.5. Le besoin d'une doctrine d'emploi RSN globale en IDF

Il n'existe pas de doctrine d'utilisation des RSN en cas de crise au sein du Ministère de l'Intérieur même si l'ensemble des acteurs de gestion de crise interviewés en IDF souhaiteraient qu'il existe un pareil document. Si une réglementation générale n'a pas encore été rédigée, nous avons identifié à partir des entretiens un ensemble de règles implicites et de principes qui définissent l'organisation de la communication de crise au sein du Ministère de l'Intérieur.

Le principe de subordination définit la hiérarchie entre les comptes du Ministère de l'Intérieur. En crise ou hors-crise, nos entretiens montrent que c'est le ministre de l'Intérieur qui a la priorité sur la communication et que la décision de communiquer sur un sujet lui revient. Les DG vont correspondre avec le cabinet du ministre avant de communiquer afin de s'assurer qu'il n'y ait pas de communication similaire amorcée par le cabinet ou par le ministre lui-même. Par ce même principe, les centres de transmission départementaux de la gendarmerie et de la PN vont se référer à leur DG avant de communiquer pendant une crise.

Ensuite, ce sont les principes du domaine de compétence géographique et thématique qui sont évoqués par les acteurs de la gestion de crise. Le domaine de compétence géographique concerne le territoire de compétence des acteurs de gestion de crise. Par exemple, si un évènement a lieu en grande couronne, la PN sera compétente pour communiquer alors que la PP le sera sur la petite couronne. Ce principe est lié au principe de subsidiarité, c'est à dire que même si un acteur de gestion de crise est compétent de manière géographique, il référera à l'échelon supérieur pour obtenir l'autorisation de publication pendant une crise. Par exemple, la BSPP s'accorde avec la communication de la PP avant de publier un message de crise puisqu'elle lui est subordonnée et que ces deux acteurs sont compétents sur le même territoire. Le principe du domaine de compétence thématique va dépendre de la mission de l'acteur de gestion de crise⁹⁴. Ce principe s'applique en crise et hors crise. Ainsi, hors crise, la police, la gendarmerie et le Ministère de l'Intérieur seront plus compétents pour communiquer sur des sujets liés à la sécurité. La DGSCGC, la BSPP et les SDIS seront plus légitimes pour communiquer sur des sujets qui touchent le domaine des catastrophes naturelles ou des secours. Les préfetures sont compétentes pour communiquer sur les « politiques dites de cohésion

⁹⁴ « Sur la répartition de l'information, sur des sujets plus sécurité, c'est soit le compte du ministère de l'Intérieur qui va le porter, soit la DGN, la Direction de la Gendarmerie Nationale va peut-être faire une communication que nous on reprendra parce que ça a un lien avec la sécurité de la population. Donc en effet il existe une sectorisation mais cette sectorisation elle est naturelle en fait. Elle est en lien directement avec le cœur de la mission. » entretien du 22 février 2020 avec le commandant Alexandre Jouassard, chef du Bureau communication de la DGSCGC, annexe 7

sociale, d'économie, sanitaire, des migrants ou d'hébergement d'urgence »⁹⁵. Ces principes s'appliquent aussi lorsque plusieurs acteurs communiquent sur un même évènement.

En plus de la répartition thématique et géographique pour la communication de crise, il existe aussi des formes d'interactions entre les gestionnaires de crise. Les acteurs de la gestion de crise en IDF utilisent la méthode de la caisse de résonance. Cette méthode consiste à relayer la communication de crise des autres acteurs de gestion de crise pour former un bloc cohérent au sein des différents comptes du Ministère de l'Intérieur. Il existe aussi des ponts entre certaines institutions qui vont allouer une force de travail supplémentaire à une autre institution pendant une crise. Par exemple, en cas de crise, la PRIF va mobiliser une partie de son personnel et de ses ressources pour assister la PP dans le cadre de sa communication de crise⁹⁶. Cependant, ces formes de supports entre les institutions ne sont pas systématiques⁹⁷. C'est une des limites soulevées par la répartition de la communication au Ministère de l'Intérieur en fonction de l'organigramme, du territoire et du domaine de compétence. Que se passe-t-il lorsque deux acteurs légitimes à parler de la même thématique décident de parler du même évènement ? Pendant nos entretiens, nous avons pu aborder l'exemple de la légitimité des acteurs à publier pendant une manifestation à Paris. Dans le cadre d'une manifestation, la PP va être légitime pour communiquer en premier sur l'annonce et sur le tracé puisque les demandes d'autorisations sont déposées à la PP. De plus, la PP sera aussi compétente pour publier des informations sur les chiffres et sur les moyens engagés. Ensuite, la PN est en droit de communiquer sur le suivi du cortège et sur ce qu'il se passe pendant la manifestation même si la PP est aussi en droit de communiquer sur le même sujet.

La répartition des compétences dans la petite couronne et à Paris ne forme pas un bloc clair⁹⁸. Cette zone grise conjugue un biais de subordination et un biais de délimitation des territoires. La PP et la PN ne sont pas subordonnées l'une à l'autre, ce qui explique pourquoi aucun de ces deux acteurs n'occupe un poste de leader clair si le Ministère de l'Intérieur ne prend pas la main. De plus, si la PP est bien la police compétente à Paris et dans la petite couronne, la PN est compétente sur l'ensemble du territoire national ce qui provoque un problème de gouvernance territoriale. Nos entretiens montrent aussi que la répartition de la communication de crise thématique sécurité sur le territoire de Paris va être remise en question puisqu'il existe un projet de police municipale qui aura ses propres domaines de compétences dans la capitale⁹⁹.

Autre conséquence de l'absence de la doctrine d'emploi globale pour l'utilisation des MSGU, il n'y a pas d'uniformité dans l'utilisation d'outils, de méthode ou de ressources humaines allouées chez les gestionnaires de crise en IDF. C'est plutôt au niveau de chaque structure que

⁹⁵ Source : entretien du 23 février 2021 avec Stéphanie Le Gagne, Cheffe du service régional de la communication interministérielle à la PRIF, annexe 5

⁹⁶ « Ce qu'on va vraiment faire sur en termes de crise pure et dure c'est relayer les messages de la PP. Et au besoin on va leur servir de back office. » entretien du 23 février 2021 avec Stéphanie Le Gagne, Cheffe du service régional de la communication interministérielle à la PRIF, annexe 5

⁹⁷ « On préfère communiquer en notre propre nom. Ça vient aussi du fait qu'il y a peut-être une question de notoriété. Je parle en mon nom, comme on a eu aucune directive dans ce sens-là. » entretien du mardi 19 novembre avec Mathieu Chetanneau, Community manager à la PP, annexe 1

⁹⁸ « Mais encore une fois, j'ai plutôt tendance à dire que le critère de jugement, c'est plutôt en opportunité. La répartition des compétences ne prend pas la forme de bloc clair. Chacun juge selon son intérêt de fait. Tu vois j'ai bien vu depuis le début de la crise Covid qu'on avait plutôt envie de laisser le rôle du *bad cop* à la PP. » entretien du 18 novembre 2020 avec Charles André, community manager à la Ville de Paris.

⁹⁹ « Pour le Covid, il y a une forme de répartition des sujets de prises de parole. Si il y a un aspect sécuritaire, on va laisser la parole à la PP. Mais cela va évoluer puisqu'il va y avoir une police municipale. » entretien du 18 novembre 2020 avec Charles André, community manager à la Ville de Paris, entretien du 13 octobre 2020 avec le capitaine Guillaume Fresse, adjoint au chef du Bureau communication de la BSPP entretien du 13 octobre, annexe 4

les communicants en accord avec les décideurs développent les méthodologies de communication et de veille sur les RSN. Ainsi, parmi les outils utilisés pour le suivi des RSN, il existe trois écoles. D'abord, les gestionnaires de crise qui n'utilisent aucun logiciel spécifique et qui réalisent leur veille « à la main ». Cela concerne les petites structures qui n'ont pas mis en place de service de communication RSN très conséquent comme certaines communes. Ensuite, il y a les acteurs de gestion de crise qui utilisent des outils gratuits qui permettent d'avoir des fonctionnalités augmentées comme Tweetdeck. Cela concerne des structures qui ont déjà mis en place une stratégie de communication de crise sur les RSN et des méthodes de veille. Enfin il y a les structures qui utilisent des solutions de monitoring et de marketing RSN payantes comme Visibrain. Le prix conséquent de ce type d'outil va avoir un poids sur la stratégie de la structure. Par exemple la PN considère que les utilisateurs font remonter assez d'informations pour ne pas avoir besoin d'un outil de veille professionnel alors que la PP et le centre de veille utilisent cet outil.

Depuis mai 2018, la question de la communication de crise au Ministère de l'Intérieur ne devrait plus se poser puisqu'il existe un compte d'alerte officiel dédié. Pourtant, les acteurs montrent des réticences par rapport à la création de ce compte. La première raison avancée par les acteurs de la gestion de crise en IDF est qu'il s'agit d'un deuxième choix sensé masquer l'échec de l'application SAIP (cf. chapitre 1) tout en continuant à répéter les mêmes erreurs¹⁰⁰. Ainsi, pour SAIP, le principal frein a été que le Ministère de l'Intérieur avait demandé aux citoyens de télécharger l'application afin de pouvoir être alertés. Pour le compte d'alerte sur Twitter, il y a la nécessité de s'abonner à un nouveau compte et d'activer les notifications ce qui représente un nouveau frein pour un système d'alerte national. Cet argument est soutenu par la couverture d'alerte estimée dans la population en France. Le compte est aujourd'hui suivi par un peu plus de 110 000 utilisateurs¹⁰¹ ce qui représente 0,1 % de la population française qui pourrait être touché de manière directe par une alerte publiée par ce compte. Ensuite, il y a l'argument que @Beauvau_Alerte a été mis en place pour masquer le défaut de travaux pour avoir recours à la technologie du Cell Broadcast ou du SMS géolocalisé (cf. chapitre 1) qui est avancé par les gestionnaires de crise¹⁰². En dehors du coût, il n'est pas possible d'utiliser ces technologies pour deux raisons. D'un côté, la France et la CNIL ne sont pas encore outillées sur le plan juridique pour permettre le déploiement de pareils systèmes car la récolte des numéros de téléphones prévu par la technologie du SMS géolocalisé pose des problèmes de confidentialité. Ensuite, il y a un problème géographique concernant l'existence de zones blanches et de zones grises en France. Par exemple, il n'y a pas de réseau SMS autour de certains sites industriels à haut potentiel de crise ce qui ne permet pas la mise en place de ces technologies dans ces zones¹⁰³.

¹⁰⁰ « Le compte Beauvau alerte, c'est le résultat de l'échec d'une première stratégie, avec l'application SAIP. Déjà le résultat de l'activation, c'est quelque chose, mais demander aux citoyens de télécharger quelque chose, c'est un frein énorme. Pourquoi demander aux gens d'aller sur un canal qu'ils n'ont pas alors qu'il existe déjà des canaux sur lesquels les gens sont déjà ? Mais comme c'est le résultat d'un deuxième choix, il y a le côté « on est sur Twitter mais il faut quand même activer les notifications » avec pour moi, le fait de créer un compte spécifique et de devoir s'abonner aux applications c'est retomber dans les travers de l'application SAIP. » entretien du 17 décembre avec Charlotte Pasco, Adjointe au responsable de la production digitale et éditoriale à la PN, annexe 2

¹⁰¹ Chiffre en septembre 2021

¹⁰² « Il y a eu une période où la question se posait de garder ou pas le système SAIP de sirènes. Il y a eu cette application mobile qui n'a jamais fonctionné et qui ne fonctionnera jamais. En France, nous ne sommes pas outillés même au niveau juridique pour faire ce que font les Belges avec BE-alerte. On est pas du tout outillé pour faire du Cell-broadcast même si tout le monde en parle. Aujourd'hui, vous parlez de Cell-broadcast à la CNIL ils vous font une crise cardiaque. » entretien du 23 février 2021 avec Stéphanie Le Gagne, Cheffe du service régional de la communication interministérielle à la PRIF, annexe 5

¹⁰³ « Et il y a un autre problème en France d'un point de vue géographique : on a encore beaucoup de zones blanches et de zones grises. Notamment sur les sites industriels à haut potentiel de crise. Vous vous baladez le long d'une centrale nucléaire, vous n'aurez pas de réseau. À juste titre, il en va de la sécurité de l'installation. Si

Enfin, le compte est peu apprécié par les gestionnaires de crise qui déclarent retweeter @Beauvau_Alerte par défaut sans considérer ce circuit d'informations dans leur communication de crise¹⁰⁴.

Nos entretiens montrent qu'il existe une forme de contrat entre la plateforme Pharos (cf. chapitre 1) et les GAFAM¹⁰⁵. En effet, les policiers qui travaillent au sein de la plateforme Pharos ont la possibilité d'effectuer des réquisitions en urgence auprès des RSN. Ces réquisitions concernent de la suppression de contenu, mais aussi de la récupération d'adresses IP dans le but d'ouvrir des enquêtes. En ce qui concerne la gestion de crise, aucun des gestionnaires de crise interviewé n'a été en mesure de nous confirmer une forme de contrat avec les GAFAM¹⁰⁶. Pourtant, le gouvernement a publié en 2018 un article¹⁰⁷ qui indique un partenariat avec Google, Facebook et Twitter. Ce partenariat consiste en une promotion des messages de communication de crise des gestionnaires de crise, sur les plateformes citées. La DICOM au sein du cabinet du ministre de l'Intérieur semble être le seul acteur qui aurait le statut et l'attribution nécessaire pour travailler avec les RSN au niveau national. Néanmoins, la DICOM n'a jamais donné suite à nos tentatives d'entretiens.

En IDF, l'utilisation des RSN est un moyen d'émancipation des acteurs du système de gestion de crise par rapport au système d'information pyramidal du Ministère de l'Intérieur. Sans doctrine d'emploi sur l'utilisation des MSGU, les zones grises dans la communication de crise du Ministère de l'Intérieur permettent aux acteurs de revendiquer une forme de légitimité à appliquer leur propre méthodologie de communication au cours d'une crise et en dehors. Il existe au sein du système de gestion de crise en IDF des enjeux territoriaux qui s'expriment sous la forme de compétences des acteurs de gestion de crise et des enjeux géographiques sous la forme de la couverture des alertes.

demain il y a un vrai incident industriel qu'il se passe, ce sera là-bas. Et donc vous ne pourrez prévenir personne en passant par le SMS. Et c'est de là qu'est venue la discussion pour supprimer les sirènes. Pour ne rien vous cacher, quand il y a eu cette discussion, j'ai pris une carte de France et je leur ai entouré les zones blanches. Voilà, si on fait que du SMS, on part du principe qu'on perd toutes ces zones-là ... qui représentaient à peu près un tiers du territoire. Vous prenez, notamment les centrales du sud, ou les centres de recherche du sud, Marcoule, Tricastin, vous avez des villes autour. Les villes ne sont pas à 100 kilomètres, elles sont autour », entretien du 23 février 2021 avec Stéphanie Le Gagne, Cheffe du service régional de la communication interministérielle à la PRIF, annexe 5

¹⁰⁴ « Concrètement c'est vrai que nous ne relayons que très peu ces informations-là. Je pense qu'on est tellement focalisé sur la veille qu'on ne prête pas tellement attention à ce compte. » entretien du mardi 19 novembre avec Mathieu Chetanneau, Community manager à la PP, annexe 1

¹⁰⁵ « [La plateforme Pharos a] les moyens de faire des réquisitions en urgence auprès des réseaux sociaux pour récupérer des adresse IP et ensuite ouvrir des enquêtes. » entretien du 17 décembre avec Charlotte Pasco, Adjointe au responsable de la production digitale et éditoriale à la PN, annexe 2

¹⁰⁶ « On n'a pas forcément d'accords avec les réseaux sociaux. Ça c'est peut-être un sujet qu'il faudrait voir avec la DICOM en complément. C'est sûr qu'ils ont des liens avec Facebook, avec Twitter, etc. parce que la DICOM fait de la com de crise. » entretien du 17 mars 2021 avec le commissaire Grégoire Doré, Directeur du Centre de Veille au Ministère de l'Intérieur, annexe 3

¹⁰⁷ Source : Dispositif d'information de la population en cas d'évènement grave, Gouvernement, <https://www.gouvernement.fr/risques/dispositif-d-information-de-la-population-en-cas-d-evenement-grave> (consulté le 10 août 2021)

3. Système de gestion de crise numérique en région de Bruxelles-Capitale

Le système de gestion de crise de la RBC est aussi conditionné en fonction de la taille, de la concentration en habitants et des risques de la région. La RBC (1 223 520 hab., 161 km²) est moins vaste et concentre moins d'habitants que l'IDF (12 174 880 hab., 12 011 km²). Même si le découpage administratif et territorial de la Belgique est différent, la position de la RBC est aussi spécifique sur le plan national et international. La RBC connaît un phénomène d'emboîtement des échelons de gestion de crise à cause de la présence de la ville de Bruxelles. C'est la capitale économique, politique et culturelle de la Belgique. La capitale concentre les institutions nationales dont les bureaux du SPF intérieur qui est en charge de la police, des secours et de la sécurité civile ainsi que les bureaux du SPF Santé public qui est en charge de la médecine d'urgence. La capitale concentre aussi des institutions internationales avec la présence de la Commission Européenne, du Conseil de l'UE, du Conseil Européen, du Parlement Européen et du Conseil des Régions et les agences européennes. En Belgique, les communes sont sous la juridiction des bourgmestres, à l'échelon provincial sous la juridiction du gouvernement provincial et à l'échelon national sous la juridiction du gouvernement fédéral. Comme la RBC ne possède pas de province de par sa surface, et parce qu'il y a une concentration des institutions, le niveau fédéral est activé dès que le niveau communal est dépassé.

La RBC est soumise au risque inondation causé par le débordement des cours d'eau, le ruissellement des eaux de pluies ou le refoulement des égouts. Le couvremment de la Senne à Bruxelles n'empêche pas le risque d'inondation dans le centre de la capitale, sous les principaux boulevards en cas de crue centennale, selon la carte de l'aléa inondation mis en ligne par le service public Bruxelles Environnement¹⁰⁸. La Woluwe menace aussi les installations des communes de l'est de la région capitale. Bruxelles est aussi soumise à l'aléa tempête. La région est aussi soumise au risque affaissement de chaussée dû à l'ancienneté des réseaux d'évacuation. Toujours selon le service Bruxelles Environnement, le risque de pollution des sols et des rivières est présent dans la région capitale¹⁰⁹ et explique pourquoi la Senne a été recouverte au milieu du XIXe siècle. Enfin, la RBC est soumise au risque industriel avec la présence de 3 sites Seveso et par conséquent au risque de transport de matériel dangereux.

Dans cette troisième partie, nous allons analyser comment le système de gestion de crise mobilise les RSN en RBC. Nous étudierons tout d'abord la spécificité de l'organisation du système de gestion de crise en discipline pour ensuite analyser comment cette organisation donne une stratégie dans l'utilisation des MSGU différente de l'IDF.

3.1. Organisation du niveau zonal dans la réforme de la sécurité civile

La Belgique a aussi connu une réforme récente de l'organisation de son système de gestion de crise. Néanmoins, les objectifs de cette réforme sont différents de la réforme française et offre des éléments de comparaisons intéressants sur les évolutions de ces deux systèmes de gestion de crise territoriaux. La loi du 15 mai 2007 relative à la Sécurité civile¹¹⁰ vient réformer le système de gestion de crise pour lui donner sa forme actuelle. La réforme de la sécurité civile

¹⁰⁸ Source : <https://geodata.leefmilieu.brussels/client/view/1a3cae6b-dd04-4b28-a3e2-c432dc83e24f> (Consulté le 2 janvier 2020)

¹⁰⁹ Source : étude de risque sur la pollution des sols, https://environnement.brussels/sites/default/files/cbp_etude_de_risque_fr.pdf (consulté le 2 janvier 2020)

¹¹⁰ 15 MAI 2007. - Loi relative à la sécurité civile, [ejustice.just.fgov.be, http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&la=F&cn=2007051561&table_name=loi](http://www.ejustice.just.fgov.be/http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&la=F&cn=2007051561&table_name=loi) (consulté le 21 juillet 2021)

repose sur 3 objectifs : « Une organisation optimale des secours à la population ; l'amélioration de la sécurité des citoyens et des secouristes ; la professionnalisation du cadre de travail des membres des services de secours au niveau de la formation, du matériel, des procédures opérationnelles standardisées, du statut uniforme des professionnels et volontaires des services d'incendie, etc. »¹¹¹. La réforme en Belgique se concentre sur des objectifs de standardisation et de professionnalisation des secours et de la sécurité civile. Par exemple, avant la réforme, les services d'incendies étaient rattachés à la commune. Le statut et le financement des sapeurs-pompier pouvaient varier d'une commune à une autre. Depuis 2007, les pompiers sont désormais répartis en 34 zones de secours, délimitées dans l'arrêté royal du 2 février 2009, et interviennent de manière analogue au sein de ces zones avec une répartition zonale des moyens. Un objectif de collaboration entre ces zones est mis en œuvre en cas d'évènement extra-zonal. Cela se répercute par une réflexion sur les meilleurs « moyens, formations, procédures et réglementations et la possibilité d'échanger les meilleures pratiques »¹¹² afin d'optimiser les secours et la protection civile.

Si la réforme de la sécurité civile en France s'oriente vers une valorisation des échelons locaux de gestion de crise et la responsabilisation des citoyens, la Belgique fait la démarche inverse en valorisant un échelon zonal pour la gestion des urgences et de la protection civile sans implication citoyenne. La responsabilisation des citoyens est traitée dans l'article 185 de la loi relative à la sécurité civile du 15 mai 2007¹¹³ mais fait référence à l'incorporation de citoyens dans les services de la Protection Civile qu'en temps de guerre. L'implication des niveaux locaux dans la gestion de crise était déjà présente dans le système de gestion de crise en Belgique avant la réforme. La réforme n'a pas eu à appliquer un processus de décentralisation. Si il n'y a pas d'implication citoyenne, la réforme belge a précisé la structure du système de gestion de crise belge au niveau zonal, organisé sous forme de discipline et de phase de gestion de crise territoriale. Ce système a été pensé dès les années 1990 et a été précisé par la circulaire ministérielle du 26 Octobre 2006¹¹⁴ dans sa forme actuelle.

3.2. Division en discipline de l'organisation de la sécurité civile en Belgique

En Belgique, l'organisation de la sécurité civile est divisée en 5 disciplines réparties selon 3 échelons territoriaux d'interventions appelés phases. Quel que soit la phase activée, l'organisation de la sécurité civile reste la même et répond au même titres et missions (Service public fédéral Intérieur, 2013b). La discipline 1 (D1) regroupe les opérations de secours, gérées par les services publics d'incendie et les unités de la protection civile. Le rôle de cette discipline est de faire face à la situation d'urgence et d'apporter la réponse opérationnelle en vue d'une sortie de crise. Ils sont responsables de la protection, du sauvetage, de la délivrance, de l'aide à la personne et de la mise en sécurité des personnes et des biens. Les membres des opérations de secours peuvent aussi mobiliser des personnes et des biens si la situation l'exige. La D1 est sous la responsabilité du directeur des services d'incendie. Ensuite, la discipline 2 (D2) est constituée des secours médicaux, sanitaires et psychosociaux, des services participant à l'exécution de l'aide médicale d'urgence ainsi que des services faisant partie du plan d'intervention monodisciplinaire. La mission de la D2 est de démarrer la chaîne médicale, le

¹¹¹ Réforme, Civiele Veiligheid, <https://www.civieleveiligheid.be/fr/content/reforme> (consulté le 21 juillet 2021)

¹¹² Réforme, Civiele Veiligheid, *op.cit*

¹¹³ Source : 15 MAI 2007. - Loi relative à la sécurité civile, [ejustice.just.fgov.be](http://www.ejustice.just.fgov.be), *op.cit*

¹¹⁴ Source : 26 OCTOBRE 2006. - Circulaire ministérielle NPU-1 relative aux plans d'urgence et d'intervention, [ejustice.just.fgov.be](http://www.ejustice.just.fgov.be), http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&la=F&cn=2006102645&table_name=loi (consulté le 21 juillet 2021)

transport des victimes et l'administration des soins psychosociaux et médicaux aux victimes de la crise en cours. La D2 est sous la responsabilité de l'inspecteur fédéral d'hygiène pour la partie « moyen médical » et sous la responsabilité du directeur des secours médicaux pour la partie direction opérationnelle. La discipline 3 (D3) regroupe quant à elle la police locale et la police fédérale. En Belgique, il n'y a pas de subordination entre la police locale et la police fédérale. Dans une perspective de gestion des urgences et des crises, le rôle de la police est le contrôle du territoire. Les missions de la police sont de l'ordre du maintien et du retour à l'ordre public, de la délimitation, du signalement, de la surveillance et du contrôle des périmètres d'intervention des secours. De plus, la D3 est en charge du dégagement des voies d'accès et d'évacuation. La police est aussi chargée de l'identification des personnes décédées, de l'évacuation des citoyens et de l'assistance pour les enquêtes judiciaires. La D3 est sous la responsabilité du directeur de la police. La discipline 4 (D4) est la discipline des appuis logistiques. Elle est composée des unités de protection civile, des pompiers, de l'armée et de services spécialisés publics et privés. La mission de la logistique est de fournir des renforts matériel et humains ainsi que les matériels spécialisés pour l'assistance et le sauvetage, de gérer l'organisation technique pour la communication entre le poste de commandement et les comités de coordination. C'est aussi au sein de cette discipline qu'est organisé l'approvisionnement en eau potable et en denrées alimentaires en cas de crise longue. Les appuis logistiques sont sous la responsabilité du directeur de la logistique. Enfin, la discipline 5 (D5) est celle de l'information. Elle est composée d'une équipe de communicants qui scrutent et communiquent avec la presse et sur les RSN. Leur mission est de transmettre les informations et les recommandations relatives à la crise sur les réseaux sociaux et au travers des médias. Sa deuxième mission est de transmettre les ordres d'actions de protection en vue d'un retour à la normale. La D5 est sous la direction du directeur de l'information.

En dehors de cette répartition en 5 disciplines, l'organisation de la sécurité civile en Belgique prévoit 3 phases d'activation qui correspondent à 3 échelons territoriaux de mise à disposition de moyens pendant une crise (**fig. B4**).

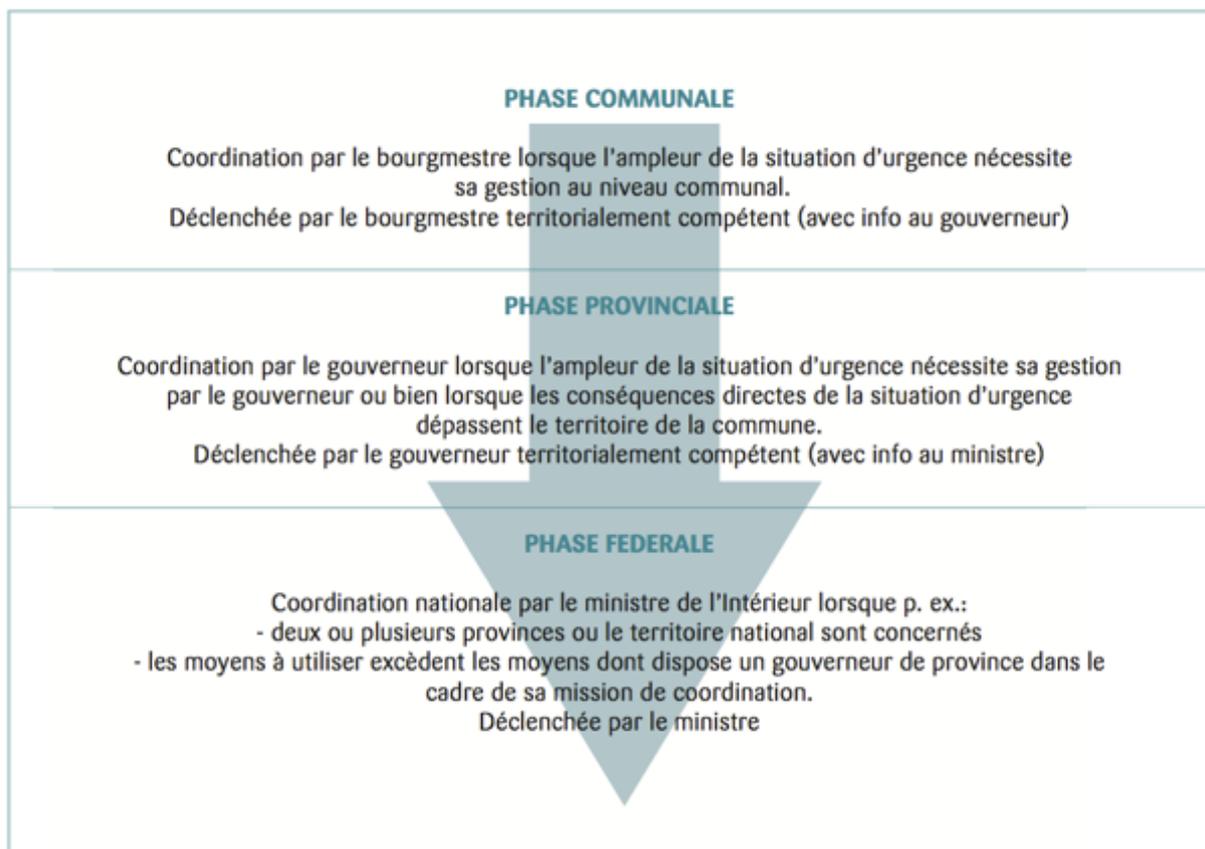


Figure B4 : conditions d'activation des phases de la crise en Belgique selon le Service Public Fédéral Intérieur

La phase communale est déclenchée par le bourgmestre, en charge du territoire local avec les moyens locaux. Ce sont les communes qui sont en charge de la mission de la préparation et de gestion de situations d'urgence. Au sein de cette mission, les communes ont la responsabilité de rédiger un plan de planification d'urgence et de communication de crise, de créer une plateforme de communication entre les communicants de la D5, de proposer au Gouverneur un canevas de plan général d'urgence et d'intervention communal et d'organiser des exercices de gestion de crise incluant la population.

En fonction de l'ampleur, de la localisation géographique et des conséquences de l'urgence, le Gouverneur de la province peut décider d'étendre une phase communale et d'activer la phase provinciale. Le rôle du Gouverneur est, assisté par un comité de coordination provincial, de coordonner stratégiquement la situation de crise en lien avec le directeur du poste de commandement opérationnel sur le terrain. Le Gouverneur a la charge de la décision des mesures de protection pour la population, incluant le recours exceptionnel de la police, de l'armée ou de moyens spécialisés et la stratégie de retour à la normale. C'est lui qui donne son feu vert pour la stratégie de communication multicanale via des communiqués de presse, des conférences de presse, l'ouverture d'un centre d'appel téléphonique et les réseaux sociaux. Hors crise, le Gouverneur et les acteurs des services de secours et d'intervention du niveau provincial, sous la constitution d'une cellule de sécurité, sont responsables de la rédaction du plan général d'urgence et d'information. Le plan général d'urgence et d'intervention est composé d'un plan général, c'est à dire les « principes, dispositifs et mesures applicables pour la gestion au niveau provincial de toute situation d'urgence »¹¹⁵ et de plans particuliers, qui se focalisent sur des risques et des situations spécifiques et identifiés. La cellule de sécurité est

¹¹⁵ Source : site web du Gouverneur du Brabant wallon, onglet sécurité et prévention, gestion de crise <http://www.Gouverneurbw.be/securite-et-prevention/gestion-de-crisis> (consulté le 2 janvier 2020)

responsable de la création d'exercices de gestion de situations d'urgence et de la communication sur les risques.

La dernière phase d'activation est la phase fédérale. La phase fédérale peut être activée par le ministre de l'intérieur si une ou plusieurs des conditions suivantes sont réunies¹¹⁶ :

- La crise concerne 2 provinces ou plus ou l'ensemble de la Belgique ;
- Les moyens mis à disposition du Gouverneur dépassent le cadre de sa mission ;
- La crise fait de nombreuses victimes ;
- La crise présente une menace grave sur l'environnement ou la chaîne alimentaire ;
- La crise menace des intérêts vitaux de la nation ;
- La gestion de crise nécessite la coordination de plusieurs départements ministériels ou organisme fédéraux ;
- Une communication massive à la population est nécessaire.

En Belgique, le découpage en trois échelons géographiques dont découle les trois phases (communale, provinciale et fédérale) est très marqué pour la gestion de crise. Ces phases sont connues par la population et leur activation est relayée dans la presse. La séparation en phase successive défend un principe de subsidiarité, c'est-à-dire qu'il s'agit de l'autorité locale qui est la plus compétente pour gérer son territoire car elle a une expertise du terrain. Si l'alerte vient d'une patrouille de terrain ou d'un appel téléphonique à la police, ce sont les autorités locales qui seront concernées suivies par les autorités provinciales puis par l'autorité fédérale en suivant les conditions d'activation des phases décrites dans la partie précédente. Lorsque les enjeux sont trop importants ou la crise conséquente, les phases provinciales et locales peuvent être sautées pour laisser la place à la phase fédérale.

Le déclenchement de la phase fédérale active le centre gouvernemental de coordination des crises. Le Centre de Crise fédéral est composé de 4 cellules¹¹⁷. La cellule d'évaluation qui réunit experts et scientifiques. Le rôle de cette cellule est d'apporter une image de la crise la plus précise possible pour permettre la prise de décision de la cellule stratégique. Le comité de coordination propose des mesures, pour protéger la population, à la cellule stratégique. Cette cellule est composée des représentants des disciplines. La cellule stratégique composée des ministres compétents est dirigée par le ministre de l'Intérieur. Cette cellule a un rôle de prise de décision. Enfin, la cellule d'information a pour rôle d'informer la population et les médias des décisions prises par la cellule de gestion. Cette cellule est composée de communicant qui sont coordonnés par le responsable de la D5.

¹¹⁶ Source : Phase fédérale, centre de crise, <https://centredecrise.be/fr/content/criteres-dactivation-dune-phase-federale> (consulté le 2 janvier 2020)

¹¹⁷ Source : Coordination de la situation d'urgence, centre de crise, <https://centredecrise.be/fr/que-font-les-autorites/gestion-de-crise/coordination-de-la-situation-durgence> (consulté le 13 septembre 2021)

3.3. L'effet team D5 sur l'organisation du système de gestion de crise belge

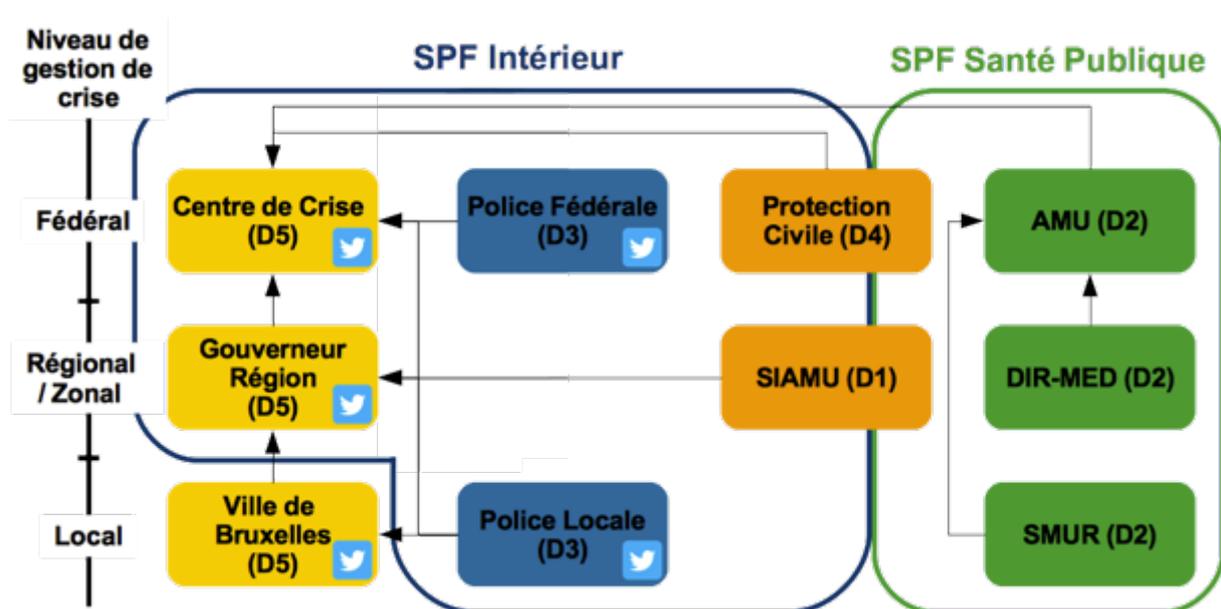


Figure B5 : Organisation du système de gestion de crise et présence de compte sur Twitter en RBC

En Belgique c'est toujours le communicant assigné à la discipline 5 qui publie des informations sur les RSN à propos de la crise (**Fig. B5**). En phase communale, ce sera le communicant assigné au compte de la ville. En cas de phase provinciale, ce sera le communicant assigné au compte du Gouverneur de province avec relai de la part des communes. Enfin, en cas de phase fédérale, ce sera le centre de crise qui prendra la main avec relai des Gouverneurs de régions, de provinces et des communes¹¹⁸. Les Gouverneurs de régions n'ont pas un rôle de communication de crise primaire bien qu'ils possèdent des comptes sur les RSN car les régions ne sont pas assignées à une phase de gestion de crise. À Bruxelles, la communication par la ville de Bruxelles n'est pas systématique en cas de phase communale¹¹⁹.

Il existe plusieurs facteurs qui différencient l'organisation du système de gestion de crise en RBC de celui de l'IDF. D'abord, le Centre de Crise fédéral, en plus de ses fonctions de coordination de crise, est un organe de communication de crise qui ne trouve pas d'équivalent en IDF. Il existe une identification du centre de crise chez les citoyens et chez les autres gestionnaires de crise¹²⁰. Cette identification est renforcée depuis la pandémie car le centre de crise diffusait un point presse quotidien sur les RSN pendant la première vague pandémique. Nos entretiens montrent aussi que les autres gestionnaires de crise reconnaissent le rôle de

¹¹⁸ Source : Source : Coordination de la situation d'urgence, centre de crise, *op.cit.*

¹¹⁹ « Par exemple au niveau du Covid, il n'y a jamais vraiment eu de communication d'urgence. Contrairement aux attentats de 2016 ou c'était vraiment la crise dans la cellule communication. » entretien du 17 septembre 2020 avec Axel Deroeck, Community manager à la ville de Bruxelles, annexe 10

¹²⁰ « Les retours nous les voyons déjà maintenant dans le cadre de la pandémie. Nous voyons que le centre de crise est connu. C'est clair que les gens vont nous écouter et se connecter à nos canaux sur les médias sociaux. Depuis le début de la pandémie, depuis deux mois presque, nous avons ici une équipe de 6 à 10 personnes qui sont sur les médias sociaux, qui sont là pour répondre aux gens. » entretien du 6 mai 2020 avec Benoit Ramacker, alors directeur du Centre de Crise fédéral, annexe 12

leadership du centre de crise pour la communication de crise pendant les phases fédérales¹²¹. En plus de cette double-identification, le centre de crise pousse des informations et des messages de crise aux échelons inférieurs de la D5 qui n'ont qu'à publier les messages sur les réseaux sociaux.

Contrairement à l'IDF, comme la communication de crise est gérée par la D5, la protection civile (D4) et les pompiers (D1) ne possèdent pas de compte sur les RSN. De même, les aides médicales urgentes (D2) représentées dans les différents échelons de gestions de crise ne possèdent pas de comptes sur les RSN. La discipline 3 qui réunit les forces de police est donc la seule autre discipline qui possède des comptes sur les RSN et qui communique pendant les crises en dehors de la discipline 5 en RBC. Les forces de police communiquent par rapport aux opérations de police en cours en accord avec la communication orchestrée par la D5. Ainsi, les communicants de la D3 sont intégrés aux réseaux de communication de la D5 pour accorder leur stratégie de communication en amont¹²². En Belgique, la police locale n'est pas subordonnée à la police fédérale. De ce fait, les deux entités coopèrent ensemble sur des questions de stratégie et de communication en crise et hors crise. Au niveau de la relation entre les différentes zones de polices locales, si l'opération de police nécessite une coordination avec d'autres zones de police, le leadership en termes de communication est décidé à l'avance. C'est à dire que les zones de police « subordonnées » prennent la fonction de relai de communication¹²³.

Du fait de la séparation entre la communication des polices, la communication du ministre de l'Intérieur et la communication de Centre de Crise fédéral dédié à la crise, il n'existe pas de dimension politique dans la communication de crise¹²⁴. En Belgique, les institutions sont « neutres », c'est à dire que les messages diffusés par les communicants ne sont pas validés par un ministre ou par un parti politique. Au Centre de Crise fédéral, le message est diffusé par des communicants à destination de la population. Néanmoins, le Centre de Crise fédéral n'est pas indépendant des décisions politiques. Par exemple, si une décision était prise au niveau politique sur la gestion d'une crise, le centre de crise amènerait cette décision dans sa communication avec une approche plus sociétale.

Ensuite, il existe une certaine stabilité des postes dans les institutions qui permet de mettre en place des habitudes de communication entre les acteurs des différents niveaux de gestion de crise¹²⁵. Dans nos entretiens, les communicants belges de la team D5 étaient en place depuis une quinzaine d'années. S'il existe bien une rotation parmi les communicants, il existe aussi une méthodologie de travail, mise en place par le Centre de Crise fédéral, auquel il est possible

¹²¹ « Au niveau fédéral, le centre de crise a vraiment le leadership » entretien du 15 mars 2021 avec Michele Rignanese, Community manager au SPF Santé publique, annexe 11

¹²² « Au préalable, nous avons toujours une réunion avec le centre de crise fédéral et les autres partenaires impliqués pour déterminer qui va s'occuper de quel niveau de communication. Le centre de crise nous met toujours à disposition leur système de monitoring en nous donnant les accès et en nous disant qu'il y a telle ou telle chose qui se passe sur les réseaux sociaux. Nous collaborons relativement bien avec eux. À partir du moment où le niveau fédéral est activé, nous retweetons d'office leur publications. » entretien du 4 mars 2021 avec Sandra de Tandt, Community manager à la Zone de Police de Bruxelles, annexe 9

¹²³ « Tous les communicants se retrouvent autour d'une table, maintenant via Teams, et lorsqu'il s'agit d'un événement supra-zonal qui peut impliquer deux voire trois zones de polices, et nous regardons qui s'occupe de la communication principale. » entretien du 4 mars 2021 avec Sandra de Tandt, Community manager à la Zone de Police de Bruxelles, annexe 9

¹²⁴ « Mais nous, tous les jours on fait cette communication en tant qu'administration neutre. Le message c'est moi qui le porte avec un porte-parole de crise qui est un médecin. Et ces messages ne sont pas validés politiquement. » entretien du 6 mai 2020 avec Benoit Ramacker, alors directeur du Centre de Crise fédéral, annexe 12

¹²⁵ « Dans les administrations, je ne dis pas que c'est partout mais il y a quand même une certaine stabilité. Moi ça fait 16 ans que je suis à mon poste, avec mon collègue néerlandophone on travaille en binôme depuis 16 ans, parmi certains communicants il y en a qu'on ne connaît pas forcément, mais je pense qu'on arrive à mettre un esprit, une façon de travailler ensemble. » entretien du 6 mai 2020 avec Benoit Ramacker, alors directeur du Centre de Crise fédéral, annexe 12

de se raccrocher en tant que nouveau communicant. Par exemple, pendant une crise de phase fédérale, les communicants sont tous réunis dans une même salle pour mettre au point la stratégie de communication de crise.

Enfin, le dernier facteur qui différencie la RBC de l'IDF est l'utilisation des MSGU plus ancienne. Dans nos entretiens, la Zone de Police de Bruxelles déclare utiliser les MSGU depuis 2009¹²⁶. C'est une des premières zones de police qui a utilisé les RSN pour communiquer sur le conseil du ministre de l'Intérieur de l'époque. Cette conscience précoce de l'utilisation des RSN se retrouve aussi au sein du SPF Santé qui a commencé à utiliser les RSN pour la communication dès 2006. Cela correspond aussi à la date auquel les RSN ont commencé à être utilisé par le centre de crise. Le fait d'avoir passé plus de 15 ans pour élaborer les stratégies de communication MSGU est un facteur qui a influencé la différente perception de l'utilisation des RSN entre les institutions en IDF et en RBC.

3.4. Stratégie de communication de crise en RBC : flexibilité, multicanal, multilingue, multi-opérateurs

En RBC, les MSGU sont considérés comme l'un des moyens d'alerte à la population parmi tous les autres. La stratégie de la Belgique consiste à miser sur le multicanal pour avoir une couverture maximale¹²⁷. Pendant nos entretiens, les gestionnaires de crises avancent le principe de complémentarité afin de toucher toutes les tranches de la population. Ce principe de complémentarité des technologies d'alerte est ensuite croisé avec le contexte multilingue de la RBC. Le contexte fédéral est une des raisons pour laquelle les travaux sur le multilingue sont beaucoup plus systématique qu'en IDF, mais l'anglais est aussi inclus dans ces réflexions sans être une langue officielle en Belgique. Les communications de la team D5 sont traduites en français, en flamand, en allemand et en anglais pour communiquer avec la population d'expatriés surtout présente à Bruxelles¹²⁸. Sur les RSN, cela se résume soit à la création de publication dans les quatre langues comme pour le compte de la police locale de la zone de Bruxelles, soit à la création d'un compte par langue comme pour les comptes de la ville de Bruxelles.

Le système BE-Alert croise multicanal, multilingue ainsi que l'idée que le niveau local est responsable au même plan que le niveau national. « Be-Alert est un système d'alerte qui permet aux autorités de diffuser un message à la population en situation d'urgence »¹²⁹. C'est un système qui peut être déclaré au niveau local, au niveau provincial ou au niveau national mis en service par le Centre de Crise. LE système couvre 475 communes sur 581 en Belgique. Be-Alert permet de fournir un service d'alertes multicanales incluant les RSN, les e-mails sous la

¹²⁶ « Actuellement nous utilisons différents médias sociaux mais Twitter était notre premier canal pour la communication dès 2009. Nous avons commencé relativement tôt par rapport aux autres zones de police parce que le Ministre de l'époque insistait pour que les zones de police fassent aussi de la communication sur les réseaux sociaux » entretien du 4 mars 2021 avec Sandra de Tandt, Community manager à la Zone de Police de Bruxelles, annexe 9

¹²⁷ « On est on est très sensible à la multiplication des canaux et de l'information, donc on essaie d'être très pointu et de ne pas donner des informations qui n'ont pas de valeur, nous voulons que nos messages soient une plus-value directement pour le public. » entretien du 15 mars 2021 avec Michele Rignanese, Community manager au SPF Santé publique, annexe 11

¹²⁸ « Nous ce n'est pas comme la plupart des villes en France, on a 3 pages sur Facebook : ville de Bruxelles en français, stad Brussel en néerlandais et city of Brussels en anglais. Français Néerlandais c'est obligatoire, on a fait la page en anglais parce qu'on a beaucoup d'expat' qui habite à Bruxelles. » entretien du 17 septembre 2020 avec Axel Deroeck, Community manager à la ville de Bruxelles, annexe 10

¹²⁹ Source : Qu'est-ce que Be-Alert ?, Be-alert, <https://be-alert.be/fr/quest-ce-que-be-alert> (consulté le 10 avril 2021)

forme d'un message de prévention de partage de communiqué de presse, les SMS et/ou les appels vocaux via un message d'alerte urgent à la population. L'inscription est gratuite pour les citoyens qui veulent avoir accès à l'information sur l'alerte mais le message de crise sera diffusé sur tous les téléphones de la zone concernée, inscrits ou non. Pour les communes, Be-Alert est un service payant, incluant des formations pour la réalisation de messages de gestion de crise et d'utilisation de la plateforme. Si le contexte de l'alerte et la communication de crise semblent lissés, il est vrai que les autorités locales n'ont pas tous le temps accès à une permanence qui permet d'activer rapidement une cellule de crise. Le Centre de Crise fédéral est l'administration qui s'occupe de la permanence relative aux informations urgentes 24h/24. C'est là que sont centralisés les appels en provenance des médias et des partenaires institutionnels. Il s'agit de la référence nationale et internationale en termes d'alerte. Pour aller encore plus loin dans la couverture de la population, le centre de crise a développé une API pour le système BE-Alert¹³⁰. L'API va permettre de faire des partenariats avec d'autres systèmes pour étendre le système d'alerte. Ce système d'alerte par API n'est pas une nouveauté puisqu'un projet similaire avait été proposé dès 2015 en France au Hackathon Necmergitur¹³¹. Néanmoins, le projet avait été abandonné en faveur de SAIP ce qui fait de Be-Alert le premier projet européen abouti qui utilise une API.

Une partie du système BE-Alert repose sur la technologie du SMS géolocalisé¹³². Une des particularités de la Belgique, qui a rendu possible le développement de cette technologie, est que l'État est propriétaire des infrastructures réseaux. La relation avec les opérateurs est différente de celle de la France puisque ce sont les opérateurs qui se mettent au service de la gestion de crise. Par exemple, pendant la première vague pandémique, les opérateurs Proximus, Orange et Télénet ont remplacé le nom de l'opérateur sur les téléphones par le message « STAY HOME » pour diffuser le message d'alerte et annoncer à la population de se confiner¹³³.

Si BE-Alert gère la diffusion sur les RSN, la stratégie MSGU de la Belgique ne se limite pas à presser le bouton d'alerte. La stratégie de communication du centre de crise est un dérivée de la méthode IBS (*Information, Behavior, Sensemaking*) (Service public fédéral Intérieur, 2015) qui comporte 3 volets. Le premier volet, « *Information* », consiste à faire un suivi des RSN pour comprendre ce que connaissent les utilisateurs sur la situation de crise et repérer les demandes qui n'ont pas reçues de réponse. Le but de cette étape est d'analyser la situation sur les RSN avant de formuler la communication de crise. Le second volet, « *Behavior* », consiste à suivre les comportements et les agissements sur les RSN afin de comprendre pourquoi les utilisateurs s'écartent de ce qui est attendu. Le but est d'analyser ce qui n'a pas fonctionné dans les communications précédentes afin d'améliorer sa propre communication. Enfin, le troisième volet, « *Sensemaking* », consiste aussi en un suivi, mais centré cette fois sur les émotions qui

¹³⁰ « Notre technologie va évoluer au niveau de BE-Alert, puisque maintenant on l'a développée, c'est opérationnel depuis la fin de l'année dernière, un cadre protocole. Une sorte de clé numérique. L'idée c'est que nous allons travailler sous la forme de partenariat. On va pouvoir transmettre ces clés à n'importe quel partenaire qui souhaite voir apparaître des messages Be-alert quand nous allons déclarer une alerte. Mais nous n'allons pas avoir à adapter notre technologie à tous ces partenaires. Nous allons leur transmettre une clé numérique qu'ils vont devoir adapter à leur technologie pour pouvoir être compatible. Et alors avec ça, on va pouvoir faire apparaître nos messages sur les GPS ou sur les panneaux publicitaires dans la rue de manière très large en fait. » entretien du 6 mai 2020 avec Benoit Ramacker, alors directeur du Centre de Crise fédéral, annexe 12

¹³¹ Pendant l'observation participante que j'ai menée à la PP, j'ai été jury au Hackathon Nec Mergitur et observé le développement d'un système d'alerte par API.

¹³² Source : BE-Alert teste avec succès ses SMS géolocalisés, L'Espresso, <https://plus.lesoir.be/251344/article/2019-10-03/be-alert-teste-avec-succes-ses-sms-geocalises> (consulté le 13 septembre 2021)

¹³³ « En Belgique, en haut de votre appareil mobile il y a le nom de votre opérateur mobile. Chez nous il y en a trois : Proximus, Orange et Télénet. Ce que les opérateurs ont fait c'est qu'à la place de ce nom-là, ils ont mis au tout début de la crise « STAY HOME » entretien du 6 mai 2020 avec Benoit Ramacker, alors directeur du Centre de Crise fédéral, annexe 12

provoque l'évènement. Le centre de crise mobilise entre 6 à 8 personnes sur le « web care », qui inclus la réponse aux questions ainsi le suivi des RSN de la méthode IBS. Cette étape sert à ajuster le message de crise en fonction de la gravité de la crise. En partant de la doctrine IBS, le centre de crise a développé une méthodologie qui lui est propre dans sa stratégie de communication de crise (Vanderbiest, 2016). Cette méthodologie consiste en la prise en compte de quatre facteurs pour la rédaction du message de crise : *We know*: qu'est-ce que nous savons. *We do*: quelles sont les actions menées pour faire face à la crise de la part de la sécurité civile. *We care*: quelles sont les points sensibles, les enjeux. *We'll be back*: nous reviendrons vers vous dès que possible.

Pendant la crise, le centre de crise va mettre au point une communication réflexe. Il s'agit d'un message transmis depuis le centre de crise vers les autres communicants qui contient les informations à transmettre à la presse en cas de contact. La méthodologie du centre de crise est formalisée au sein de documents en accès libre sur le site du centre de crise¹³⁴. Ces documents sont écrits par le niveau fédéral à destination des communicants des autres échelons de gestion de crise.

En RBC, il existe plusieurs formes de partenariat entre les GAFAM+ et les gestionnaires de crise. Premièrement, il existe une ligne directe entre le Centre de Crise fédéral et les GAFAM+ pour mettre en avant les informations diffusées en cas de crise. Le Centre de Crise fédéral travaille aussi avec Facebook et Twitter sur la problématique de la diffusion de *Fake news*. Deuxièmement, il y a eu une formalisation des contacts depuis le début de la pandémie en Belgique. Le centre de crise nous a annoncé avoir été contacté par Twitter, Facebook et Google à partir du moment où la Belgique est entrée en phase fédérale¹³⁵. En conséquence, les comptes des gestionnaires de crises belge ont été officialisés, il y a eu la création de bannières spécifiques qui partageaient les recommandations du gouvernement et les campagnes de communication fédérales ont été sponsorisées. Pendant nos entretiens, les gestionnaires de crises belges nous ont expliqués qu'ils leurs suffisaient de préparer le message à faire passer à la population et que le canal était ouvert, avec l'assurance de pouvoir joindre la totalité des utilisateurs basés en Belgique¹³⁶. Le partenariat mis en place entre les GAFAM+ et les institutions belges pendant la pandémie confirme la relation de dépendance qui existe entre ces deux entités au sein du Territoire 2.0 (**Fig. A15**). D'un côté, les GAFAM+ avaient un intérêt à ouvrir leur porte à la communication de crise. En opérant de cette façon, les gestionnaires de crises belges pressentent qu'il s'agit d'un moyen pour les GAFAM+ de réhabiliter un climat de confiance. Nous trouvons un deuxième intérêt commercial qui appuie la relation de dépendance entre le système de gestion de crise belge et les RSN. Cet intérêt consiste, sur le modèle de la période d'essai, à mettre à disposition la version la plus complète de l'outil de publicité des RSN afin de montrer l'intérêt de payer pour un pareil outil hors crise. Cette stratégie semble fonctionner

¹³⁴ Source : Le processus Opérationnel de Communication de Crise (POCC), Centre de Crise fédéral, <https://centredecrise.be/fr/documentation/publications/le-processus-operationnel-de-communication-de-crise-pocc> (consulté le 20 juillet 2021)

¹³⁵ « Nous avons 6 à 8 personnes qui travaillent toute la journée dans ce que nous appelons le « web care », c'est à dire répondre aux commentaires et aux interactions, mais nous avons aussi des contacts directs avec les Twitter, Facebook, Google, YouTube parce que eux nous ont aidé depuis le début de la pandémie. Dès le début, ils nous ont contacté, dès qu'ils ont vu qu'on passait en phase fédérale de gestion de crise. Le correspondant de Twitter en Belgique m'a tout de suite contacté. Il a officialisé les comptes, mis en avant les comptes, créer des bannières spéciales, mis un groupe avec des informations officielles » entretien du 6 mai 2020 avec Benoit Ramacker, alors directeur du Centre de Crise fédéral, annexe 12

¹³⁶ « Tous à coup Facebook a mis beaucoup d'argent dans nos campagnes fédérales, Twitter également. Tout à coup toutes les portes se sont ouvertes et en termes de campagne il n'y avait plus qu'à affiner les messages. Donc là, c'était au niveau de la stratégie, il fallait juste définir le message qu'on voulait faire passer et puis le canal était là. On était sûr que tout le monde allait avoir le message. » entretien du 15 mars 2021 avec Michele Rignanesse, Community manager au SPF Santé publique, annexe 10

puisque nos entretiens montrent que les gestionnaires de crise belges souhaiteraient obtenir un accès à ce canal ouvert de manière constante pour la communication institutionnelle¹³⁷. Un autre élément qui va dans le sens de l'argument commercial est que les gestionnaires de crise belges ont exprimé une demande afin d'obtenir la localisation des messages publiés par les utilisateurs, l'objectif étant d'avoir une idée de la répartition spatiale des utilisateurs qui étaient en demande d'information sur la pandémie. Les GAFAM+ n'ont jamais donné suite à cette demande car cette proposition ne fait pas partie d'un service de publicité standard tel que proposé sur les RSN.

En RBC, le centre de crise joue un rôle moteur dans la stratégie de communication de crise puisqu'il est responsable au niveau fédéral. La coordination des différents communicants est déterminée en fonction du territoire et de la phase de gestion de crise. La combinaison de ces deux facteurs laisse moins d'ambiguïté dans la communication de crise qu'en IDF. Néanmoins, en Belgique, ces zones grises prennent d'autres formes. Ainsi, il existe un niveau d'interprétation entre les décisions prises au niveau fédéral et leur application au niveau local qui va créer des zones grises¹³⁸. Par exemple, toutes les communes n'ont pas souscrit à Be-Alert, ce qui va provoquer des disparités dans la communication de crise. De plus, comme il n'existe pas de doctrine d'emploi officielle pour l'utilisation des RSN mais des recommandations, les communicants locaux sont laissés libre de suivre ou non les méthodes du niveau fédéral.

¹³⁷ « C'était assez impressionnant, on voudrait avoir cette puissance de feu constamment. » entretien du 15 mars 2021 avec Michele Rignanese, Community manager au SPF Santé publique, annexe 11

¹³⁸ « On voit à chaque fois qu'il y a une décision qui est prise par un niveau de pouvoir, et qui doit être appliquée par un autre niveau de pouvoir, c'est là, peut-être, qu'il y a des interprétations. Et donc ça, ce ne sont pas des zones grises parce qu'effectivement, le fait que la musique soit complexe, ça donne un peu une cartographie où il est facile à dire : « voilà vous êtes compétent du maintien de l'ordre ou de la mobilité des gens et vous êtes responsables des services de secours. » Mais en même temps, si au niveau fédéral on décide, enfin on prend des mesures, dans le cas d'une crise, qui sortent des compétences pour garantir la sécurité, et bien ça peut avoir un impact sur des niveaux locaux, et là ça devient plus difficile. Et même au niveau de la communication » entretien du 15 mars 2021 avec Michele Rignanese, Community manager au SPF Santé publique, annexe 11

4. Fiche de poste : community manager ... de crise ?

Avant de mener nos entretiens avec les gestionnaires de crise, le poste de community manager de crise nous apparaissait comme un intitulé de poste classique pour une institution avec une attribution de gestion de crise en France ou en Belgique. Interviewer les CM de crise a d'ailleurs été notre but pour réaliser les entretiens au sein des structures de gestion de crise. Néanmoins, nous nous sommes aperçus au fil des entretiens que ces postes n'étaient pas des postes formalisés. Les postes de CM ou de communicants existent bien au sein des structures, cependant la désignation « de crise » n'est pas mentionnée. Cette position a été créée au même titre que les RSN sont devenu un moyen de communication de crise officiel par défaut après l'échec de l'application SAIP en 2016. En Belgique, il existe bien un réseau de communicants formés pour la communication de crise sur les RSN, mais nos entretiens montrent que la position des CM et des communicants dans les structures varie car les acteurs de la gestion de crise s'opposent sur la désignation et sur les missions d'un pareil individu dans les structures.

Dans cette quatrième partie, nous allons analyser quelle est la place des CM dans le système de gestion de crise. Nous allons d'abord analyser les missions des CM de « crise » pour ensuite nous intéresser à leur statut. Enfin, nous verrons comment cette profession a su convaincre la hiérarchie et le niveau décisionnel de sa place dans les systèmes de gestion de crise.

4.1. Description de la fiche de poste et différences entre les échelons territoriaux

La première mission d'un CM dans une institution de gestion de crise est un travail de community manager classique. Il s'agit d'un travail d'animation de la communauté, de création de contenu et de modération des commentaires sur les RSN. En France, chaque acteur de gestion de crise développe sa propre stratégie de communication pour mettre en valeur son institution. Twitter est le RSN de référence pour la gestion de crise, mais les gestionnaires de crises sont aussi présents sur d'autres RSN comme Facebook, LinkedIn, YouTube, Dailymotion, Instagram et même parfois TikTok. Depuis 2015, la création de contenu suit le même format que les contenus proposés par les influenceurs mais avec une orientation sécurité civile ou police. C'est-à-dire qu'il va y avoir des contenus de tailles et de type différents en fonction des plateformes. Ces contenus ont pour but soit de valoriser le travail de l'institution, soit de diffuser des informations sur les risques. Enfin, les communicants ont aussi une expertise sur les sujets qui intéressent la population en fonction du thème et des heures de la journée.

En France, les équipes de communications sont composées d'opérationnels et de communicants. C'est la mixité de vision entre les opérationnels et les communicants qui apporte la plus-value dans la communication hors crise sur les RSN¹³⁹. Les communicants apportent la technicité et le prisme RSN alors que les opérationnels vont apporter leur expérience de terrain et la réalité de leur mission. Cette double vision permet aux équipes de communications de trouver un équilibre entre le jargon des opérationnels et la vision déconnectée du territoire des communicants. Par exemple, à la PN, les communicants se basent sur l'expérience de la variété de mission des policiers, comme la police aux frontières, la police judiciaire ou les CRS pour créer leur communication.

¹³⁹ « La clé c'est un peu la mixité entre les policiers et les communicants. Il y a la technicité des communicants, la vision, et la réalité des policiers, leur grosse expérience de terrain qui viennent de toutes les directions : que ce soit de la sécurité publique, la police judiciaire, les CRS, la police aux frontières. » entretien du 17 décembre avec Charlotte Pasco, Adjointe au responsable de la production digitale et éditoriale à la PN, annexe 2

Les community managers ont aussi une mission de mesure des effets de leur communication. Pour cela, il existe plusieurs méthodes. Certaines équipes de communication font des RETEX pour mesurer cet impact¹⁴⁰. Ces impacts se basent sur des données quantitatives comme le nombre de like(s), et sur des données qualitatives basées sur l'appréciation des utilisateurs sur les RSN. Pour les structures équipées de Visibrain, il est possible de générer des courbes pour mesurer les effets de la diffusion d'une communication en fonction des mots clés¹⁴¹.

Un autre indicateur avancé par les CM est la reprise des communications par des comptes influents ou par des médias¹⁴². Cette mission de mesure des effets de la communication institutionnelle est aussi utilisée pour comprendre quel sont les effets d'une communication officielle pour mettre fin à une rumeur sur les RSN. Dans certaines institutions, les CM ont en plus une attribution de veille de l'E-réputation, la réputation numérique de l'institution sur les RSN. Cette veille peut prendre plusieurs formes qui va dépendre de l'institution. Par exemple, la PP a développé une méthode de veille qui va séparer l'actualité chaude et l'actualité froide¹⁴³. La veille des sujets d'actualité froide, consiste en une recherche sur ce que les utilisateurs des RSN disent sur la PP et sur le Préfet. D'un autre côté, la veille d'actualité chaude consiste à des veilles sur des sujets d'actualités spécifiques. Ces veilles sont demandées par la hiérarchie sous la forme d'une mission, mais le CM ne maîtrise pas la fin d'une pareille demande.

Si les missions de CM « classique » représentent le gros du travail, nous nous sommes intéressés au côté gestion de crise et à la situation des CM au sein des structures. Ainsi, la mission de réponse aux demandes de la hiérarchie va être une entrée dans le paradoxe de la position des communicants dans le système de gestion de crise en France. Il existe en effet un phénomène d'invisibilité dans la chaîne d'ordre sur la communication dans les institutions de gestion de crise en France¹⁴⁴. C'est à dire que le communicant est la dernière pièce de la chaîne d'ordre puisque c'est lui qui va publier l'information sur les RSN, mais qu'il n'a pas de visibilité sur la provenance de la commande. En gestion de crise le chef du bureau communication va recevoir une directive qu'il va transmettre sans avoir de vision sur les modes de décision.

En France, en plus de l'invisibilité sur la chaîne de commande, les communicants des échelons locaux de gestion de crise ont peu voire pas du tout de pouvoir décisionnel sur la communication de crise¹⁴⁵. Le travail des community manager va se résumer à traduire les demandes de

¹⁴⁰ « On fait des RETEX. On peut estimer l'impact. Il y a un impact chiffré, est-ce que nos messages ont été vus, il y a un impact quali, est-ce qu'on a l'impression que les gens ont apprécié ou pas, donc plus dans l'analyse, et enfin nous analysons ce qui nous a été reproché » entretien avec la PN, annexe 2

¹⁴¹ « Je fais une veille avec Visibrain qui me permet de générer des courbes. Il s'agit d'une association de mots-clés, en gros, l'outil va prendre tous les tweets correspondants aux mots-clés que j'ai associé. Le but ça va être d'être le plus précis possible, mais on va partir du principe que les mots clés sont très bien associés. Donc là, on a une courbe qui est parfaite, je sais que le jour J du début de la rumeur, j'ai eu 1500 tweets sur le sujet, le lendemain j'en ai 25 000. À partir du moment où l'on enclenche la communication de la PP, techniquement on devrait avoir une baisse nette. » entretien du mardi 19 novembre avec Mathieu Chetanneau, Community manager à la PP, annexe 1

¹⁴² « C'est à dire qu'on voit des gens qui reprennent nos coms, et qui y ajoutent la leur, au-delà de nos 56 000 followers. C'est ça l'objectif. C'est cette interaction-là qui nous intéresse » entretien du 22 février 2020 avec le commandant Alexandre Jouassard, chef du Bureau communication de la DGSCGC, annexe 7

¹⁴³ « Sujet d'actualité froide, savoir globalement ce que les gens disent, par exemple du préfet etc. Et aussi sur l'actualité chaude, donc généralement ce sont des veilles qui sont demandées par la hiérarchie. » entretien du mardi 19 novembre avec Mathieu Chetanneau, Community manager à la PP, annexe 1

¹⁴⁴ « En tous cas, si il y a une communication qui doit s'enclencher suite à une crise d'ampleur, c'est toujours pareil en fait, nous on ne sait pas de qui vient la demande. C'est à dire que notre interlocuteur, c'est la porte-parole de la PP, ou son adjointe, qui va nous demander de préparer un tweet. La suite relève malheureusement de la supposition » entretien du mardi 19 novembre avec Mathieu Chetanneau, Community manager à la PP, annexe 1

¹⁴⁵ « Lorsqu'il y a une crise c'est l'activation d'une cellule de crise qui donne des directives à ma directrice ou à son adjoint, et cela se répercute sur mes équipes » entretien du 18 novembre 2020 avec Charles Andrée, community

communication en langage RSN pour que ces commandes aient le plus de visibilité et d'impact. Pourtant, les communicants vont être au centre du nœud d'informations puisqu'ils ont accès à beaucoup d'informations mais sans avoir une fonction décisionnelle. La veille des messages, des comptes et de certains sujets, qui fait partie des attributions de la fiche de poste, donne un accès inédit à l'information en provenance des RSN.

La vision belge du communicant dans le système de gestion de crise tranche avec la vision française puisque les communicants exploitent cette information en provenance des RSN pour formuler ces messages de gestion de crise et conseiller le niveau décisionnel. Néanmoins, nos entretiens montrent que la méthodologie du centre de crise ne s'applique pas à tous les échelons de gestion de crise puisqu'en RBC, le niveau local n'assume pas cette fonction d'aide à la décision¹⁴⁶. Dans ce cas, le cabinet du bourgmestre transmet les messages aux communicants qui les relayent sur les RSN.

4.2. Enjeux temporels de la validation par la hiérarchie

Si les communicants des échelons locaux et des petites structures de gestion de crise ont un rôle d'exécutants des directives de la cellule de crise, les community managers des échelons territoriaux supérieurs ont une marge de manœuvre plus large dans leurs missions de gestion de crise. En France après le 13 novembre, les communicants de crise estiment avoir 15 minutes maximum pour alerter et basculer en mode crise, c'est à dire publier un message sur les RSN qui donne des directives simples et qui indique un lieu à éviter¹⁴⁷. Être prêt à publier ce premier message d'alerte sous-entend qu'il y a eu un travail préalable pour préparer les mots à utiliser dans le corps du message ainsi que les visuels correspondants. Cela inclut une batterie d'infographies, une charte graphique de crise, une architecture de tweet, ou encore des messages prévus à l'avance pour faire gagner un maximum de temps dès les premiers instants de la crise. Pourtant, en IDF, si les communicants annoncent être prêts dans une temporalité qui correspond aux 15 minutes, ils expliquent aussi qu'il existe un lourd processus de validation du corps du tweets¹⁴⁸. Au sein de nos entretiens, nous avons trouvé deux types de chemins de validation de communication de crise au sein des différentes structures. Le premier chemin de validation est le chemin de validation stricte. Au sein de ce chemin, le communicant va faire valider le message à son chef de service. Si le message est validé, il montera au niveau de validation suivant, sinon il redescendra pour être modifié. Le message finira par aller jusqu'au plus haut niveau de validation, qui est en général un préfet, et redescendra les niveaux de validation jusqu'à revenir au community manager qui pourra publier son message. Cette méthode de validation est la plus longue mais peut être assez rapide si toutes les parties prenantes sont au même endroit. Le deuxième chemin de validation est le chemin de validation

manager à la Ville de Paris entretien du 13 octobre 2020 avec le capitaine Guillaume Fresse, adjoint au chef du Bureau communication de la BSPP entretien du 13 octobre, annexe 4

¹⁴⁶ « C'est surtout lié au cabinet du bourgmestre, nous sommes en gros les exécutant. Je ne fais que relayer ce qu'on me dit de communiquer. Je n'ai pas plus de pouvoir. » entretien du 17 septembre 2020 avec Axel Deroeck, Community manager à la ville de Bruxelles, annexe 10

¹⁴⁷ « [...] j'estime qu'on a 15 minutes avant le premier message et basculer en mode crise. Cela ne veut pas dire donner une info, le premier tweet on n'a jamais d'info. On n'a jamais d'info mais on a un lieu et « il se passe quelque chose ». » entretien du 17 décembre avec Charlotte Pasco, Adjointe au responsable de la production digitale et éditoriale à la PN, annexe 2

¹⁴⁸ « Mais le gros de la validation, il se trouve au niveau du corps du tweet. Donc si par exemple cela se passe en journée, ce qui serait plus simple pour t'expliquer, le message je vais le créer. Je vais faire une proposition de tweet. Ça veut dire qu'on a reçu une demande ou que c'est de mon propre chef. Le processus de validation c'est que j'envoie à ma cheffe de département pour validation, Aude Méreau, et qui elle-même valide, on non, et qui du coup l'envoie à la porte-parole qui est la cheffe de service. Donc il y a en fait une double validation. Ce message-là ensuite est validé ou non par la cheffe, et après on le publie. » entretien du mardi 19 novembre avec Mathieu Chetanneau, Community manager à la PP, annexe 1

« souple ». Au sein de ce dernier, le niveau de validation va dépendre de l'importance du message. S'il s'agit d'une réponse à un internaute par exemple, le community manager va avoir l'autorisation de publier sans validation. En fonction de la sensibilité du message, la validation peut remonter comme dans le chemin strict jusqu'au ministre de l'Intérieur.

En France, le processus de validation par la hiérarchie ralentit la diffusion de l'alerte et restreint les communicants de crise à un rôle d'exécutant. Il existe une expertise mais les communicants ne peuvent pas l'appliquer sans une validation du plus haut niveau. La différence avec les communicants des échelons locaux va être que l'initiative va partir du bureau communication. En Belgique, les communicants des échelons provincial et fédéral publient en crise sans validation. Il existe en Belgique une forme de confiance et de reconnaissance des communicants qui a été instaurée par le Centre de Crise fédéral. La reconnaissance est marquée dans la structure du système de gestion de crise belge avec la D5.

Parce qu'il n'existe pas de doctrine d'emplois des RSN en IDF, la marge de manœuvre et le type de validation va aussi dépendre des individus et de la confiance installée avec la hiérarchie. Nous avons remarqué que le couple direction/communication allait beaucoup dépendre des relations entre individus et des initiatives personnelles engagées par les communicants¹⁴⁹. Dans nos entretiens, les communicants interviewés étaient pour un système de publication plus proche des territoires en IDF.

4.3. Astreinte et Engagement moral

Jusqu'ici, nous avons analysé des situations où les communicants sont déjà sur place, à leur poste et prêt à faire face à la crise. Le facteur qui va ajouter un niveau de complexité dans l'alerte sur les RSN est le moment hors des horaires de bureaux. S'il est marqué de manière explicite sur le compte RSN de la police de Bruxelles que le compte n'est actif que pendant les heures de bureaux, d'autres structures ont mis au point des systèmes pour que les communicants puissent être en mesure de publier un message d'alerte sur les RSN.

Pour répondre à ce manque, certaines structures ont mis au point un système d'astreinte pour les communicants. À l'image des secours, pendant une astreinte, le communicant doit être joignable 24h/24 et doit pouvoir se rendre à son poste en moins d'une heure pour activer la cellule de crise communication. Si la structure ne possède pas d'astreinte pour les communicants, il peut y avoir un système de suggestion permanente¹⁵⁰. La suggestion permanente fonctionne comme une astreinte mais contraint le communicant à devoir se rendre disponibles tous les jours même pendant ses congés en cas de crise. Néanmoins, en France, le temps de déplacement inclus dans le système d'astreinte s'ajoute aux temps de validation du corps du message d'alerte par la hiérarchie. C'est pourquoi certaines structures ont mis en place des accès RSN sur les téléphones professionnels des communicants pour qu'ils puissent réagir plus vite sans perdre de temps. De même, il y a la mise en place de postes SPAN (Sécurisation

¹⁴⁹ « En réalité, là où j'ai peu de marge de manœuvre, c'est lorsqu'il y a une commande qui vient du cabinet. En dehors de ça, j'ai une totale latitude. Je peux choisir de faire des tweets, ou des publications, soumettre des idées. J'ai un total soutien de ma directrice qui soutient mes initiatives » entretien du 18 novembre 2020 avec Charles Andrée, community manager à la Ville de Paris entretien du 13 octobre 2020 avec le capitaine Guillaume Fresse, adjoint au chef du Bureau communication de la BSPP entretien du 13 octobre, annexe 4

¹⁵⁰ « Typiquement quand j'étais à Beauvau je n'avais pas d'astreinte mais j'avais ce qu'on appelle la « suggestion permanente ». C'est à dire qu'au moment où j'ai signé, je me suis engagée à être disponible H24 7/7. Quand je partais en vacances je disais où je partais, etc. Mais j'étais rémunérée pour ça. » entretien du 23 février 2021 avec Stéphanie Le Gagne, Cheffe du service régional de la communication interministérielle à la PRIF, annexe 5

du Poste d'Accès Nomade) pour pouvoir accéder aux ordinateurs professionnels à distance et de manière sécurisée¹⁵¹.

Nous avons aussi remarqué que même dans les structures où il n'existe pas de système d'astreinte, les communicants ont tendance à se rendre disponible par éthique professionnelle. C'est à dire qu'il existe une forme d'engagement moral qui va pousser les communicants à aller se rendre disponible pendant une crise pour aider et pour surveiller les RSN. Ce phénomène se vérifie aussi pour les CM qui ne sont pas d'astreinte qui vont aller aider leur collègue d'astreinte pendant une catastrophe¹⁵². Pendant les attentats du 13 novembre 2015, nous avons pu observer que cet engagement moral n'était pas exclusif aux communicants et concernait l'ensemble des métiers de la gestion de crise.

4.4. Convaincre la hiérarchie de sa place en France

Malgré les dispositifs déjà en place pour inclure les communicants dans la gestion de crise, il existe encore aujourd'hui en France une forme de lutte pour convaincre la hiérarchie de l'importance de l'utilisation des RSN pour veiller et pour communiquer. Nos entretiens montrent que c'est un travail qui a été amorcé depuis 2009 avec une accélération après les attentats de 2015. La cause de cette quête de reconnaissance est triple. D'un côté, il y a un fossé générationnel où la hiérarchie a le pouvoir décisionnel mais très peu de connaissances sur l'utilisation des RSN et sur l'utilisation d'Internet¹⁵³.

D'un autre côté, lorsque les RSN arrivent comme une obligation après 2015, nous avons observé pendant notre année passée à la PP une stigmatisation de l'usage d'Internet. L'utilisation d'Internet dans les structures provoque une peur de fuite de données et de tentative de piratage informatique depuis l'environnement sécurisé de l'Intranet du Ministère de l'Intérieur. De plus, depuis les révélations d'Edward Snowden¹⁵⁴ en 2013 et l'affaire Cambridge Analytica (Manokha, 2018) en 2016, les GAFAM+ sont associés à une fuite de renseignements vers les États-Unis. Nous avons observé un phénomène d'infantilisation des agents et les responsables sécurité informatique envoient des drapeaux rouges concernant l'utilisation des RSN à la hiérarchie. Dans ce contexte, l'arrivée des RSN est d'abord perçue comme intrusive dans le système de gestion de crise. De plus, avant d'être assigné à des postes fixes et à une adoption définitive dans les équipes de communication, il n'y a pas de poste RSN avant 2009 en IDF. Il s'agit d'abord d'une fonction créée par défaut parce qu'il fallait se lancer sur les RSN avec des agents qui utilisaient les RSN sur des comptes personnels¹⁵⁵. Le black-out de

¹⁵¹ « Si il y a un incident, on doit être en mesure de faire une veille. La veille, on le fait depuis notre poste, donc on a un poste span – tunnel pour accéder à notre PC pour que ce soit quand même sécurisé. » entretien du mardi 19 novembre avec Mathieu Chetanneau, Community manager à la PP, annexe 1

¹⁵² « Au Ministère de l'Intérieur, les communicants n'ont pas d'astreinte. Par contre nous avons formé des collègues qui eux ont des astreintes, et d'un point de vue moral, on s'engage à être disponible » entretien du 23 février 2021 avec Stéphanie Le Gagne, Cheffe du service régional de la communication interministérielle à la PRIF, annexe 5

¹⁵³ « Au final on les a pris parce que le boss ne connaît pas, alors qu'il est hiérarchiquement au top. [...] Et donc, vont naître des vocations comme ça, pas parce qu'ils avaient les compétences, pas parce qu'ils avaient le savoir, mais parce que « toi t'es jeune donc forcément t'es compétent sur ça ». [...] Cependant en situation de crise, on retrouve les mêmes mécanismes, avec les figures d'autorités qui décident, qui mettent leur tête avec, mais qui vont du coup pas faire confiance au jeune ou au mec des internets. Le mec des internets on va l'écouter mais il ne va rien pouvoir dire. » entretien du 5 mai 2020 avec Nicolas Vanderbiest, fondateur de l'agence Saper Vedere, annexe 16

¹⁵⁴ Source : Ce que les « révélations Snowden » ont changé depuis 2013, Le Monde, https://www.lemonde.fr/pixels/article/2019/09/13/ce-que-les-revelations-snowden-ont-change-depuis-2013_5509864_4408996.html (consulté le 14 septembre 2021)

¹⁵⁵ « Quand les RS vont arriver, personne n'est formé. Ce qui va permettre l'émergence de nouveaux spécialistes. Je peux très bien en parler parce que j'ai eu la chance d'être jeune dans des supers belles organisations avec des

communication du 13 novembre et l'échec de SAIP ont transformé le métier de communicant de crise et ont permis la montée rapide de l'importance des RSN dans la communication. Les communicants sur les RSN ont obtenu une plus grande importance dans les structures puisque la hiérarchie s'est aperçue du potentiel des RSN comme un moyen de communication direct avec la population¹⁵⁶.

Il faut noter aussi, le manque de formalisation de la profession. Dans nos entretiens, le terme MSGU était connu par un acteur sur deux. Comme il n'y a pas de doctrine d'emploi officielle des RSN au niveau national, ce sont les communicants qui formalisent eux-mêmes leurs attributions en négociation avec la hiérarchie. J'ai pu observer à la Préfecture de de Police comment les communicants se sont battus pour être intégrés aux réunions, pour se rapprocher du centre d'information et pour essayer de faire lever les verrous de validations hiérarchique. Nous retrouvons des négociations similaires en RBC¹⁵⁷. La crise va alors agir comme une mise à l'épreuve qui va valider ou invalider les négociations avec la hiérarchie.

En 2017, les RSN ont été l'unique moyen de communication pendant l'ouragan Irma qui a fait tomber tous les réseaux de communication en Guadeloupe, à Saint-Martin et à Saint-Barthélemy (Defossez & Gherardi, 2020). La particularité de cette crise est qu'elle a été gérée depuis le COGIC à des milliers de kilomètres des territoires impactés par l'ouragan. L'unique source d'information était donc d'origine citoyenne, publiée par les utilisateurs sur les RSN. L'ouragan Irma est venu confirmer l'importance des RSN comme canal de communication et donc l'importance des communicants sur les RSN dans les systèmes de gestion de crise. Irma a aussi mis en lumière l'importance de l'information citoyenne ainsi que la préparation du système de gestion de crise à récolter et traiter ces informations¹⁵⁸.

problématiques de malade ce qui m'a permis de grandir professionnellement extrêmement rapidement. Ça ne serait jamais arrivé dans n'importe quelle autre discipline, parce qu'il y aurait eu des experts » entretien du 5 mai 2020 avec Nicolas Vanderbiest, fondateur de l'agence Saper Vedere, annexe 16

¹⁵⁶ « Aujourd'hui, on se rends compte qu'on peut être nos propres émetteurs à travers les RS et qu'on maîtrise ce qu'on dit, quand on le dit, comment on le dit. Le tweet, il ne part pas tant que je n'ai pas appuyé sur le bouton. Et il part avec exactement ce que j'ai fait valider et ça c'est un avantage énorme par rapport au journaliste, parce qu'il faut que je lui explique, qu'il traduise, et ensuite qu'il publie et qu'il fasse valider. On va pouvoir communiquer une information au même moment à des rédactions et à des citoyens. » entretien du 17 décembre avec Charlotte Pasco, Adjointe au responsable de la production digitale et éditoriale à la PN, annexe 2

¹⁵⁷ « C'est le résultat de notre présence active depuis 2009, maintenant, les collègues me connaissent relativement bien et savent que je ne vais pas émettre de critique ou de jugement. Je préfère que les gens se lancent et me fournissent des informations. Dans les résultats d'actions, nous sommes désormais mis en copies de tous les rapports. Et parfois nous faisons nous même l'effort d'aller sur le terrain avec les équipes. » entretien du 4 mars 2021 avec Sandra de Tandt, Community manager à la Zone de Police de Bruxelles, annexe 9

¹⁵⁸ « La vraie difficulté sur Irma c'était après, quand les réseaux ont été remis en fonction. Parce que comme nous n'avions aucune visibilité de ce qu'il se passait sur le terrain, nous étions obligés de se baser sur tout ce qui se passait sur les réseaux. » entretien du 23 février 2021 avec Stéphanie Le Gagne, Cheffe du service régional de la communication interministérielle à la PRIF, annexe 5

5. Quelle est la valeur de l'information citoyenne sur les RSN pour les gestionnaires de crise ?

L'accès à l'information citoyenne sur les RSN est déterminant sur la place et sur l'importance des communicants dans le système de gestion de crise puisqu'ils sont le relai entre cette information et la hiérarchie. En plus d'être un pont avec l'information sur les RSN, les communicants ont développé des méthodologies pour récolter et traiter cette information. Il existe des différences territoriales en France et entre la France et la Belgique. L'information citoyenne sur les RSN représente à la fois le flux MSGU *bottom-up* lorsqu'elle est partagée avec les gestionnaires de crise et le flux MSGU *many-to-many* lorsqu'elle n'est pas publiée à destination des gestionnaires de crise.

Nous allons chercher à savoir quelle est la valeur de l'information citoyenne sur les RSN au sein du système de gestion de crise. Dans cette partie, nous allons d'abord étudier comment les communicants utilisent l'information citoyenne dans leur mission de veille en crise et hors crise pour estimer comment ils valorisent cette information. Nous allons ensuite analyser comment les utilisateurs s'organisent au sein d'associations citoyennes pour enfin nous intéresser à la manière dont l'environnement des RSN peut générer des mouvements contre-productifs pour les gestionnaires de crise.

5.1. Veille sur les RSN pour capter le territoire

L'enjeu de la veille sur les RSN sert à capter des informations publiées par des utilisateurs, à destination des gestionnaires de crise ou non, afin de connaître l'avis des citoyens et/ou de capter des informations supplémentaires sur le territoire. La veille peut être large, c'est à dire qu'il va y avoir une recherche de ce qu'il se passe dans le territoire, ou plutôt resserrée en suivant des mots clés et des comptes spécifiques. Les veilles spécifiques vont être favorisées en crise afin de trouver de manière rapide des informations sur des sujets d'actualité. C'est la différence entre la veille froide et chaude déjà analysée dans la partie 4.

Hors crise, les gestionnaires de crise effectuent une veille des comptes des institutions. C'est l'idée que la veille sert à repérer les interpellations sur les comptes institutionnels car les utilisateurs ont tendance à interpeller les gestionnaires de crise sur les RSN pour des signalements¹⁵⁹. Ces signalements dépendent du type de gestionnaire de crise car il existe sur les RSN un phénomène d'interpellation des comptes en fonction de l'image publique de l'institution dans la réalité¹⁶⁰. Par exemple, les comptes de la police ne sont pas interpellés de la même manière pour des questions de sécurité en IDF et en RBC. En IDF, nos entretiens montrent que les utilisateurs qui interpellent la police sur l'espace public d'interaction ont plutôt tendance à critiquer l'institution. C'est la raison pour laquelle la PN surveille les messages privés car les informations dans leurs interpellations publiques sont noyées dans le bruit. En

¹⁵⁹ « Comme on s'appelle Police Nationale, il y a beaucoup de chose que le gens nous signale. Déjà la veille de nos comptes, que ce soit sur les mentions Twitter ou les messages privés sur Facebook, ça permet de faire remonter pas mal de choses » entretien du 17 décembre avec Charlotte Pasco, Adjointe au responsable de la production digitale et éditoriale à la PN, annexe 2

¹⁶⁰ « Par contre vous avez régulièrement des remontés, et c'est pour ça qu'on leur laisse ouvrir des comptes, sur les comptes des gendarmes et des pompiers. On leur signale régulièrement des événements, des personnes en détresse via leurs réseaux sociaux. Je pense qu'il y a vraiment une question d'image. Nous on est l'administration, qu'est-ce que vous voulez qu'on intervienne ? On ne nous voit pas sur le terrain. » entretien du 23 février 2021 avec Stéphanie Le Gagne, Cheffe du service régional de la communication interministérielle à la PRIF, annexe 5

France, la police souffre d'une crise d'image¹⁶¹ qui n'existe pas en Belgique. Ainsi, en RBC, le rapport avec la police sur les RSN est différent. La police locale est tournée vers la communication avec les citoyens qui n'hésitent pas à communiquer des signalements sur l'espace public d'interaction¹⁶². De la même manière, en France, les pompiers et les gendarmes vont être interpellés de manière positive sur l'espace public d'interaction puisque leur image dans la réalité est positive. Les comptes d'institutions de sécurité civile et de secours vont d'ailleurs profiter de ces retours pour veiller leurs comptes afin d'améliorer leur communication hors crise. Ainsi, la veille des comptes va aussi servir à repérer les questions posées par les utilisateurs des RSN afin d'adapter la stratégie de communication et faire de la création de contenu répondant à ces questions¹⁶³.

La deuxième méthode de veille est celle de la police centrée sur la rumeur dans le but de confirmer ou d'enrayer la rumeur¹⁶⁴. Pour cela, il existe deux situations : soit les gestionnaires de crise vont être au courant de la rumeur car des utilisateurs ont interpellés les comptes institutionnels sur les RSN, soit les gestionnaires de crises suivent un sujet d'actualité chaude. Les polices cherchent à faire confirmer l'information en contactant soit des équipes locales sur le territoire, soit des équipes internes qui auront les moyens de confirmer l'information. Par exemple en Belgique, il existe une équipe dont l'une des missions est d'analyser des contenus multimédias pour savoir où et quand l'évènement a eu lieu. Ensuite, la police poste une publication qui va indiquer soit que la rumeur est avérée et que la police a été prévenue, soit, dans le cas d'une rumeur de grande ampleur, qu'il s'agit d'une fausse information. Enrayer la rumeur le plus vite possible sur les RSN est une tâche importante pour la police car cela permet d'éviter qu'elle fasse des victimes réelles sur le territoire. Dans nos entretiens, un des interviewés nous a donné l'exemple d'une rumeur lancée sur les RSN qui a tournée en chasse à l'homme¹⁶⁵. En IDF, le centre de veille utilise une forme de veille dite veille tactique dont le but est de faire une veille de la réputation numérique de la police¹⁶⁶. Le but de cette veille est

¹⁶¹ « La police on ne va pas leur parler de leur crise d'image, ils sont empêtrés dedans depuis des années. » entretien du 23 février 2021 avec Stéphanie Le Gagne, Cheffe du service régional de la communication interministérielle à la PRIF, annexe 5

¹⁶² « Les gens nous contactent par rapport à leurs plaintes par rapport aux incivilités et aux nuisances qu'ils rencontrent. » entretien du 4 mars 2021 avec Sandra de Tandt, Community manager à la Zone de Police de Bruxelles, annexe 9

¹⁶³ « On a pris le cumul de ces questions et on s'est dit que ce serait bien de faire un live Instagram, soit de faire une information prochainement sur Twitter avec un développement d'une com plus longue sur notre YouTube. Aujourd'hui on prend ces informations-là par ces intermédiaires. Cela permet à tout le bureau com de se réunir et de prendre des décisions de stratégie de com sur les prochaines semaines. » entretien du 22 février 2020 avec le commandant Alexandre Jouassard, chef du Bureau communication de la DGSCGC, annexe 7

¹⁶⁴ « Si par exemple j'ai une rumeur qui se forme sur Twitter, si elle prend de l'ampleur, je vais relayer des chiffres concrets, par exemple il y a X personnes qui ont relayé l'information, il y a tels comptes qui ont relayé l'information. Donc forcément, le nombre de personnes qui ont accès à cette information est très important. Après, si on voit que c'est une rumeur de grande ampleur, et qui en plus peut causer des troubles à l'ordre public, nous, on va décider de communiquer à ce sujet » entretien du mardi 19 novembre avec Mathieu Chetanneau, Community manager à la PP, annexe 1

¹⁶⁵ « Par exemple, je peux te donner ces informations parce qu'on les a publiées, on a eu des rumeurs d'enlèvement de jeunes enfants par des gens de la communauté du voyage en camionnette. Donc là, ça a été une série de publications. Facebook, Twitter, qui publiaient les photos d'une camionnette, avec la plaque d'immatriculation visible, qui disaient que cette camionnette a tenté d'enlever un enfant à la Courneuve, il faut les retrouver, il faut les lyncher. Donc c'était un appel à la violence. » entretien du mardi 19 novembre avec Mathieu Chetanneau, Community manager à la PP, annexe 1

¹⁶⁶ « C'est ce qu'on appelle de la veille opérationnelle, de la veille tactique, c'est à dire que lorsqu'une information nous arrive, par exemple on va avoir une vidéo d'une patrouille de police qui est à priori en train de molester quelqu'un et ça tourne sur les réseaux sociaux. C'est une courte vidéo, la plupart du temps, on ne connaît pas le contexte, on ne sait rien de tout mais on commence à voir que ça buzz par l'intermédiaire de comptes anti-police bien connus. Là, on va demander des informations aux services concernés. Si on voit que ce sont des policiers, on

de transmettre toutes les informations qui touchent à la police, diffusées sur les RSN à destination du cabinet du Ministère de l'Intérieur. Néanmoins si la surveillance des territoires sur les RSN utilisée dans la veille pour enrayer la rumeur a déjà permis d'éviter de faire des victimes, nous pouvons nous demander où est la limite dans cette surveillance. Par exemple, pendant mon observation participante à la PP, mes supérieurs m'ont déjà demandé, dans le cadre d'une manifestation, d'aller lire les informations dans des groupes ciblés afin d'essayer d'anticiper la position des casseurs.

La troisième méthode de veille est la veille des RSN pendant la crise ou une catastrophe afin d'obtenir des informations supplémentaires. Il existe deux types de veille de crise. Il y a d'abord la veille préventive où le communicant prends connaissance d'un évènement avant que l'information ne parviennent jusqu'au centre opérationnel au tout début de la crise¹⁶⁷. C'est ce type de veille qui va alimenter l'argument que les RSN sont parfois plus rapide que les numéros d'urgence. Pendant nos entretiens, les gestionnaires de crises ont reconnu qu'il y a eu des cas où les RSN remontaient des informations avant le centre opérationnel mais que cela restait rare. Ensuite, il y a la veille dont le but est de suivre le déroulé de la crise depuis les RSN à la recherche d'informations complémentaires. Dans ce type de veille, les gestionnaires de crise sont au courant qu'il se passe quelque chose sur le territoire. Les communicants vont chercher sur les RSN si il y a eu des publications, des photos ou des vidéos qui permettraient d'apporter des éléments supplémentaires sur une prise de décision opérationnelle¹⁶⁸.

Les veilles pendant des situations de crises nécessitent la mise en place d'une méthodologie pour le suivi des RSN. Les outils qui permettent de suivre Twitter vont fonctionner à l'aide de recherche par mots clés. Il existe un travail autour de la recherche par mots clés afin de comprendre quels sont ceux qui renvoient l'information la plus ciblée. Néanmoins, cette recherche d'information a une limite dans la mesure où chaque crise apporte son nouveau type de mots clés. Par exemple, le SPF Santé publique en Belgique a écarté les mots clés trop génériques comme « santé » puisqu'ils renvoient trop de résultats¹⁶⁹. Il y a eu des tentatives de combinaison de mots clé généralistes avec des mots clés géographiques mais les recherches se sont arrêtées quand les communicants se sont aperçus qu'il n'était pas possible de trouver la provenance des messages. De plus en Belgique, le contexte multilingue empêche de savoir d'où vient le tweet publié avec un mot clé générique car le français est utilisé en France et le néerlandais aux Pays-Bas. En France, le Ministère de l'Intérieur va miser sur la multiplication des « boucles de veilles » pour ne pas laisser passer d'information. Ces boucles de veilles correspondent à l'addition des méthodes de veilles des différents gestionnaires de crises. Plutôt que de chercher à s'organiser, les gestionnaires de crise français estiment que les différentes méthodologies de veilles permettent de capter la majorité de l'information sur les RSN pendant

va mettre la police nationale sur le coup afin de nous indiquer de quoi il s'agit exactement. » entretien du 17 mars 2021 avec le commissaire Grégoire Doré, Directeur du Centre de Veille au Ministère de l'Intérieur, annexe 3

¹⁶⁷ « Il arrive que le centre opérationnel nous appelle après BFM pour nous confirmer qu'il y a bien un feu à cet endroit. On se rend compte que les gens sollicitent Twitter avant même d'appeler les numéros d'urgence. » entretien du 13 octobre 2020 avec le capitaine Guillaume Fresse, adjoint au chef du Bureau communication de la BSPP, annexe 6

¹⁶⁸ « Alors oui ça nous est déjà arrivé d'avoir des informations, des points de vue, des films ou des photos qui ont été prises, qui ont pu nous apporter un plus sur une prise de décision opérationnelle. Tout bêtement, sur l'engagement de moyen. » entretien du 22 février 2020 avec le commandant Alexandre Jouassard, chef du Bureau communication de la DGSCGC, annexe 7

¹⁶⁹ « On avait dû réfléchir à plein de stratégie par rapport à ça, qui étaient d'abord liées à notre propre identifiant, à nos noms, le nom de notre organisation, puis nous avons élargi. Mais bon là après, on tombe vite sur des choses ingérables si on utilise le mot clé « santé », comme il faut parfois être beaucoup plus ciblé. En fonction de l'actualité, on introduisait dans le système des combinaisons et l'aspect géographique était en fait assez minime. » entretien du 15 mars 2021 avec Michele Rignanese, Community manager au SPF Santé publique, annexe 11

une crise¹⁷⁰. Nous nous interrogeons sur l'efficacité de cette méthode puisqu'elle mobilise plusieurs communicants sur les mêmes mots clés et parce qu'il est difficile d'estimer la part d'information manquante.

5.2. Estimation de la qualité de l'information citoyenne

Capter l'information grâce aux boucles de veilles ne suffit pas à pouvoir exploiter l'information des RSN. En effet, un des problèmes de l'information diffusée sur l'espace public d'interaction est qu'elle n'est pas vérifiée, à l'inverse de l'information qui remonte dans les centres opérationnels. Il n'existe pas de méthodologie 100% fiable en crise pour vérifier les informations publiées sur les RSN. Les informations publiées par les utilisateurs ont un potentiel de fiabilité qui dépend du contexte, de la temporalité, du partage d'un visuel sur une photo ou d'une vidéo, de la proportion de l'utilisateur à publier des informations, de l'ancienneté du compte, des opinions politiques, etc. En dehors des comptes qui publient de la désinformation, il existe plusieurs biais qui ont le potentiel de transformer la réalité des territoires sur les RSN. D'abord, il peut y avoir un biais de perception de l'information sur le territoire par l'utilisateur. Pendant nos entretiens, la DGSCGC nous donne l'exemple d'un cas où l'utilisateur tweet « j'ai vu des morts partout » alors qu'à l'arrivée des secours il y avait deux blessés graves¹⁷¹. Il est difficile pour les citoyens d'estimer la situation sur les territoires. Ensuite, il existe un biais de transmission de la situation du territoire sur les RSN. Les photos et les vidéos par exemple sont toujours prises à partir d'un angle précis qui peut déformer la situation réelle. De plus, il existe un biais lié au sensationnalisme sur les RSN qui va faire que l'utilisateur va exagérer une situation afin de donner un maximum de visibilité à sa publication.

Le problème, c'est que ces informations mobilisent des ressources et de l'énergie. D'un côté, les communicants passent beaucoup de temps à chercher à vérifier l'information. D'un autre côté, à la manière des numéros d'urgence, cela peut mobiliser des équipes de terrain alors que ce n'est pas toujours nécessaire. L'ouragan Irma est un exemple de gestion de crise sur les RSN ou il n'y aura pas de remontée d'informations officielles depuis le terrain. Pendant l'ouragan Irma, comme les RSN sont l'unique moyen de communiquer avec la population locale, les communicants nous ont décrit un phénomène de course permanente après l'information. Sur les dégâts par exemple les informations sur les RSN indiquaient à la fois « ils sont tous morts » et « il n'y a aucun mort » ou que « tout va bien » et que « tout est détruit »¹⁷². Dans ces conditions, les gestionnaires de crises ont perdu du temps à aller vérifier les rumeurs afin de remonter des informations à la hiérarchie pour donner des directives. Le manque de visibilité conjugué à l'ampleur de la catastrophe, à un grand nombre de rumeurs et au temps de validation

¹⁷⁰ « Et l'avantage de ça, c'est qu'il y a plusieurs boucles de veille. La veille du Ministère de l'Intérieur est réalisée, en complément nous aussi nous avons une boucle sur laquelle nous avons des retours. Du coup c'est une veille collective qui permet de ne pas laisser passer grand-chose au travers des mailles.

¹⁷¹ « Après, je prends toujours de la tempérance parce qu'il y a aussi beaucoup de contre-informations ou d'informations non-vérifiées, donc il faut faire attention et ne pas partir tout de suite parce qu'une personne a tweeté « j'ai vu des morts partout » alors qu'en arrivant vous avez 2 blessés graves et le reste en léger, parce qu'il y a la perception individuelle, parce qu'il y a des gens qui font du sensationnalisme sur des sujets qui n'ont pas lieu d'être » entretien du 22 février 2020 avec le commandant Alexandre Jouassard, chef du Bureau communication de la DGSCGC

¹⁷² « Et là, vous avez tout et n'importe quoi. De « ils sont tous morts » à « il y a aucun mort », de « tout va bien » à « tout est détruit ». Ça a été vraiment n'importe quoi » entretien du 23 février 2021 avec Stéphanie Le Gagne, Cheffe du service régional de la communication interministérielle à la PRIF, annexe 5

de message par la hiérarchie a provoqué un épuisement des gestionnaires de crise malgré le soutien des associations de volontaires du numérique présents dans la cellule de crise¹⁷³.

5.3. VISOV, association de « citoyens »

Les VISOV (Volontaires Internationaux en Soutien Opérationnel Virtuel) forment une association dont le but est de soutenir les gestionnaires de crise en proposant un service de remontée d'information depuis les RSN. Nous avons déjà vu dans le premier chapitre que ce soutien s'organise sous la forme de la mise à disposition d'un classeur Google sheet¹⁷⁴ où les volontaires remontent des informations qu'ils estiment pertinentes dans une optique d'aide à la décision opérationnelle depuis les RSN. Cette information est brute dans la mesure où les VISOV partagent avec les gestionnaires de crise la source de l'information, c'est à dire un lien vers la publication originale, postée par le premier individu qui partage l'information sur les RSN. Cette information est aussi traitée car les VISOV appliquent leur expertise sur l'information sélectionnée. Ainsi les informations publiées sur le classeur ne représentent qu'une sélection pertinente d'information qui est soit vérifiée selon VISOV, soit « à vérifier » parce qu'il s'agit d'une rumeur potentielle. Le partage des rumeurs est aussi important que le partage d'information de première main car nous avons pu voir qu'elles nécessitent aussi une intervention des gestionnaires de crise sur les RSN.

Nous avons déjà eu l'occasion de traiter de la méthode de recherche d'information sur les RSN des VISOV dans le premier chapitre. Néanmoins, nous n'avons pas encore évoqué le travail d'organisation de l'association qui a lieu dans les salles WhatsApp¹⁷⁵. Les VISOV sont organisés sur plusieurs fils de conversation, accessibles en fonction des volontaires disponibles et en fonction de la répartition des effectifs par rapport aux événements. Par exemple, il existe une conversation commune où les volontaires font remonter de l'information, mais lorsqu'une crise spécifique touche un territoire, il y a la création d'une nouvelle conversation dédiée à cette crise. Une crise peut générer plusieurs fils en fonction de son intensité. Ensuite, les volontaires sont répartis en fonction des sujets et des hashtags à veiller.

VISOV fait partie des VOST (*Virtual Operator Support Team*)¹⁷⁶, les équipes de soutien opérationnel virtuel qui se constituent au niveau européen. La structure VOST Europe est en train de s'organiser afin d'exister de façon formelle puisqu'il n'existe pas de statut européen pour les associations¹⁷⁷. Néanmoins, le groupe utilise déjà ses attributions de coordination des

¹⁷³ « On a perdu beaucoup de temps à vérifier l'information, et une fois que l'information était vérifiée on devait la remonter jusqu'aux décideurs qui eux-mêmes devaient nous valider la réponse à l'époque. Donc une brève, une *fake new* ou une rumeur qui met 10 minutes à s'installer, vous mettez 3 minutes à décider si vous allez répondre ou pas. Donc forcément, vous êtes en retard. Et on courrait en permanence après l'information. » entretien du 23 février 2021 avec Stéphanie Le Gagne, Cheffe du service régional de la communication interministérielle à la PRIF, annexe 5

¹⁷⁴ Source : observation participante et utilisation du classeur Google doc VISOV pendant les attentats du 13 novembre 2015

¹⁷⁵ « J'avais fait un espace privé pour les membres sur le site VISOV dans lequel j'avais fait tout un livret d'accueil de savoir comment on s'organise, comment on se met en route en cas de crise, avec différentes salles WhatsApp, avec des couleurs, et quand il y a la rouge qui sonne c'est que genre, il y a des morts, je grossis le trait mais c'est ça » entretien avec les VISOV, annexe 15

¹⁷⁶ Source : About, VOST, <https://vosteurope.org/about/> (consulté le 13 septembre 2021)

¹⁷⁷ « Il n'y a pas de statut d'association loi 1901 au niveau Europe. On le retrouve uniquement au niveau national, à moins de créer une fondation et ça nous pose quelques soucis en termes existence légale » entretien du 1er avril avec Laurent Alfonso, coordinateur VOST Europe, annexe 17

différentes équipes VOST nationaux. La mission de coordination¹⁷⁸ consiste en une répartition des volontaires européens en fonction des crises pour équilibrer la couverture au niveau local. La deuxième mission est une répartition des volontaires en fonction des langues afin d'accéder au multilingue. En Europe notamment en France, en Espagne, au Portugal et en Slovaquie, il existe des équipes de support opérationnel organisées sous la forme d'association. Néanmoins, il n'existe pas de VOST en Belgique car le Centre de Crise fédéral occupe ces fonctions pendant les crises¹⁷⁹. Cet argument va dans le sens de l'organisation citoyenne qui va chercher à combler le vide laissé par les systèmes de gestion de crise¹⁸⁰. En France, les VISOV se sont constitués en association parce que le système de gestion de crise ne s'occupait pas de communiquer sur les RSN avant 2015. La stratégie a ensuite été de signer des conventions entre l'association, les SDIS et les Zones de Défense afin de proposer un support RSN en cas de crise¹⁸¹. Les VISOV ont donc une obligation morale d'aller supporter les gestionnaires de crise avec lesquels ils ont signé une convention. Dans nos entretiens, les gestionnaires qui nous ont parlé de l'association VISOV semblent en parler comme si elle faisait partie intégrante du système de gestion de crise en IDF¹⁸². Pourtant, aujourd'hui, les communicants ont une mission MSGU au Ministère de l'Intérieur et le travail des VISOV devrait apparaître comme un doublon, à la manière de la situation en Belgique. Une des raisons de la considération spécifique de cette association tient en partie au profil de ses membres. Dans nos entretiens, les personnes interviewés s'accordent sur le fait que les membres de VISOV ne sont pas des citoyens lambda mais plutôt des professionnels de la gestion de crise¹⁸³. Ces professionnels qui viennent d'abord des SDIS, de la police, de la sécurité civile mais aussi de groupes privés ont trouvé que la rigidité de l'organisation du système de gestion de crise en France ne permettait pas d'intégrer les MSGU et se sont donc constitués en association pour combler le vide.

Aujourd'hui, selon nos entretiens, il existe des débats au sein de VISOV sur l'après couverture des SDIS et des zones de défense. Une partie de l'association souhaite développer le côté MSFO (Média Sociaux Force de l'Ordre)¹⁸⁴ qui est centré, comme la veille tactique du centre de veille du Ministère de l'Intérieur, sur les forces de l'ordre et non plus sur le citoyen et les secours. Il s'agit de l'organisation des forces de l'ordre sur la sphère d'interaction privée des RSN¹⁸⁵. En parallèle de ce changement de perspective, il existe un enjeu sur la mobilisation et l'engagement

¹⁷⁸ « Si on forme un leader régional, mais que la crise déborde sur une autre région, il faut qu'on puisse effectuer une montée en puissance. Il faut qu'on puisse être modulaire, complémentaire, et qu'il y ait une plus-value géographique, thématique, linguistique, à chaque niveau. » entretien du 1er avril avec Laurent Alfonso, coordinateur VOST Europe, annexe 17

¹⁷⁹ « En fait on n'a pas de VISOV Belgique par rapport à la structure qui existe en Belgique avec le centre de crise avec la team D5. » entretien du 1er avril avec Laurent Alfonso, coordinateur VOST Europe, annexe 17

¹⁸⁰ « Ce sont tous des pompiers, des médecins de l'urgence ou des professionnels qui ont remarqué que l'Etat était défaillant et que ce n'était pas dans l'Etat qu'on peut améliorer les choses. Au contraire, on a plutôt tendance à être flingué plutôt qu'autre chose. » entretien du 5 mai 2020 avec Nicolas Vanderbiest, fondateur de l'agence Saper Vedere, annexe 16

¹⁸¹ Source : observation participante à la PP

¹⁸² « Pour ça on a une association qui s'appelle VISOV qui le fait plutôt pas mal » entretien du 22 février 2020 avec le commandant Alexandre Jouassard, chef du Bureau communication de la DGSCGC, annexe 7

¹⁸³ « VISOV, ça n'a rien de citoyen. Ce n'est pas citoyen du tout, ce sont tous des pompiers, des médecins de l'urgence ou des professionnels qui ont remarqué que l'Etat était défaillant et que ce n'était pas dans l'Etat qu'on peut améliorer les choses. » entretien du 5 mai 2020 avec Nicolas Vanderbiest, fondateur de l'agence Saper Vedere, annexe 16

¹⁸⁴ « Et en fait, on s'est posé la question, parce qu'il y a (alors ça c'est ce que moi j'avais lancé), le hashtag MSFO, parce que MSGU c'est la gestion d'urgence avec des volontaires numériques qui veulent donc, être bénévoles volontaires pour la sécurité civile, les pompiers, les gentilles ONG etc. Les MSFO, c'est à dire les Médias Sociaux Forces de l'Ordre » entretien du 7 mai 2020 avec Marina Tymen, membre fondatrice des VISOV, annexe 15

¹⁸⁵ « Les MSFO ça ne se fait pas en public, ça se fait dans les groupes, dans les applications » entretien du 7 mai 2020 avec Marina Tymen, membre fondatrice des VISOV, annexe 15

de nouveaux volontaires. Il y a un enjeu sur le recrutement de nouveaux membres pour devenir une association plus « citoyenne », c'est à dire rétablir un ratio professionnel de la gestion de crise – citoyen équilibré. Un autre enjeu est la mobilisation de volontaires lorsque la crise ne touche pas leur territoire. La proximité avec la crise est un facteur qui génère plus ou moins de mobilisation de volontaire et cela peut provoquer des déséquilibres sur certaines crises parce qu'il va y avoir une concentration géographique des volontaires. De plus, parce que les VISOV sont une association, il est difficile de mobiliser des volontaires sur des crises longues car ils ont souvent des obligations professionnelles. Enfin, il existe aussi un effet de mode dans l'engagement citoyen après des catastrophes¹⁸⁶ qui pose problème car le nombre de nouvelle candidature a tendance à s'essouffler avec le temps.

5.4. La remise en question de la parole de l'État sur les RSN

Si les flux *top-down* et *many-to-many* des MSGU vont fonctionner avec l'utilisation de l'information citoyenne dans le but d'apporter des informations supplémentaires dans la prise de décision opérationnelle, il existe aussi un pendant négatif qui n'avait pas été pris en compte par les gestionnaires de crise. Le contact direct entre les institutions et les citoyens couplé à la libération de la parole entraîne une forme de remise en question de la parole de l'État sur les RSN. Si la remise en question de la légitimité de l'État sur les RSN est aussi présente en Belgique, ce sont surtout les communicants et les gestionnaires de crise français qui ont appuyé sur ce phénomène. La crise de légitimité de l'État sur les RSN en France a connu une accélération depuis le mouvement des Gilets Jaunes de 2018¹⁸⁷. Néanmoins même si le mouvement des Gilets Jaunes a diffusé cette problématique hors de l'espace privé d'interaction des groupes RSN, la remise en question de la version officielle sur les RSN en crise et hors crise est antérieure au mouvement. Pendant l'ouragan Irma en 2017, certains internautes ont pratiqué une forme de désinformation qui a affecté le travail des gestionnaires de crise qui n'avaient pas les moyens de vérifier les contre-informations car les autres moyens de communication sont tombés¹⁸⁸. C'est la première fois qu'il existe une remise en question de la communication institutionnelle pendant une crise sur les RSN. C'est une prise de conscience pour les gestionnaires de crise car personne ne s'était posé la question de la légitimité de l'État sur les RSN alors que les systèmes de gestion de crise étaient en pleine transition post SAIP pour favoriser ces modes de communication. Depuis le mouvement Gilets Jaunes, les gestionnaires de crise dénoncent le comportement complotiste de certains internautes, d'abord sur l'espace privé d'interaction au travers de groupes privés, puis ensuite sur l'espace public d'interaction des RSN sous la forme d'activisme politique¹⁸⁹. Certains gestionnaires parlent des

¹⁸⁶ « Honnêtement, il y a eu un effet boule de neige après les attentats. Aujourd'hui, et on le voit bien avec la formation des gestes qui sauvent dans les casernes, il y a moins de monde » entretien du 13 octobre 2020 avec le capitaine Guillaume Fresse, adjoint au chef du Bureau communication de la BSPP, annexe 6

¹⁸⁷ « Personne ne s'était posé la question de la légitimité de la parole. On est l'État, on est légitime. Personne ne s'était dit qu'on nous dirait à un moment donné « vous avez beau être l'État, vous n'êtes plus légitime ». Et ça, ça ne date pas des Gilets Jaunes, même s'ils ont mis un focus assez violent, mais ça existait déjà avant. » entretien du 23 février 2021 avec Stéphanie Le Gagne, Cheffe du service régional de la communication interministérielle à la PRIF, annexe 5

¹⁸⁸ « Sur les crises précédentes, la parole de l'État était restée une parole légitime et on ne la remettait pas en cause. Là, à partir du moment où on nous disait que l'information était fautive, on nous disait « vous nous mentez ». [...] Vous avez ceux qui vont dire « c'est n'importe quoi, j'habite à côté, il ne se passe rien », qu'ils soient à côté ou pas d'ailleurs, parce que vous n'avez aucune possibilité de le vérifier. » entretien du 23 février 2021 avec Stéphanie Le Gagne, Cheffe du service régional de la communication interministérielle à la PRIF, annexe 5

¹⁸⁹ « Je le vois avec tout ce qu'on produit ici, finalement le trop d'informations a complètement tué l'information. Entre les complotistes, les conspirationnistes, sans parler du nombre incalculable de *fake news* ou d'utilisation des réseaux sociaux à des fins politiques, c'est dramatique. » entretien du 17 mars 2021 avec le commissaire Grégoire Doré, Directeur du Centre de Veille au Ministère de l'Intérieur, annexe 3

RSN comme d'un danger pour la démocratie¹⁹⁰ à cause du format de diffusion de l'information qui participe à la polarisation de l'opinion publique. Cette crise est en fait une crise de l'information. Aujourd'hui, les directives changeantes et les contre-indications scientifiques relatives à la crise sanitaire accentuent encore plus la remise en question de la parole de l'État sur les RSN.

Les gestionnaires de crise ont décidé d'abandonner le travail de formulation de réponses aux commentaires interpellant les comptes institutionnels en dehors ce qu'ils qualifient de rumeur d'ampleur. Le trop plein de commentaires haineux et les provocations de certains utilisateurs entraînent une forme de lassitude chez les communicants. Si les comptes de la police, le Ministère de l'Intérieur, le Gouvernement et le Président de la République sont les cibles principales des critiques, certains internautes vont s'en prendre à la sécurité civile et aux secours sur les RSN. Ces derniers appellent à plus de bienveillance, plus de vigilance et moins de jugement dans cette remise en question systématique de l'ensemble des institutions¹⁹¹.

¹⁹⁰ « Je parle de la désinformation, les groupes qui se mettent entre eux et qui pensent détenir la vérité. Les réseaux sociaux ont énormément polarisé l'opinion publique et sont devenus un véritable danger pour la démocratie » entretien du 17 mars 2021 avec le commissaire Grégoire Doré, Directeur du Centre de Veille au Ministère de l'Intérieur, annexe 3

¹⁹¹ « Aujourd'hui on est libre de nos publications, on est là pour informer les gens, pas pour leur cacher des choses. Ce serait augmenter la conscience face aux différents supports et avoir un regard plus bienveillant et plus vigilant les uns par rapport aux autres. » entretien du 22 février 2020 avec le commandant Alexandre Jouassard, chef du Bureau communication de la DGSCGC, annexe 7

6. Les attentes des gestionnaires de crise sur les RSN

Pendant nos interviews, les communicants et les gestionnaires de crise ont eu différentes attentes en fonction des différentes « époques » de l'association RSN – gestionnaires de crises. Les informations sur les RSN pouvaient aider à capter ce qu'il se passe sur les territoires, mais la veille de cette information n'est pas toujours bénéfique. Capter cette information représente un investissement en ressources humaines mais pour autant, elle n'est pas toujours précise. Sur le versant de la communication institutionnelle et de la communication de crise, nous avons aussi pu voir qu'une partie des utilisateurs des RSN sont défiant par rapport aux directives. Pourtant, les gestionnaires de crises continuent à valoriser l'utilisation des RSN pour la communication institutionnelle et pour la gestion de crise.

Nous allons explorer au sein de notre sixième partie quelles étaient et quelles sont les attentes des gestionnaires de crise sur les RSN. Pour cela, nous allons d'abord étudier les avantages de l'utilisation des RSN que nous ont présentés les gestionnaires de crise pour ensuite analyser comment les MSGU sont utilisés par rapport aux numéros d'urgence.

6.1. Attentes liées à la communication sur les RSN

Le premier point qui ressort de nos entretiens est que les gestionnaires de crise attendaient sur les RSN une plus grande proximité avec les citoyens. Le fait de ne plus passer par la presse avec les RSN a apporté une flexibilité nouvelle dans la communication institutionnelle. Les gestionnaires de crises ont pu communiquer sur des sujets spécifiques liés à la sécurité, à la vigilance intempéries ou donner des informations en temps réel pendant des crises. Pourtant, nous avons déjà pu analyser que les utilisateurs n'appréciaient pas tous la communication des gestionnaires de crise sur les RSN. Malgré les déconvenues concernant la relation avec une partie des utilisateurs, les gestionnaires continuent d'avoir des attentes par rapport aux RSN.

Un point évoqué par plusieurs communicants est la rapidité qu'offrent les RSN en termes de communication pendant les crises ¹⁹². La réaction « immédiate »¹⁹³ permet de calmer les rumeurs, d'éviter la panique et de donner des directives. Les gestionnaires de crise mettent aussi en avant les outils des RSN qui permettent de cibler leur communication hors crise en fonction de l'âge des utilisateurs, de leur sexe et de leur centre d'intérêt. L'inscription sur différent RSN est un argument avancé pour pouvoir toucher une plus grande diversité d'utilisateurs¹⁹⁴. Un autre point qui ressort de nos entretiens est le rôle que les gestionnaires de crise souhaitent continuer à avoir vis-à-vis de la population en crise et hors-crise. Les gestionnaires de crise se placent dans une position de « sachants » dont le rôle est de transmettre un savoir sur les risques majeurs et sur les bonnes pratiques à appliquer pendant les crises. Certains de nos interviewés

¹⁹² « Les RSN permettent de donner des informations très rapidement, et ça c'est très important pour éviter la panique générale. Le fait d'informer la population, même si ce sont des informations dures, cela peut aider la population à assimiler ce qu'il se passe et lui donner des informations de prévention. » entretien du 13 octobre 2020 avec le capitaine Guillaume Fresse, adjoint au chef du Bureau communication de la BSPP, annexe 6

¹⁹³ « Sur les apports, très clairement aujourd'hui, cela nous permet d'avoir une réaction immédiate sur la crise » entretien du 22 février 2020 avec le commandant Alexandre Jouassard, chef du Bureau communication de la DGSCGC, annexe 7

¹⁹⁴ « La capacité à s'adresser à différentes tranches de la population, les utilisateurs Facebook ne sont pas les utilisateurs d'Instagram qui ne sont pas les mêmes utilisateurs Twitter ou que de LinkedIn. J'enfonce de portes ouvertes mais c'est vraiment important ce panel de réseaux qui permet de toucher un maximum de personnes. » entretien du 22 février 2020 avec le commandant Alexandre Jouassard, chef du Bureau communication de la DGSCGC, annexe 7

parlent « d'éduquer la population »¹⁹⁵ ¹⁹⁶ aux bonnes pratiques dans l'idée de réduire la vulnérabilité des populations pendant une crise. Ainsi, cette « éducation » passe par la diffusion de messages de prévention et les RSN sont un vecteur qui permet d'atteindre la population. Ce discours est plutôt tenu par les gestionnaires de crise avec une attribution sécurité civile et secours plutôt que par la police. Nous retrouvons cette position des gestionnaires de crise aussi bien en IDF qu'en RBC.

Du côté de la police, les attentes sont plutôt centrées sur l'amélioration de la relation citoyen – police. Si la relation citoyen – police est différente en IDF et en RBC l'objectif d'amélioration de cette relation est commun. En effet, pendant nos entretiens, les polices ont reconnu qu'elles connaissent aujourd'hui une crise d'image sur les RSN¹⁹⁷. Par conséquent, toute réaction positive de la population sur une publication est reçue comme une validation de la stratégie de communication¹⁹⁸. Le but de cette campagne serait de pouvoir mobiliser la communauté sur les RSN pour améliorer la veille et la gestion de crise. En crise, la mobilisation citoyenne en faveur de la police pourrait permettre de faciliter le travail des gestionnaires de crise¹⁹⁹. Par exemple, pendant la prise d'otage du magasin Hyper Casher de la porte de Vincennes à Paris en 2015, il y avait un conflit entre la police et la chaîne d'information BFMTV. La cause de ce conflit est la diffusion d'informations sur la chaîne de TV concernant l'assaut de la police ainsi que la présence de victimes cachées dans la chambre froide. À ce moment-là, la police a cherché à s'appuyer sur l'opinion citoyenne, favorable à l'assaut, en appelant à un retour au civisme afin de faire plier le média²⁰⁰.

Enfin, nous avons déjà évoqué dans la partie 5 les attentes des gestionnaires de crise concernant l'utilisation des RSN pour capter le territoire hors crise et pour avoir des informations supplémentaires pendant les situations de crise.

6.2. Les MSGU comme un Bypass des numéros d'urgence

¹⁹⁵ « Notre action sur les RS est de faire de la prévention, en interne, dans notre jargon à nous que je n'aime pas trop, on parle « d'éducation de la population ». » entretien du 13 octobre 2020 avec le capitaine Guillaume Fresse, adjoint au chef du Bureau communication de la BSPP, annexe 6

¹⁹⁶ « l'alerte à la population représente un des comportements auquel on doit éduquer la population. Avec le lancement de be.alert, c'est vrai que nous avons énormément travaillé là-dessus pour que la population soit sensibilisée à son alerte, comment je vais être alerter, qu'est-ce que je dois faire pour recevoir une alerte et comment je vais réagir à cette alerte » entretien du 6 mai 2020 avec Benoit Ramacker, alors directeur du Centre de Crise fédéral, annexe 12

¹⁹⁷ « Pour nous l'utilisation des réseaux sociaux nous permet d'améliorer la relation citoyen – police surtout. C'est une bonne chose pour l'image de la zone parce que Bruxelles n'a pas toujours une image positive » entretien du 4 mars 2021 avec Sandra de Tandt, Community manager à la Zone de Police de Bruxelles, annexe 9

¹⁹⁸ « Et donc directement il y a une retombée très positive sur nous parce que les gens nous remercient. Ce qu'on n'a pas forcément l'habitude de voir parce que les gens sont plutôt défiant par rapport à la police. Donc là on montre aussi une autre image et on montre qu'on peut être réactif. » entretien du mardi 19 novembre avec Mathieu Chetanneau, Community manager à la PP, annexe 1

¹⁹⁹ « Du côté des attentes, nous aimerions pouvoir mobiliser la communauté sur les réseaux sociaux et développer de la veille » entretien du 4 mars 2021 avec Sandra de Tandt, Community manager à la Zone de Police de Bruxelles, annexe 9

²⁰⁰ « : Là on a vu qu'on avait l'assaut de l'Hypercashier retransmit en direct à la télé. Est-ce qu'on peut s'adresser aux médias par l'intermédiaire des RS pour faire plier un média. C'est à dire que pour le moment, la priorité, c'est le succès de l'opération et diffuser en direct pourrait compromettre l'opération. À ce moment-là les citoyens n'ont qu'une envie, c'est que la police mette fin à la crise en cours. Dans ce cas-là, on peut mobiliser les citoyens en les retournant contre les médias pour les appeler à plus de civisme » entretien du 17 décembre avec Charlotte Pasco, Adjointe au responsable de la production digitale et éditoriale à la PN, annexe 2

L'autre élément qui ressort de nos entretiens à propos des attentes des gestionnaires de crise concerne le souhait de voir les RSN devenir une ressource en cas de saturation des plateformes d'urgence. La question de la saturation des numéros d'urgence fait débat. Dans nos entretiens, les gestionnaires de crise en France et en Belgique n'ont jamais indiqué que les numéros d'urgence avaient déjà été saturés, alors qu'il existe des témoignages d'appels qui ne sont pas arrivés à la plateforme d'appel d'urgence pendant les attentats de Paris²⁰¹. Nous avons déjà pu observer que le nombre d'appels traités pendant un événement est un indicateur quantitatif qui est utilisé dans la communication des gestionnaires de crises pour estimer la dimension d'une crise²⁰². En IDF et en RBC, les habitants ont le réflexe d'appeler les numéros d'urgence. Pendant une catastrophe, il y a donc un risque de saturation des numéros d'urgence car les citoyens appellent soit pour une urgence, soit pour témoigner, soit pour demander des informations et des directives. Pour les gestionnaires de crise, l'intérêt d'une communication sur les RSN est d'abord de calmer le flot d'informations sur le centre opérationnel²⁰³. De la même manière que la rumeur, une communication sur les RSN permet de donner des informations et des directives. Cela permet donc d'éviter le flot d'appels informatifs afin de favoriser les appels d'urgences.

²⁰¹ Source : Les attentats de Paris mettent en lumière "l'obsolescence du 17", l'Obs, <https://www.nouvelobs.com/attentats-terroristes-a-paris/20151119.OBS9869/les-attentats-de-paris-mettent-en-lumiere-l-obsolescence-du-17.html> (consulté le 3 août 2021)

²⁰² Source : observation participante à la PP

²⁰³ « - Pour la BSPP, l'intérêt des RSN c'est de calmer le flot d'informations sur le centre opérationnel ? C'est tout à fait cela. C'est une question de service public. Ce n'est pas de la langue de bois, quand nous sommes sollicités dans des situations de crise, c'est de notre devoir de répondre aux appels. » entretien du 13 octobre 2020 avec le capitaine Guillaume Fresse, adjoint au chef du Bureau communication de la BSPP, annexe 6

CONCLUSION DU DEUXIÈME CHAPITRE

Au sein de ce second chapitre, nous avons montré que le recours à l'information sur les RSN n'était pas toujours plus efficace pour la gestion de crise. S'il existe bien des situations où les RSN ont pu apporter des informations supplémentaires, le traitement de l'information sur les RSN mobilise des ressources humaines et n'est pas toujours efficace en ce qui concerne la recherche d'information. La communication de crise est un canal pour informer la population mais une partie des utilisateurs remet en question la légitimité de l'État sur les RSN. Nous avons aussi pu voir qu'il existe bien des recommandations émises par le Centre de Crise fédéral pour l'utilisation des MSGU en RBC, mais qu'il n'existe pas de doctrine sur l'utilisation des MSGU en IDF. L'absence de cette doctrine produit des zones grises de communication qui sont des enjeux de pouvoir entre les différents acteurs de gestion de crise du système français. Nous n'avons pas pu confirmer que les informations publiées par les citoyens n'étaient pas utilisées dans une optique de renseignement par les gestionnaires de crise ou transmises à d'autres services. Pourtant, nous avons montré qu'il existait des pratiques dans la police qui sont à la limite du renseignement, mais nous n'avons pas pu approfondir sur les fins opérationnelles de ces pratiques. Il existe des régimes d'exceptions dans certaines directions de la PN, de la PP et de la police fédérale belge qui mobilisent les RSN dans une optique de renseignement. Le processus de validation de l'information des gestionnaires de crise est lourd en IDF car les communicants ne peuvent pas publier d'information sans validation du niveau décisionnel de la structure. La vitesse de communication de la presse est citée comme un exemple par les communicants. En Belgique, le processus de publication est moins strict mais n'est pas uniforme pour tous les échelons de gestion de crise car les échelons locaux sont soumis à la validation par le niveau décisionnel de la structure. Nous avons montré qu'il existe des différences dans l'utilisation des remontées d'informations citoyennes en fonction des spécialités. Néanmoins, nous n'avons pas pu montrer que l'échelon de gestion de crise était déterminant dans les deux régions. En RBC, il n'y a pas assez d'acteurs de gestion de crise pour pouvoir déterminer qu'il s'agit bien de différence en fonction des échelons. En IDF, il existe des différences de méthodologie entre tous les acteurs puisqu'il n'y a pas de doctrine globale ce qui nous empêche de confirmer le rôle des échelons de gestion de crise. Enfin, nous avons pu montrer que la participation citoyenne au sein des VOST était limitée en France car les membres sont plutôt des professionnels de la gestion de crise. Nous avons pu montrer que l'engagement des volontaires fluctuait en fonction des crises et en fonction des territoires.

Cela fait 10 ans que les institutions ont commencé à être présent sur les RSN et 5 ans qu'une prise de conscience a eu lieu, démontrant que les RSN ont un rôle à jouer pendant la gestion de crise. Pendant cette période, les gestionnaires de crise en RBC ont inclus les RSN comme l'un des canaux de leur système d'alerte et de gestion de crise depuis le niveau fédéral. En IDF, ce sont les institutions qui ont développé elles-mêmes leur stratégie MSGU au gré des crises et des catastrophes puisque le niveau national n'a pas donné de directive. La forme du futur système d'alerte français n'est pas encore dessinée mais les acteurs de la gestion de crise des échelons territoriaux inférieurs remettent en question le compte national d'alerte. Cette différence se ressent au niveau de la relation État – GAFAM+ du territoire 2.0 car la Belgique travaille déjà avec les GAFAM+ dans le cadre des MSGU alors que nous n'avons pas trouvé d'élément qui permettent d'affirmer qu'il existe un contrat similaire en France.

Enfin, nous n'avons pas pu déterminer que la validation de l'information seule pouvait être responsable de la différence de vitesse dans la publication entre la presse et les gestionnaires de crise, c'est pourquoi nous proposons de poser cette question et de tester les attentes des gestionnaires de crise dans le chapitre suivant.

**TROISIÈME CHAPITRE : APPROCHE DES MSGU PAR LE
TERRITOIRE EN RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE ET EN ILE-
DE-FRANCE – 2009 – 2019**

INTRODUCTION DU TROISIÈME CHAPITRE

« On a eu beaucoup de contacts avec Twitter et avec Facebook. Je sais qu'on a tenté à un moment de leur demander justement d'avoir un input par rapport à la localisation des messages, mais ils n'ont jamais donné suite. Ce qui aurait été très intéressant. Nous on a des docteurs qui étaient à nos côtés, qui travaillent avec nous et qui étaient demandeurs de cette information-là. Ils étaient prêts à établir vraiment un lien de collaboration, mais non. Confidentialité. »²⁰⁴

La question de l'accès à la donnée est un élément déterminant pour l'analyse des situations de crise sur les RSN. Certaines études choisissent de se concentrer sur des événements ciblés parce qu'il existe des jeux de données en ligne qui couvrent ces événements (Kryvasheyev et al., 2015, 2016). Les restrictions d'accès aux données montrent que le passage par une interface de programmation (API) pour cibler et extraire le jeu de données souhaité n'est pas toujours évident. Certaines études mobilisent une partie conséquente de leur méthodologie pour expliquer comment contourner le faible volume de données retourné par les API Twitter gratuites (Aggarwal & Subbian, 2012; Mazoyer et al., 2019; Zhao et al., 2016; Zhenlong et al., 2017). Même si les volumes de données récoltés sont parfois impressionnants sur de longues périodes (Mazoyer et al., 2019); ces études sont limitées par le volume de données mis à disposition par la version 1 de l'API de Twitter sur des courtes périodes. Ces courtes périodes correspondent à une logique de gestion de crise qui peut durer de quelques heures à quelques jours. Par conséquent, dans la littérature de la gestion de crise sur les RSN, l'approche abordée consiste à croiser un événement avec un territoire en fonction des données disponibles ou de la capacité des scientifiques à obtenir ces données. Nous décrivons ces approches comme des approches par l'événement parce que ce sont les impacts des événements sur les territoires qui vont déterminer le focus de l'étude. À l'inverse, il n'existe pas à notre connaissance d'approche par le territoire dans la littérature sur la gestion de crise sur les RSN.

Si, à partir d'un certain seuil, un volume de mots-clés pouvait devenir un indicateur pour détecter les signaux faibles (Aggarwal & Subbian, 2012), nous nous posons la question de la qualité de cette information et surtout du temps gagné par les gestionnaires de crise en utilisant les MSGU. Quel est le rapport entre volume de données du flux horizontal et celui de l'approche *bottom-up* ? Cette information est-elle exploitable en temps réel ? À quel point faut-il que cette information soit rapide pour qu'elle arrive à temps dans les cellules de crise ? Au sein de ce chapitre nous avons appliqué notre approche des MSGU par le territoire afin de comprendre dans quelle mesure les flux ascendants, descendants et horizontaux des MSGU transforment les pratiques de gestion de crise. Pour cela, nous avons besoin d'avoir accès aux informations publiées dans chaque flux et de constater comment ces informations publiées sont prises en compte dans un processus de gestion de crise numérique. Nous avons donc décidé de mobiliser des corpus de données représentant 1,2 millions de tweets publiés pendant une sélection d'étude de cas afin d'analyser la situation de crise du point de vue des RSN.

²⁰⁴ Entretien du 15 mars 2021 avec Michele Rignanese, Community manager au SPF Santé publique, à propos de la recherche d'information sur les RSN pendant une crise, annexe 11

1. Enjeu de l'application des biais des MSGU dans la littérature scientifique

L'accès à un grand volume de données en provenance RSN a suscité des attentes chez les gestionnaires de crise. Cet accès entraîne chez les scientifiques un débat sur le volume de données issue des RSN. Ce débat oppose les "*big data*", les "*small data*" (Kitchin & Lauriault, 2015), et les "*micro data*" (Tsou & Leitner, 2013) parce que ces dernières génèrent des résultats significatifs avec moins de 350 tweets (De Longueville et al., 2009). Nous soutenons que ce débat porte sur la focale, c'est-à-dire la manière dont on va regarder ces bases de données, plutôt que sur la taille. Les données en provenance des RSN peuvent être examinées à travers un "télescope", c'est-à-dire en ayant recours à l'analyse quantitative pour gérer des grands volumes de données, ou à travers un "microscope", en ayant recours à l'analyse qualitative en se concentrant sur la granularité de l'individu (Beckouche, 2019). De ces débats découlent quatre biais dans les études qui mobilisent les données issues des RSN pour la gestion des crises. Ces quatre biais correspondent aux quatre premières limites soulevées par le Territoire 2.0 dans le cadre de l'utilisation de type MSGU. La cinquième limite qui concerne le recours à des informations détenues par des entreprises privées est exclusive à l'utilisation des MSGU par un organisme public de gestion territoriale. Ces quatre biais sont : **1)** le fait que les « *big data* » ne sont pas représentatifs des données sur un territoire ; **2)** l'utilisation d'un flux citoyen qui est biaisé par la capacité des citoyens à comprendre et partager l'information et la propagation de rumeurs ; **3)** la prise de risque du format instantané lié à la communication digitale par une institution ; **4)** le faible taux d'informations géolocalisées et la difficulté à localiser les informations non-géolocalisées sur les RSN.

Nous avons réalisé un cadre d'analyse pour évaluer comment les biais des MSGU sont abordés dans la littérature scientifique en fonction d'une sélection d'études de cas (**Fig. C1**). Le cadre est divisé en trois dimensions pour saisir la manière dont les biais sont abordés (**Fig. C1a**), pour évaluer la portée géographique et la durée des événements considérés dans la littérature (**Fig. C1b**), ainsi que le nombre de personnes affectées et l'existence d'alertes préalables (**Fig. C1c**). Nous avons sélectionné un échantillon de 14 études qui couvre 7 types de catastrophes différents : les crues éclair, les inondations, les incendies, les séismes, les cyclones, les émeutes et les attentats / prises d'otages.

Évènement	Type de catastrophe	Année	Durée	Échelle	Personne affecté	Alerte préalable
Séisme en Haïti	Séisme	2010	Jours	Nationale	1 000 000	Non
Feux de forêt en Caroline du Sud	Incendie	2007	Mois	Régionale	10 000	Oui
Émeutes au Venezuela	Émeute	2014	Mois	Nationale	1 000	Non
Attentat du marathon de Boston	Attentat	2013	Minutes	Locale	100	Non
Crue éclair en France	Crue éclair	2010	Heures	Locale	100	Oui
Prise d'otage du bureau de presse	Prise d'otage	2015	Heures	Locale	10	Non
Cyclone Sandy	Cyclone	2012	Jours	Internationale	1 000 000	Oui
Séisme et Tsunami à Tohoku	Séisme	2011	Minutes	Internationale	100 000	Oui
Inondation à Jakarta	Inondation	2013	Jours	Régionale	100 000	Non
Cyclone Katrina	Cyclone	2005	Jours	Régionale	100 000	Oui

Crue éclair en Caroline du Sud	Crue éclair	2015	Jours	Régionale	10 000	Oui
Crue européenne de 2011	Inondation	2011	Jours	Internationale	10 000	Oui
Émeutes de Ferguson	Émeute	2014	Mois	Locale	100	Non
Incendie à Horsethief Canyon	Incendie	2012	Jours	Locale	10	Non
Évènement	Référence	Biais 1	Biais 2	Biais 3	Biais 4	
Séisme en Haïti	Yates and Paquette, 2011	Non adressé	Non applicable	Non applicable	Non adressé	
Feux de forêt en Caroline du Sud	Sutton et al., 2008	Non adressé	Oui	Non applicable	Non adressé	
Émeutes au Venezuela	Debos and Lancini, 2017	Non adressé	Non adressé	Oui	Non adressé	
Attentat du marathon de Boston	Starbird et al., 2014	Non adressé	Oui	Oui	Non adressé	
Crue éclair en France	Douvinet et al., 2017	Non adressé	Non adressé	Oui	Non adressé	
Prise d'otage du bureau de presse	Jong and Dückers 2016	Non adressé	Oui	Oui	Non adressé	
Cyclone Sandy	Wang et al., 2019	Oui	Non adressé	Non adressé	Oui	
Séisme et Tsunami à Tohoku	Acar and Muraki, 2011	Oui	Oui	Non adressé	Non adressé	
Inondation à Jakarta	Kusumo et al., 2017	Oui	Oui	Non adressé	Oui	
Cyclone Katrina	Crutcher and Zook, 2009	Oui	Non adressé	Non adressé	Oui	
Crue éclair en Caroline du Sud	Zhenlong et al., 2017	Oui	Non adressé	Non adressé	Non adressé	
Crue européenne de 2011	Rizza et Pareira, 2014	Oui	Non adressé	Non adressé	Non adressé	
Émeutes de Ferguson	Bunting and Stamatel, 2019	Oui	Non adressé	Non adressé	Oui	
Incendie à Horsethief Canyon	Kent and Capello, 2013	Oui	Oui	Non adressé	Non adressé	

Figure C1a : Cadre d'analyse MSGU – dimension 1 : biais MSGU et littérature scientifique

Nous avons réparti deux études par type de crise. À notre connaissance, aucune étude ne s'attaque à tous les biais générés par les MSGU à la fois, le quatrième biais étant le plus souvent négligé (**Fig. C1a**). À l'inverse, la plupart des études abordent le biais 1. Bien que les études de cas sur les attaques terroristes / prises d'otages n'aient pas abordé le biais 1, la considération du biais 1 ne semble pas découler d'un type de catastrophe spécifique. Les études traitant du biais 3 semblent se concentrer sur des événements locaux avec moins de 1000 personnes affectées, alors que les biais 2 et 4 ne traduisent aucun schéma spécifique. Néanmoins, nous soulignons le fait que les études antérieures à 2009 ne pouvaient pas aborder le biais 3, car les institutions n'avaient pas encore mis en place de communication sur les RSN.

Durée / Échelle	Minutes	Heures	Jours	Mois
Locale	2013 Attentat du marathon de Boston (Starbird et al., 2014)	2010 Crue éclair en France (Douvinet et al., 2017) 2015 Prise d'otage du bureau de presse (Jong and Dückers, 2016)	2012 Canyon Fire (Kent and Capello, 2013)	2014 Émeutes de Ferguson (Bunting and Stamatel, 2019)
Régionale		2013 & 2014 Inondation à Jakarta (Kusumo et al., 2017)	2005 Cyclone Katrina (Crutcher and Zook, 2009) 2015 Crue éclair en Caroline du Sud (Zhenlong et al., 2017)	2007 Feux de forêt en Caroline du Sud (Sutton et al., 2008)
Nationale			2010 Séisme en Haïti (Yates and Paquette, 2011)	2014 Émeutes au Venezuela (Debos and Lancini, 2017)
Internationale		2011 Séisme et Tsunami à Tohoku (Acar and Muraki, 2011)	2012 Cyclone Sandy (Wang et al., 2019) 2011 Crue européenne (Rizza et Pareira, 2014)	

Figure C1b : Cadre d'analyse MSGU – dimension 2 : durée de l'évènement et échelle territoriale

Notre échantillon d'évènements ne nous permet pas de correspondre à toutes les combinaisons d'échelle et de durée (**Fig. C1b**). Nous n'avons pas pu trouver de catastrophes dont la temporalité dure moins d'une heure et dont l'impact affecte plus que l'échelle locale, les études sur la pandémie de covid-19 devraient correspondre au croisement entre une échelle internationale et une durée de plusieurs mois.

Victime / Alerte	Dizaines	Centaines	Milliers	Dix milliers	Cent milliers	Millions
Pas d'alerte préalable	2012 Incendie à Horseshoe Canyon (Kent and Capello, 2013) 2015 Prise d'otage du bureau de presse (Jong and Dückers, 2016)	2013 Attentat du marathon de Boston (Starbird et al., 2014) 2014 Émeutes de Ferguson (Bunting and Stamatel, 2019)	2014 Émeutes au Venezuela (Debos and Lancini, 2017)		2013 & 2014 Inondation à Jakarta (Kusumo et al., 2017)	2010 Séisme en Haïti (Yates and Paquette, 2011)
Alerte préalable			2010 Crue éclair en France (Douvinet et al., 2017)	2007 Feux de forêt en Caroline du Sud (Sutton et al., 2008) 2011 Crue européenne (Rizza et Pareira, 2014) 2015 Crue éclair en Caroline du Sud (Zhenlong et al., 2017)	2011 Séisme et Tsunami à Tohoku (Acar and Muraki, 2011) 2005 Cyclone Katrina (Crutcher and Zook, 2009)	2012 Cyclone Sandy (Wang et al., 2019)

Figure C1c : Cadre d'analyse MSGU – dimension 3 : nombre de victimes et présence d'une alerte préalable

Si la trajectoire de l'ouragan Sandy a été correctement prédite et que des avertissements préalables officiels ont été émis, cela n'est pas possible pour d'autres événements, notamment les tremblements de terre ou les attentats (**Fig. C1c**). Nous n'avons pas non plus trouvé d'évènement qui touchent moins de 1000 personnes qui pourrait bénéficier d'une alerte préalable. Il n'existe aucun indicateur commun dans la littérature pour évaluer les réactions au sein des médias sociaux face à la variété des catastrophes, des alertes, de leur portée, de leur durée ou du nombre de personnes touchées.

En raison des biais des MSGU, certaines études argumentent que l'analyse des corpus de données issus des RSN doit être croisée avec une compréhension précise du contexte (Shelton, 2017). Néanmoins, les analyses géospatiales approfondies prennent du temps (Crampton, 2015) ce qui conduit les scientifiques à encourager la combinaison de l'analyse des bases de données issues des RSN avec une collaboration multidisciplinaire (Tsou, 2015). Nous faisons l'hypothèse que l'enthousiasme des gestionnaires de crise et des décideurs pour le volume et la vitesse apportée par les MSGU peut conduire à surestimer l'utilisabilité des RSN en temps réel. Pour répondre aux débats soulevés dans l'introduction de ce chapitre, au sein de notre cadre d'analyse MSGU et dans les conclusions du chapitre précédent, nous proposons de formuler sept hypothèses auxquelles nous essaierons de répondre au sein de ce troisième chapitre. Les hypothèses 1 à 3 correspondent aux attentes des gestionnaires de crise que nous avons définies dans le deuxième chapitre. **(1)** L'utilisation des RSN permet une diffusion de l'alerte à la population plus fine et plus rapide que les canaux de diffusion de l'alerte conventionnels. **(2)** Les informations géolocalisées sur les RSN sont utiles pour suivre le déroulement de la crise en temps réel, pour détecter les événements et les citoyens ainsi que leurs besoins et leurs comportements. **(3)** L'information en provenance des RSN permet une remontée d'information citoyenne plus riche, plus précise, mieux contextualisée que l'information en provenance des centres d'appels téléphoniques et permet de localiser le lieu de l'évènement. L'accès à cette information est facile, rapide et son traitement est instantané. **(4)** L'utilisation de RSN pour la gestion de crise est un processus qui suit une approche ascendante qui permet de rapprocher les citoyens, les décideurs et les primo-intervenants et par conséquent d'impliquer les citoyens dans la gestion des urgences. **(5)** La communication de crise et l'utilisabilité des RSN en gestion des situations d'urgence dépend de la gouvernance locale et du contexte général d'application. **(6)** L'approche territoriale permet de mesurer la capacité d'un territoire à gérer les crises sur les RSN dans le temps et par conséquent de déterminer des jalons pour que les acteurs territoriaux ajoutent un volet numérique au système de gestion de crise territorial. **(7)** La temporalité / durée / déroulement / séquence des crises aura des effets sur la stratégie de la communication de crise, le volume de données échangées par les citoyens sur les RSN et modifie le ratio signal/bruit.

2. Sélection des études de cas

Nous avons choisi de commencer notre période d'étude en 2009 parce que les principaux comptes de gestion de crise en France et en Belgique ont été créés pendant l'été 2009. En France, le compte du Ministère de l'Intérieur @placebeauvau²⁰⁵ a été créé en août 2009 et son « équivalent » belge, le compte du centre de crise fédéral @crisiscenterbe a été créé en septembre 2009. Cette équivalence est discutable dans la mesure où le compte du centre de crise fédéral a vocation à n'être utilisé que pour l'alerte alors que le compte du Ministère de l'Intérieur sert aussi pour la communication institutionnelle. Comme nous allons le voir pendant cette étude, il y a eu la création plus tard en France d'un compte ministériel dédié à la communication de crise @beauvau_alerte mais sa création ne remonte qu'à mai 2018. Nous avons commencé notre période d'étude en février 2010 car il s'agit du moment où une crise touche la Belgique alors qu'elle possède un compte officiel pour communiquer sur les RSN. La même logique a été appliquée pour la France avec la vague de froid de novembre 2010. Nous avons choisi d'arrêter notre période d'étude en 2019 car nous ne souhaitons pas traiter les crises en cours à partir du moment où nous avons commencé les extractions de données. De plus, cette période nous permet de montrer un panorama sur 10 ans d'évolution de la gestion de crise sur les RSN sur les deux territoires choisis.

Nom	Administration	Pays	Date de création	Abonnés ²⁰⁶	Échelle de compétence	Ancien nom
@Elysee	Présidence de la République	FR	Oct-08	2,5 M	France	
@belgiumbe	Gouvernement de Belgique	BE	Mars-09	46,1 k	Belgique	
@iledefrance	Préfecture d'Ile-de-France	FR	Mai-09	80,3 k	Région Ile-de-France	
@VilleBruxelles	Bourgmestre de Bruxelles	BE	Mai-09	73,2 k	Ville de Bruxelles	
@Interieur_Gouv	Ministère de l'Intérieur	FR	Août-09	622,7 k	France	@Place_beauvau
@paris	Mairie de la ville de Paris	FR	Sept-09	2,1 M	Ville de Paris	
@CrisiscenterBE	Centre fédéral de crise	BE	Sept-09	197 k	Belgique	
@prefpolice	PP	FR	Juil-10	455,7 k	Paris et petite couronne	
@zpz_polbru	Zone de Police de Bruxelles	BE	Sept-10	33,6 k	Ville de Bruxelles	
@federalepolitie	Police fédérale (flamand)	BE	Oct-11	76,5 k	Belgique	

²⁰⁵ À l'époque de l'écriture de ce chapitre, le compte du Ministère de l'Intérieur s'appelait @place_beauvau.

²⁰⁶ Nombre d'abonnés constaté sur Twitter en Juillet 2020

@policefederale	Police fédérale (français)	BE	Oct-11	59,8 k	Belgique	
@rbc_bhg	Gouvernement de Bruxelles	BE	Janv-12	15,7 k	Région de Bruxelles-Capitale	
@PoliceNationale	PN	FR	Sept-12	521,4 k	France	
@Prefet75_IDF	Préfecture de Paris	FR	Nov-12	21,6 k	Ville de Paris	
@pompiersparis	BSPP	FR	Avr-13	261,8 k	Paris et petite couronne	
@gendarmerie	Gendarmerie Nationale	FR	Nov-13	476,4 k	France	
@SecCivileFrance	DGSCGC	FR	Avr-17	39,1 k	France	
@Beauvau_Alerte	Ministère de l'Intérieur	FR	Mai-18	90,1 k	France	

Figure C2 : Compte des principaux gestionnaires de crise français et belges en juillet 2020

Comme nous l'avons déjà évoqué, il existe aussi des différences de gouvernance entre nos deux territoires d'étude. La région parisienne possède un échelon de gestion territorial de plus que la RBC (niveau départemental) et deux niveaux de gestion des crises (niveaux départemental et zonal). De plus, la commune de Paris est aussi considérée comme un département, c'est-à-dire qu'elle est gérée à la fois par un maire au niveau communal et par un préfet au niveau départemental. Cette différence se retrouve au niveau des comptes administratifs sur les RSN. Sur Twitter, en cas d'évènement grave à Paris, en comptant les secours, les forces de l'ordre et l'administration, 11 comptes seraient susceptibles de diffuser de l'information (@paris, @prefet75_IDF, @iledefrance, @interieur_Gouv, @Elysee, @prefpolice, @policenationale, @gendarmerie, @pompiersparis, @SecCivileFrance et @beauvau_alerte) (Fig. C2). Pourtant, si nous appliquons le même scénario à Bruxelles, 7 comptes seraient susceptibles de diffuser de l'information (@villeBruxelles, @rbc_bhg, @belgiumbe, @polbru, @federalpolitie, @policefederale et @crisiscenter). Ce faible écart s'explique en partie par le fait que la police fédérale possède plusieurs comptes en fonction de la langue utilisée (**Fig. C2**).

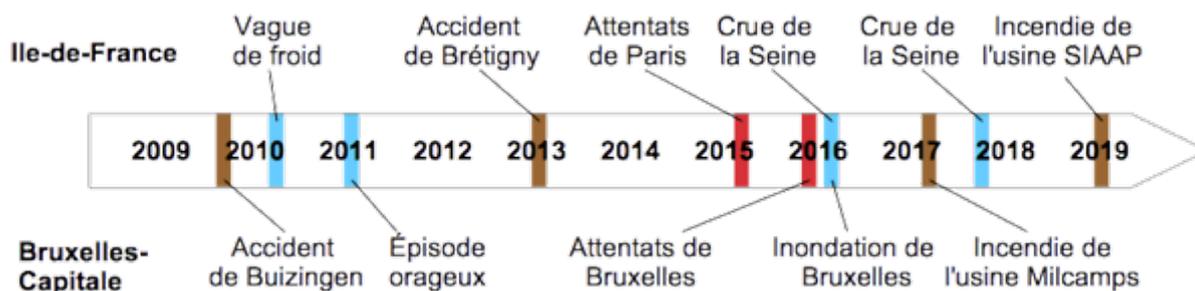


Figure C3 : Chronologie des crises analysées en Ile-de-France et en région de Bruxelles-Capitale

Afin d'appuyer notre comparaison territoriale, nous avons sélectionné onze études de cas. Nous avons fait figurer ces études de cas dans notre chronologie de crise (**Fig. C3**). Le code couleur utilisé sert à faire la différence entre les attentats (rouge), les accidents industriels (marron) et les crises dites « naturelles » (bleu). Nous avons sélectionné ces événements afin de pouvoir comparer des crises « similaires » deux à deux. Les événements présentent assez de similitudes pour pouvoir être regroupés, mais aussi beaucoup de différences qu'il va falloir prendre en considération pour répondre à nos hypothèses. Notre méthode de regroupement consiste à chercher d'abord tous les événements ayant eu lieu sur nos territoires d'études. Ensuite, nous avons cherché à faire correspondre un événement en région Parisienne à un événement dans la région Bruxelloise en fonction de sa thématique (en couleur sur la **Fig. C3**), de son intensité en fonction du nombre de victimes et/ou de dégâts matériels, de sa durée en fonction de leur temporalité et de leur impact médiatique. Par exemple, les événements Buizingen en 2010 et Brétigny en 2013 sont tous deux des événements soudains, impliquant un accident de train paralysant le réseau ferré, faisant des victimes chez les passagers et ayant eu un fort impact médiatique. Néanmoins, la cause, le nombre de passagers impliqués, la durée du retour à la normale, l'heure et la période de l'année de ces deux catastrophes, séparées de 3 ans, sont différents et entraîneront des biais que nous devons considérer lors de l'interprétation des résultats.

Enfin, nous avons équilibré le biais issu de la différence de surface entre la RBC et l'IDF en sélectionnant deux événements en dehors de la RBC : l'accident de train de Buizingen et l'attentat de l'aéroport Zaventem (désigné dans la **Fig. C4** comme partie intégrante des attentats de Bruxelles). Néanmoins, à Buizingen le lieu de l'accident est situé à moins de 30 kilomètres du centre de Bruxelles et la commune de Zaventem est limitrophe de la RBC.

3. Méthodologie

Nous avons choisi de nous appuyer sur les données publiées sur le RSN Twitter pour construire nos jeux de données car il s'agit du RSN utilisé dans la littérature scientifique sur les MSGU (Fig. C1). Si les administrations publiques sont également présentes sur Facebook, sur Instagram et même parfois sur Tiktok²⁰⁷, le réseau social Twitter possède l'espace public d'interaction le plus vaste puisque les tweets des utilisateurs sont en majorité publics. Selon une étude du *Pew Research Center*, aux États-Unis, seul 13% des comptes des utilisateurs de Twitter sont privés²⁰⁸.

3.1. Data Scraping

Afin d'appliquer l'approche des MSGU par le territoire, nous avons deux options : utiliser les API mises à disposition par Twitter ou trouver une méthode de scraping de données. L'utilisation des API Twitter nécessitent la création d'un compte développeur qui donne accès à des clés et des jetons d'utilisation. Twitter recommande aussi l'utilisation de *web.postman*, une solution en ligne qui permet d'utiliser les fonctionnalités des différentes API sans avoir d'application. L'approche des MSGU par le territoire implique de se rapprocher de l'exhaustivité tout en supprimant les doublons concernant un événement. Les API Twitter permettent d'effectuer des recherches par mots-clés et de télécharger les tweets au format JSON. Il existe plusieurs API. Le volume de tweets téléchargé par requête dépend du niveau d'accréditation du compte développeur. Par exemple, l'API Stream permet de télécharger les tweets en direct mais possède une limitation à 1% des Tweets totaux publiés (González-Bailón et al., 2014). Autre exemple, pour un compte gratuit, il est possible de télécharger un maximum de 200 tweets par requête dans l'API Search. Le fichier JSON donne un jeton qu'il faut utiliser dans la requête suivante pour télécharger les 200 prochains tweets. Pour contourner ces limites, certaines études couplent l'utilisation de l'API Search avec des modèles de régression linéaire et non linéaire afin de trouver les meilleurs mots-clés à entrer dans les requêtes (Mazoyer et al., 2019). D'autres études couplent l'utilisation de l'API Stream avec des méthodes de *computing cluster* et de *text matching* pour dépasser la limite des 1% (Zhenlong et al., 2017; Zou et al., 2018). Les limites de la V1 de l'API ont été le blocage majoritaire qui existait pour appliquer notre méthodologie. En effet, l'approche des MSGU par le territoire implique de pouvoir analyser les crises passées qui affectent un même territoire et l'API V1 ne permettait pas d'extraire des tweets publiés plus de 7 jours après la requête. Le 12 août 2020, Twitter a rendu disponible son API V2 en *early access*²⁰⁹. Dans la version 2 de l'API, il est possible, à partir d'un compte développeur institutionnel scientifique, de contourner la limitation des 7 jours en utilisant le *Full-archive search* proposé par l'API Search. Le compte développeur permet de télécharger 500 000 tweets par mois, ce qui aurait pu nous convenir si nous avions pu y accéder plus tôt²¹⁰.

²⁰⁷ Source : <https://www.francetvinfo.fr/internet/reseaux-sociaux/emmanuel-macron-arrive-sur-tiktok-4045071.html> (consulté le 17 juillet 2020)

²⁰⁸ Source : <https://www.pewresearch.org/fact-tank/2019/04/24/key-takeaways-from-our-new-study-of-how-americans-use-twitter/> (consulté en juillet 2020)

²⁰⁹ Source : <https://developer.twitter.com/en/updates/changelog#:~:text=On%20August%2012th%2C%202020%2C%20we,Twitter%20API%20v2%3A%20Early%20access.> (consulté le 20 juin 2021)

²¹⁰ La réalisation du data scraping a eu lieu de mars 2020 à juin 2020

Afin de contourner les limites imposées aux flux de données mis à disposition par les API, nous avons décidé d'utiliser le *Twitter Intelligence Tool* (Twint), une librairie Python Open Source dédiée au scraping de données sur Twitter²¹¹.

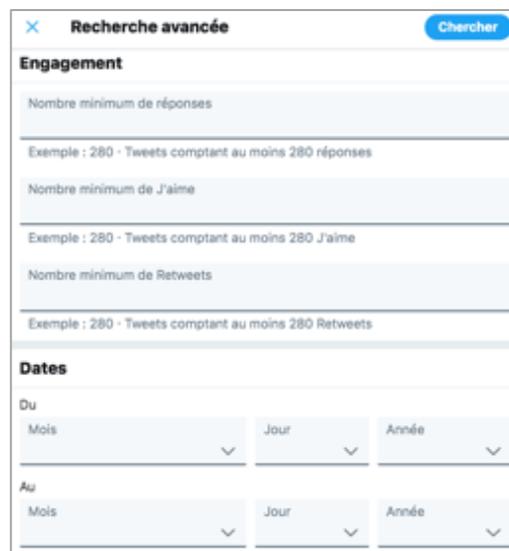


Figure C4 : Outil de recherche avancée sur Twitter

Twint exploite l'outil de recherche avancée proposé par Twitter²¹². L'outil de recherche avancée Twitter permet de faire des recherches sur le RSN en question à partir de plusieurs filtres (**Fig. C4**). Le premier filtre de cet outil de recherche permet de chercher des tweets à partir de mots, de groupes de mots, de hashtag ou des langues utilisées. Le deuxième filtre permet de chercher des tweets à partir de comptes d'utilisateurs ou de tweets mentionnant les comptes d'utilisateurs. Le troisième filtre permet d'appliquer une option pour inclure les réponses ou les liens des tweets trouvés. Le quatrième filtre permet de sélectionner un volume minimum d'engagement, c'est-à-dire de déterminer les tweets à afficher en fonction du nombre de réponses, du nombre de « j'aime / like » ou du nombre de retweets. Le cinquième et dernier filtre de l'outil de recherche avancée permet de filtrer la période sur laquelle la recherche s'effectue, sur le format Jour / Mois / Année. Tous ces filtres sont cumulatifs, c'est-à-dire qu'il est possible de faire des combinaisons de recherche.

Twint ne passe pas par les API de Twitter et n'est donc pas soumis aux limitations imposées. Twint permet d'exporter tous les tweets filtrés par l'outil de recherche avancée sans limitation de volume ou de requêtes. L'exportation des tweets se fait de manière anonyme, sans se connecter à un compte Twitter.

Il existe plusieurs manières d'utiliser Twint. Nous avons choisi d'utiliser Twint à partir d'un terminal sur un mac OS 10.12. Dans le terminal, les requêtes s'écrivent dans le langage Bash (*Bourne Again Shell*) de la manière suivante :

```
twint -s "attentat"--since 2015-11-13 --until 2015-11-14 --location -o fr_attentat.csv --csv
```

Figure C5 : exemple de ligne de code utilisée pour le scraping de données avec Twint basé sur un mot-clé. Capture d'écran du logiciel Atom

²¹¹ Source : TWINT - Twitter Intelligence Tool, Github, <https://github.com/twintproject/twint> (consulté le 13 septembre 2021)

²¹² Source : Outil de recherche avancé de Twitter, <https://twitter.com/search-advanced> (consulté en avril 2019)

Dans notre premier exemple (**Fig. C5**), le paramètre, « -s » (pour *search*) permet de préciser que la recherche s'appuiera sur un mot ou une paire de mots - plutôt que sur le compte d'un utilisateur. Le mot-clé sélectionné dans la **Fig. C4** est « attentat ». « --since » et « --until » permettent de délimiter la recherche dans le temps en utilisant le format Y/M/D soit année, mois et jours. Dans notre exemple, notre requête demande à Twint de scraper les tweets contenant le mot « attentat » publiés entre le 13 et le 14 novembre 2015. Dans cette commande, tous les tweets publiés le 13 novembre 2015 contenant le mot « attentat » seront scrapés mais seul certains tweets du 14 novembre 2015 seront scrapés. Dans notre exemple, les tweets scrapés le 14 vont jusqu'à 00h59. Nous nous sommes aperçus que cette limite de 1h n'est pas fixe et peut varier en fonction du cycle heure d'été – heure d'hiver puisque l'heure est exprimée au format GMT (*Greenwich Mean Time*). Enfin, « --location » nous permet d'accéder à la localisation des tweets retournés lorsque les utilisateurs ont utilisé la géolocalisation. Le dernier paramètre, « -o » indique que nous voulons écrire les résultats de la commande dans un fichier nommé fr_attentat.csv. « --csv » précise que nous voulons que le fichier soit enregistré au format CSV.

```
twint -u @prefpolice --since 2015-11-13 --until 2015-11-14 -o @prefpolice.csv --csv
```

Figure C6 : exemple de ligne de code utilisée pour le scraping de données avec Twint basé sur un compte. Capture d'écran du logiciel Atom

Dans notre deuxième exemple (**Fig. C6**), nous avons sélectionné tous les tweets publiés sur le compte (paramètre « -u » pour *username*) de la Préfecture de Police de Paris (@prefpolice) le 13 novembre 2015 (--since 2015-11-13 --until 2015-11-14).

```
twint -s "@prefpolice" --since 2015-11-13 --until 2015-11-14 -o prefpolice.csv --csv
```

Figure C7 : exemple de ligne de code utilisée pour le scraping de données avec Twint basé sur un mot-clé qui est le nom d'un compte. Capture du logiciel Atom

Dans notre troisième exemple (**Fig. C7**), nous avons effectué une recherche par mot-clé (« -s ») qui filtre tous les tweets qui mentionnent le compte de la Préfecture de Police de Paris (« @prefpolice ») le 13 novembre 2011 (--since 2015-11-13 --until 2015-11-14). Twint propose d'utiliser d'autres paramètres comme « -l » pour la langue du tweet, ou « -pt » qui permet de filtrer les tweets populaires. La liste exhaustive des commandes est disponible sur le Github du projet Twint²¹³

Utiliser Twint pour scraper des données n'offre pas que des avantages. Lors d'exports de tweets conséquents, Twint fonctionne de manière moins optimale et peut perdre en stabilité. Par exemple, pour les exports dépassant 10.000 tweets, nous avons remarqué que Twint peut créer des doublons et que certains caractères utilisés dans les corps des tweets, comme les retours chariots, peuvent générer des erreurs lors de la lecture des fichiers CSV. Ensuite, le fait de préciser « --location » rend les exports très lents. Un export de plus de 100.000 tweets utilisant « --location » peut mettre plusieurs jours à s'opérer. De plus, pour les longs exports, il arrive que la connexion avec le serveur s'arrête. Lorsque la commande est interrompue, il est impossible de recommencer l'export à l'endroit du bug puisqu'il n'est pas possible d'exporter des tweets en fonction des heures ou des minutes.

²¹³ Source : <https://github.com/twintproject/twint/wiki/Basic-usage> (consulté en juillet 2020)

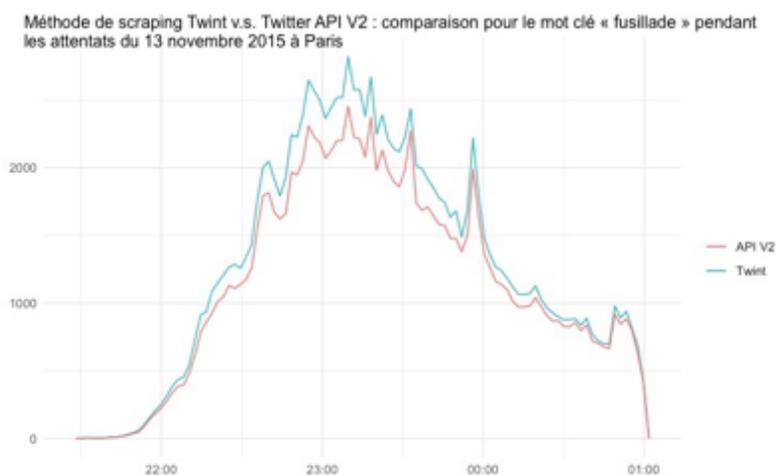


Figure C8 : Comparaison entre la méthode de scraping Twint et l'API V2 de Twitter avec le mot-clé fusillade pendant les attentats du 13 novembre 2015 à Paris

Nous avons cherché à tester notre méthode de scraping contre l'API V2 avec le mot-clé « fusillade » qui est le mot-clé ayant renvoyé le plus d'itérations. Nos résultats montrent que l'API V2 renvoie jusqu'à 10% de tweets de moins que la méthode du scraping (**Fig. C8**). Nous avons donc la confirmation de volumes et des temporalités des tweets qui ont été scrapés, avec une version de l'API qui a été mise à jour après le travail d'analyse.

3.2. Sélection des mots-clés

À partir des données récoltées en utilisant Twint, nous avons choisi d'exporter trois bases de données pour chaque évènement de notre chronologie. Ces trois bases de données représentent les trois approches pour utiliser les MSGU, décrites dans la littérature scientifique (Latonero & Shklovski, 2011a; Rive et al., 2012) et confirmées dans la documentation du centre de crise fédéral : l'approche ascendante, l'approche descendante et l'approche horizontale (cf. **Chapitre 1**). Notre méthodologie utilisée pour sélectionner les mots-clés va nous servir pour répondre à notre problématique sur l'accessibilité et le traitement des données pendant une crise.

L'approche descendante ou *top-down* consiste à extraire les tweets publiés par les gestionnaires de crise pendant la période de crise. Nous avons sélectionné les comptes en fonction des territoires concernés par la crise (**Fig. C2**). Par exemple, en IDF, si l'évènement se situe en grande couronne, à conditions qu'ils en possèdent, nous avons exporté les tweets du SDIS (Service départemental d'incendie et de secours), de la préfecture de département et du compte officiel de la ville concernés. Pour chacun de nos évènements, nous avons exportés les tweets des niveaux nationaux.

Nous avons aussi collecté les tweets publiés par un média local et un média national sur la même période pour pouvoir observer à la fois la circulation d'information et l'éventuelle différence avec la communication de crise publiée par les comptes des gestionnaires de crise.

La base de données représentant l'approche ascendante ou *bottom-up* a été collectée en utilisant le nom des comptes de gestionnaires de crise et des médias utilisés pour créer notre base de données *top-down*. En utilisant cette technique, il nous a été possible de collecter tous les tweets des utilisateurs interpellant les gestionnaires de crise pendant la crise.

Cette méthode ne nous permet pas de capter les messages privés des citoyens au sein de l'espace d'interaction privé des RSN (cf. chapitre 1) parce qu'il faudrait avoir accès aux messages privés des comptes des gestionnaires de crise.

La base de données représentant l'approche horizontale (ou *many-to-many*) a été collectée en ciblant tous les tweets contenant les dix mots-clés les plus utilisés pendant la crise sur une période horaire ou un nombre de jours donnés, par les utilisateurs sur les RSN. Les bornes temporelles sont adaptées pour chaque événement.

Dans un premier temps, nous avons constitué une base de données test à partir des mots-clés les plus cités dans les articles de presse en ligne qui traitent de l'évènement. Cette première base de données nous permet d'avoir un aperçu des volumes de tweets exportés par mot-clé et un accès au contenu des tweets. Le volume de tweets exporté par mot-clé nous permet d'exclure les mots-clés ayant un nombre d'occurrence trop faible. En cas de doutes sur un mot-clé, nous vérifions si le mot-clé n'est pas un faux positif en comparant avec un export à une autre date à la même heure dans la journée. Par exemple, le volume de tweets attribué au mot-clé « Accident » est plutôt constant, même en cas d'accident industriel. Le contenu des tweets nous permet de vérifier « à la main » un échantillon de tweets pour vérifier les hashtags et les mots-clés publiés par les utilisateurs. Le terme « à la main » signifie que nous n'utilisons pas d'algorithme ou de méthode de tri automatisé. Nous exportons et fusionnons les mots-clés dans toutes les déclinaisons grammaticales et abréviations des toponymes pour constituer un groupe de mots-clés. Nous avons aussi pris en compte les mots-clés en anglais, et en néerlandais pour la RBC. Enfin, nous avons effectué notre recherche de mots-clés sans hashtag mais nos requêtes renvoient toutes les utilisations de chacun des mots-clés, y compris les hashtags.

Certains mots-clés génériques ont été combinés à des toponymes dans les requêtes pour correspondre au territoire d'étude de l'évènement. Par exemple, le mot-clé « *victims* » seul génère trop de bruit pour être considéré dans les attentats de Bruxelles, c'est pourquoi nous avons formulé dans la requête d'extraction « *victims + Brussel* » afin d'exporter les tweets mentionnant les deux mots-clés. Enfin, nous effectuons un bornage des mots-clés en fonction de l'évènement afin d'éliminer le bruit. Nous comparons de nouveau le nombre d'occurrence pour chaque export et les 10 mots-clés qui ont le plus d'occurrence constituent la deuxième base de données.

3.3. Chronologie

Nous avons arrêté une chronologie similaire pour chaque type d'évènement (attentat, inondation, épisode météorologique, accident industriel) parce que les évènements de notre chronologie n'ont pas la même temporalité. Un évènement de type crue de plaine dure plusieurs jours alors qu'un accident ne dure qu'un instant mais perturbe l'ensemble du trafic pendant plusieurs heures. Dans le cas d'attentats multi-site, la réaction sur les RSN plusieurs heures après le ou les évènements n'apportera pas de nouvelles informations mais sera au contraire vecteur de bruit alors que la phase aiguë sera terminée depuis longtemps. Afin de pouvoir comparer les évènements, nous proposons donc d'appliquer une même chronologie pour les évènements du même type.

Pour pouvoir apprécier le niveau de base, le bruit et les éventuels faux-positifs avant le début de la crise pour un évènement de type attentat, les chronologies commencent une heure avant le premier évènement. Dans le cas d'un attentat multi-site, nous avons arrêté nos chronologies trois heures après le dernier évènement. Nous avons déterminé ces trois heures pour couvrir l'ensemble de l'évènement relatif à l'assaut du Bataclan dans le cas des attentats de Paris (21h40 /00h40) et nous l'avons appliqué aux attentats de Bruxelles. Nous avons séquencé les chronologies de ce type d'évènements pour représenter le volumes de tweets toutes les cinq minutes.

Pour un évènement de type inondation, les chronologies commencent à partir du jour où la station de référence du principal fleuve en crue enregistre une hauteur d'eau de type crue. Les chronologies s'arrêtent à partir du moment où ce niveau redescend sous le niveau de crue.

Pour un évènement de type épisode météorologique, les chronologies commencent à partir du jour où les rapports météorologiques indiquent le début de l'épisode. Pour ce type d'évènements, nous avons décidé d'arrêter nos chronologies une journée après le dernier épisode significatif afin d'observer si les volumes de tweets redescendent. Pour les chronologies sur plusieurs jours, le volume de tweets est indiqué par heure.

Pour un évènement de type accident industriel, les chronologies commencent une demie heure avant l'accident pour pouvoir observer la différence entre le signal et le bruit parmi les mots-clés sélectionnés. Les chronologies se terminent une heure après les journaux télévisés nationaux pour voir si ce canal classique d'information a un impact sur le volume de données échangées sur les RSN. En France et en Belgique, le journal télévisé national du midi est à 13h alors que le journal télévisé du soir est décalé ; il est diffusé à 19h en Belgique alors qu'il est diffusé à 20h en France. Pour les chronologies sur plusieurs jours, le volume de tweets est indiqué toutes les cinq minutes.

Nous avons réalisé des graphiques représentant la chronologie de chaque évènement en fonction des volumes de tweets. Nous avons réalisé trois paires de graphiques – quand cela a été possible – pour chaque évènement. La première paire de graphiques représente l'approche horizontale de la gestion de crise à partir de la base de données *many-to-many*. Le premier graphique *many-to-many* visualise la répartition des volumes de mots-clés dans le temps et de d'observer si les pics correspondent à des évènements sur le territoire, dans les médias ou par rapport à la communication de crise.

Il ne nous a pas été possible d'extraire des informations de géolocalisation pour les évènements ayant eu lieu avant 2014. De plus, les commandes pour extraire la géolocalisation ont cessé de fonctionner pour notre dernière vague de scraping de donnée²¹⁴. Ainsi, il n'a pas été possible de scraper les informations de géolocalisation pour l'incendie de l'usine SIAAP à Achères, les inondations de Bruxelles de 2016 et la crue de la Seine de 2018. Dans les cas où il nous a été possible d'exporter les données de géolocalisation, nous avons réalisé un graphique supplémentaire appelé *many-to-many* bis. Ce graphique est un sous-groupe du graphique *many-to-many* qui représente la répartition des tweets géolocalisés par mots-clés. Ce graphique va nous permettre d'observer si l'information géolocalisée est plus pertinente pour expliquer la situation de crise que l'ensemble de l'information horizontale.

La seconde paire de graphiques représente la chronologie de la communication de crise à partir de la base de données *top-down*. Nous allons déterminer à quelle vitesse et comment les gestionnaires de crise communiquent sur les RSN. Nous allons aussi pouvoir comparer les stratégies de communication de crise de la presse et des gestionnaires de crise en ajoutant les tweets de la presse au sein des graphiques *top-down*.

La troisième paire de graphiques représente l'approche ascendante de la gestion de crise à partir de la base de données *bottom-up*. Nous allons déterminer quels sont les comptes de gestionnaires de crise interpellés par les citoyens. Comme pour les graphiques dédiés à la communication de crise, nous allons pouvoir comparer la différence entre les interpellations de la presse et les interpellations des gestionnaires de crise sur les RSN en ajoutant les interpellations de la presse au sein des graphiques *bottom-up*.

²¹⁴ La dernière vague de scraping a été réalisé en octobre 2020.

3.4. Chercher l'aiguille dans la botte de foin de données

Nous avons cherché à tester les hypothèses des gestionnaires de crise sur l'utilité en temps réel de l'information publiée sur les RSN qui pouvait être exploitée dans l'urgence pour améliorer la gestion de la crise. Pour cela, nous avons utilisé nos bases de données *many-to-many* afin de chercher, parmi le corps des tweets, les informations qui auraient pu être utiles pour les gestionnaires de crise. Le titre de cette méthode est dérivé de l'article « *Searching needles in a haystack of social media network data*²¹⁵ » (Cheng et al., 2016) à la différence que nous proposons ici une méthode de recherche qualitative.

Nous proposons une définition d'une information « utile » dans le cadre de la gestion de crise en nous basant sur la littérature (Albuquerque et al., 2015; Douvinet et al., 2017; Rive et al., 2012; Saldana-Perez et al., 2019) et à partir d'observations participantes en cellule de crise pendant des situations de crise en IDF entre 2015 et 2016 (Santoni, 2016; Santoni & Audoin, 2017). Une information utile, d'un point de vue MSGU, est d'abord une information publique, donc disponible, et correctement référencée. L'information doit être publiée par un utilisateur sur l'espace public d'interaction des RSN et utiliser soit les hashtags soit les mots-clés liés à l'évènement pour pouvoir être captée par un gestionnaire de crise. Comme les requêtes sur l'API streaming ou sur les outils pour surveiller les flux Twitter fonctionnent avec les mots-clés, un bon référencement est indispensable. L'information doit être publiée par un témoin, sur place et contenir de l'information géographique ou être géolocalisée. La géolocalisation pourrait permettre aux gestionnaires de crise de valider que l'utilisateur est bien présent sur le territoire exposé. À défaut, les informations géographiques textuelles doivent permettre de localiser la position de l'évènement décrit. Enfin, l'information doit être publiée très peu de temps après l'évènement et avant l'arrivée des premiers secours. Si l'information est publiée après l'arrivée des premiers secours, l'argument de la vitesse de propagation des informations sur les RSN devient nul puisque le gestionnaire de crise peut obtenir un rapport plus tôt de la part de l'équipe de primo-intervenants.

Afin de trouver cette information utile d'un point de vue MSGU, nous avons extrait 15 minutes avant et 15 minutes après chaque évènement impliquant les urgences. Nous avons choisi cette fenêtre temporelle car nous voulions vérifier d'une part s'il existe des informations publiées par les utilisateurs avant un évènement qui auraient permis d'anticiper cet évènement. D'autre part, nous avons cherché quelle était la part d'information de première main diffusée sur les RSN avant l'arrivée des secours sur place, selon notre hypothèse d'une information plus riches sur les RSN que sur les numéros d'urgence. Selon les INSIS (Indicateurs Nationaux des Services d'Incendies et de Secours) de 2010²¹⁶, diffusés par le Ministère de l'Intérieur, dans 90% des interventions, les secours mettent moins de 15 minutes entre la réception de l'alerte et l'arrivée sur site.

Dans chacune de ces extractions, nous avons relevé la proportion de tweets qui parlent de l'évènement afin d'obtenir un ratio signal / bruit. Nous avons ensuite relevé la différence de temps entre la réaction des utilisateurs sur Twitter et les évènements dans les territoires. Nous avons cherché les photos, et les vidéos pour pouvoir indiquer l'écart entre l'évènement et le premier témoignage visuel multimédia. Nous avons aussi relevé les tweets géolocalisés afin de savoir s'il s'agit d'une entrée pertinente pour localiser la crise et anticiper les besoins des secours. Nous avons ensuite cherché à isoler les tweets qui font référence à la presse pour transmettre de l'information ou pour partager des informations depuis la presse pour

²¹⁵ Rechercher des aiguilles dans une botte de foin pleine de données issues des RSN

²¹⁶ Source : Statistiques annuelles des services d'incendie et de secours, <https://www.interieur.gouv.fr/Publications/Statistiques/Securite-civile> (consulté en juillet 2020)

comprendre le rôle des médias dans cette première phase de crise. Enfin, nous avons séparé parmi les tweets qui parlent de l'évènement : les tweets où les utilisateurs demandent de l'information ; où les utilisateurs apportent de l'information de première main, dans le but de répondre à l'hypothèse sur l'implication citoyenne.

Nous avons appliqué cette méthodologie dans les crises à temporalité rapide comme les attentats et les accidents industriels. Pour les inondations ou les épisodes météorologiques, qui sont des cinétiques plus lentes, nous avons cherché dans la presse s'il y avait eu des moments critiques qui avaient nécessité des interventions urgentes.

3.5. Cartographie

Nous avons mobilisé la base de données *many-to-many* pour situer les tweets géolocalisés sur des cartographies afin confirmer le lien entre distribution spatiale des tweets et densité de population pendant un évènement (Li et al., 2013) ainsi que le faible pourcentage de tweets géolocalisés (M. Graham et al., 2014).



Figure C9 : Exemple de tweets géolocalisé à Paris pendant les attentats de Bruxelles le 22 mars 2016

Dans notre base de données, le champ « *place* » renseigne la localisation des tweets des utilisateurs, appelé par l'argument « --location » dans notre requête. L'échelle de la localisation est située au niveau communal (**Fig. C9**).

Nous avons effectué un géocodage à partir de l'extension QBano disponible dans QGIS 2 pour afficher les tweets localisés en France sous la forme des centroïdes des 35 416 communes. Nous avons opté pour une méthode différente pour situer les tweets localisés en Belgique parce que l'extension QBano ne fonctionne qu'en France et que le contexte multilingue de la Belgique est géré d'une manière inédite sur Twitter. Les communes situées dans la région flamande sont, pour la plupart, retranscrites avec l'orthographe flamande et les communes situées dans la région wallonne sont, pour la plupart, retranscrite avec l'orthographe française. Les communes les plus peuplées situées dans la région flamande comme Antwerp et Gand sont orthographié en anglais. Les communes de la RBC sont orthographiées en flamand ou en français et la commune de Bruxelles est orthographiée en anglais ce qui impose une méthode « à la main », vérifiant toutes les orthographes possibles pour pouvoir faire une jointure attributaire avec les centroïdes des 581 communes belges.

D'un côté, nous avons représenté le nombre de tweets géolocalisés par commune en valeur absolue en utilisant des cercles proportionnels. D'un autre côté, nous avons croisé le nombre d'habitants par commune et le nombre de tweets géolocalisés par commune afin de vérifier si le nombre de tweets géolocalisés était corrélé au nombre d'habitants. Comme il n'existe pas de base sur le nombre d'utilisateurs de Twitter par territoire, nous partons de l'hypothèse que la proportion d'utilisateurs est uniforme sur le territoire. Nous avons distribué le nombre de tweets géolocalisés pour 10 000 habitants en 4 classes : 0 à 1, 1 à 2, 2 à 10 et 10 au maximum de tweets par 10 000 habitants afin de nous rapprocher d'une mode de distribution statistique symétrique.

Une autre piste pour exporter les tweets géolocalisés via Twint était l'utilisation de l'argument « -géo ». L'argument « -géo » permet de préciser des coordonnées géographiques ainsi qu'une distance pour exporter tous les tweets publiés dans un rayon x kilomètres autour des coordonnées pendant une période de temps. Si les tweets obtenus sont bien localisés à l'intérieur de la zone, il n'est pas possible d'obtenir leurs coordonnées avec cette technique puisque la colonne « *geo* », dédiée pour ce type de requête, renvoie uniquement les coordonnées et la distance précisée dans la requête.

4. Résultats des études de cas

Nous allons nous appuyer sur le scraping de Twitter afin d'appliquer la méthodologie présentée dans la troisième partie aux onze événements qui ont eu lieu entre 2009 et 2019 en IDF et en RBC (**Fig. C3**). Pour cela, nous allons présenter chaque événement par ordre chronologique. Au sein de chaque événement, nous avons appliqué successivement la sélection des mots-clés, les chronologies de tweets, la méthode des aiguilles dans la botte de foin de données et les cartographies.

Il n'a pas été possible d'obtenir des informations de géolocalisation sur Twitter avant 2014. Si nous avons trouvé des traces d'utilisation de la fonction de géolocalisation dès 2010²¹⁷, nous faisons l'hypothèse que les évolutions de cette fonction²¹⁸ ne sont pas détectées par l'outil de recherche avancé de Twitter avant 2014. Par conséquent, nous n'avons pas d'information de géolocalisation pour l'accident ferroviaire de Buizingen en 2010, la vague de froid en IDF de 2011, l'épisode orageux en RBC de 2011 et l'accident ferroviaire de Brétigny en 2013. De plus les commandes pour extraire la géolocalisation ont cessé de fonctionner lors de notre dernière vague de scraping de données²¹⁹. Ainsi, il n'a pas été possible de scraper les informations de géolocalisation pour l'incendie de l'usine SIAAP à Achères, les inondations de Bruxelles de 2016 et la crue de la Seine de 2018. De ce fait, nous avons réalisé les chronologies de tweets géolocalisés et les cartographies de tweets géolocalisés pour les événements où nous avons pu extraire les informations de localisation : les attentats de Paris et de Bruxelles, la crue trentennale de la Seine en 2016 et l'incendie de l'usine Milcamps à Forest.

Les résultats présentés dans la méthode de l'aiguille dans la botte de foin de données ne concernent que les crises à cinétiques rapides de notre sélection d'événement en IDF et en RBC puisque la temporalité des crises à cinétique lente ne donne pas de résultat dans les premières 15 minutes sur les RSN. Les résultats présentés concernent donc les attentats de Paris et de Bruxelles, les accidents ferroviaires de Buizingen et de Brétigny ainsi que les incendies de l'usine Milcamps à Forest et de l'usine SIAAP à Achères.

4.1. Accident ferroviaire de Buizingen à Halle le 15 février 2010

Notre premier événement est l'accident ferroviaire de Buizingen dans la commune de Hal dans la région du Brabant-Flamand. Cet événement n'est pas situé dans la RBC, en revanche le lieu de l'accident est situé à moins de 30 kilomètres du centre de Bruxelles. Il s'agit d'un des deux événements belges, avec l'attentat à l'aéroport de Zaventem, à être sélectionnés à l'extérieur de notre territoire d'étude pour équilibrer la superficie de l'IDF.

²¹⁷ Source : Update: In Time For SXSW, Twitter Officially Turns On Geolocation, Techcrunch, <https://techcrunch.com/2010/03/12/update-in-time-for-sxsw-twitter-officially-turns-on-geolocation/> (consulté le 13 septembre 2021)

²¹⁸ Source : How Twitter tweets your tweets with open source, Zdnet, <https://www.zdnet.com/article/how-twitter-tweets-your-tweets-with-open-source/> (consulté le 13 septembre 2021)

²¹⁹ La dernière vague de scraping a été réalisé en octobre 2020

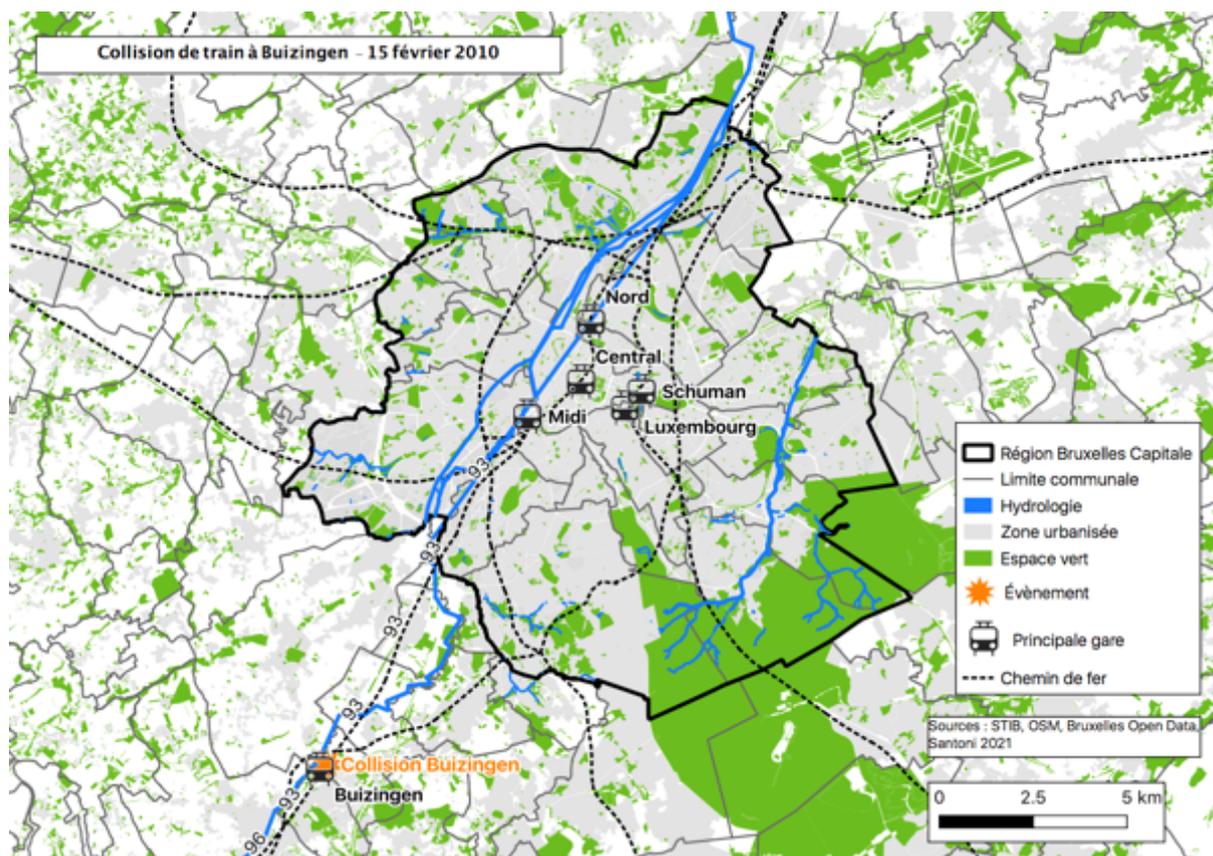


Figure C5 : Collision de train à Buizingen – 15 février 2010

L'accident de Buizingen a eu lieu le 15 février 2010 à 8h28 (**Fig. C5**). Il s'agit d'une collision, sur la même voie en sens opposé, entre un train local effectuant le trajet Louvain-Braine-le-Compte et un train InterCité Quiévrain-Liège-Guillemins²²⁰ sur la Ligne 96 qui relie la frontière franco-belge à la Gare du Midi à Bruxelles (17 millions de voyageurs en 2018). Les deux trains transportaient 250 à 300 passagers et la catastrophe a causé la mort de 19 personnes et 162 blessés. Cette catastrophe est la conséquence d'une erreur d'aiguillage des sociétés exploitantes du réseau ferroviaire Infrabel et SNCB additionné à un manque de vigilance du conducteur du train Louvain-Braine-le-Compte, qui aurait ignoré un feu rouge lors d'un changement de voie. En conséquence, le trafic ferroviaire grande vitesse entre la France, la Belgique et le Royaume-Uni a été interrompu jusqu'à ce que l'incident soit terminé²²¹.

Cet évènement est le premier accident majeur depuis la création du compte du centre de crise sur Twitter. Nous allons chercher à savoir si la présence du centre de crise sur les RSN signifie qu'il y aura une communication de crise officielle. Nous allons chercher des traces de remontées d'informations suivant l'approche ascendante des MSGU. Enfin, côté diffusion horizontale de l'information, nous demanderons dans quelles mesures les utilisateurs référencent cette catastrophe pré-Sandy à New York en 2011 sur les RSN.

²²⁰ Source : Le Soir, Catastrophe ferroviaire de Buizingen : le conducteur de train, la SNCB et Infrabel reconnus responsables, <https://www.lesoir.be/264402/article/2019-12-03/catastrophe-ferroviaire-de-buizingen-le-conducteur-de-train-la-sncb-et-infrabel> (consulté le 2 juillet 2020)

²²¹ Source : Telegraph, Brussels train crash: at least 20 people feared dead, <https://www.telegraph.co.uk/news/worldnews/europe/belgium/7241482/Brussels-train-crash-at-least-20-people-feared-dead.html> (consulté le 2 juillet 2020). Les chiffres avancés par the Telegraph ne se retrouvent pas dans la presse locale surtout parce qu'ils concernent le trafic du Thalys qui touche l'Angleterre.

4.1.1. Sélections des mots-clés

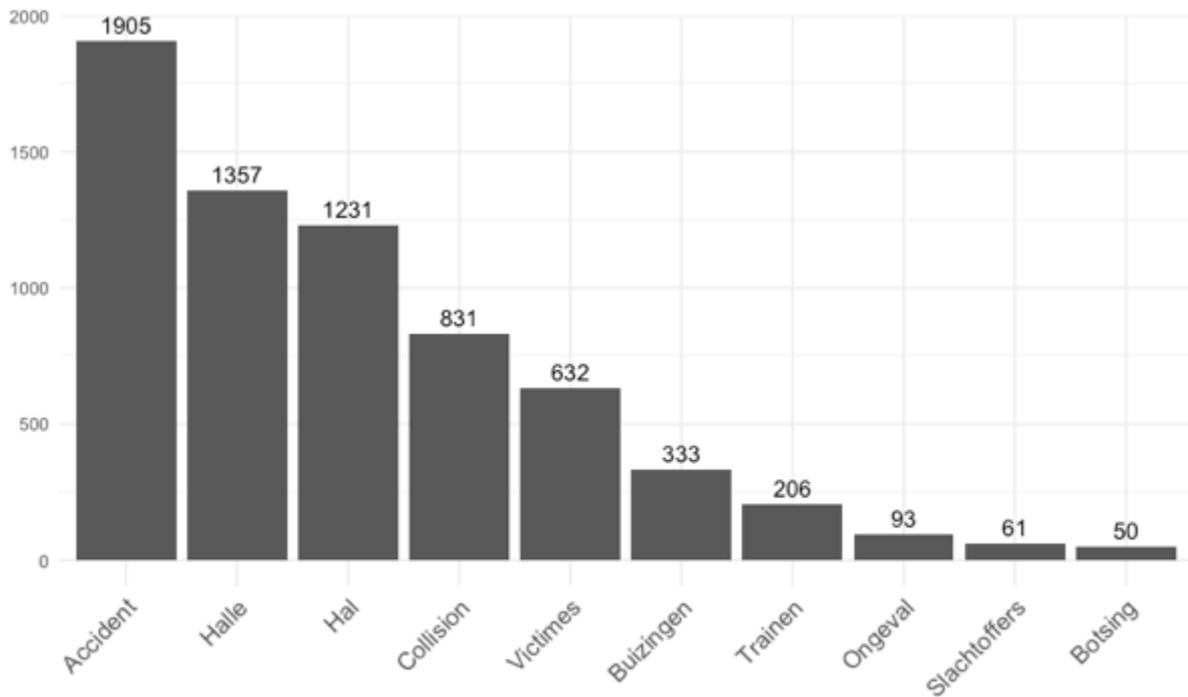


Figure C6 : Tweets pendant l'accident ferroviaire de Buizingen le 15 février 2010

Pendant l'accident ferroviaire de Buizingen (**Fig. C6**), le mot-clé le plus utilisé est « Accident ». Nous retrouvons ensuite les mots-clés qui font référence au lieu de l'accident comme Hal / Halle et Buizingen. Les autres sont des mots-clés qui décrivent l'évènement en français et en flamand comme collision / botsing, ongeval (accident), trainen (train) et slachtoffers (victimes). Nous avons exclu le mot-clé « train » car il renvoyait des tweets n'ayant pas de rapport avec l'accident et parce que la combinaison de mots-clés « train + Buizingen / Hal » renvoyait moins de 50 tweets.

4.1.2. Chronologie de tweets



Figure C7 : Chronologie des tweets publiés pendant l'accident ferroviaire de Buizingen le 15 février 2010

Pendant l'accident de Buizingen, le pic de tweets arrive après les tweets de la presse mentionnant l'événement (9h18) (**Fig. C7**). Le plus faible volume de tweets nous permet d'observer le bruit au sein des mots-clés « victimes » et « accident » publié avant 10h qui parlent plutôt des victimes d'agression ou d'accident de la route aux États-Unis pendant la nuit. Il y a moins de bruit parmi les mots-clés en flamand et le mot-clé « collision ». Nous n'avons pas pu extraire les tweets des autorités ainsi que les tweets interpellant les autorités pour l'accident de Buizingen puisque qu'aucun des comptes officiels présents sur les RSN en 2010 n'a publié d'information. Les médias publient des informations dès 9h06 avec @nieuwspuntbe. @lalibre.be publie un tweet mentionnant l'accident à 9h25.

4.1.3. Méthode de la recherche d'aiguilles



Figure C8 : Premier tweet publié pendant l'accident de Buizingen le 15 février 2010 à 8h38

Dans les premières quinze minutes suivant l'accident de Buizingen, les premières personnes à communiquer des informations sur les RSN sont les passagers situés dans les wagons les moins accidentés à l'arrière des trains (**Fig. C8**). Les premières images ont été prises depuis l'arrière des trains mais les conditions de visibilité (faible luminosité + mauvais angle de vue) combiné à une mauvaise qualité des caméras des smartphones ne permettent pas d'estimer l'ampleur de l'évènement.

4.2. Épisode neigeux du 25 novembre au 9 décembre 2010 en Ile-de-France

Le deuxième évènement de notre chronologie est la vague de froid record qui a frappé la France entre novembre et décembre 2010. Le site météo Paris décrit une vague de froid exceptionnelle et précoce entre le 25 novembre et le 5 décembre 2010²²², conséquence de la confrontation entre une dépression sur l'Océan Atlantique et une masse d'air froid d'origine sibérienne. Le Nord de la France a connu des chutes de neiges exceptionnelles et une température de -3°C par rapport à la normale. Le 8 décembre 2010, Météo France place les 8 départements de l'IDF sous vigilance orange. Les réseaux de transport routier, ferroviaire et aéroportuaire s'interrompent de manière progressive pour atteindre une paralysie totale à partir de 15h²²³. Certains témoignages dans les médias font références à des automobilistes qui auraient même

²²² Source : Météo-Paris, Vague de froid et neige précoces fin novembre 2010, <http://www.meteo-paris.com/actualites/vague-de-froid-et-neige-precoces-fin-novembre-2010-26-novembre-2010.html> (consulté le 5 juin 2019)

²²³ Source : Le Parisien, Neige : le film d'une journée historique, <https://www.leparisien.fr/archives/neige-le-film-d-une-journee-historique-09-12-2010-1183796.php> (consulté le 5 juin 2019)

abandonné leur véhicule à cause des bouchons sur la RN 118 dans l'Essonne²²⁴. Nous avons décidé d'étendre cet événement jusqu'au 9 décembre afin de constater si la journée du 8 décembre a eu un impact particulier sur les RSN.

Cet événement est le premier événement météorologique sur notre territoire d'étude depuis la création du compte du Ministère de l'Intérieur sur les RSN. Nous allons chercher à savoir comment les autorités françaises communiquent sur les RSN suite à un événement. Cet événement météorologique ne s'est pas limité à l'IDF parce qu'il a touché la moitié Nord du pays. Nous allons chercher à comprendre si l'utilisation des informations sur les RSN permet de distinguer les informations publiées en IDF.

4.2.1. Sélection des mots-clés

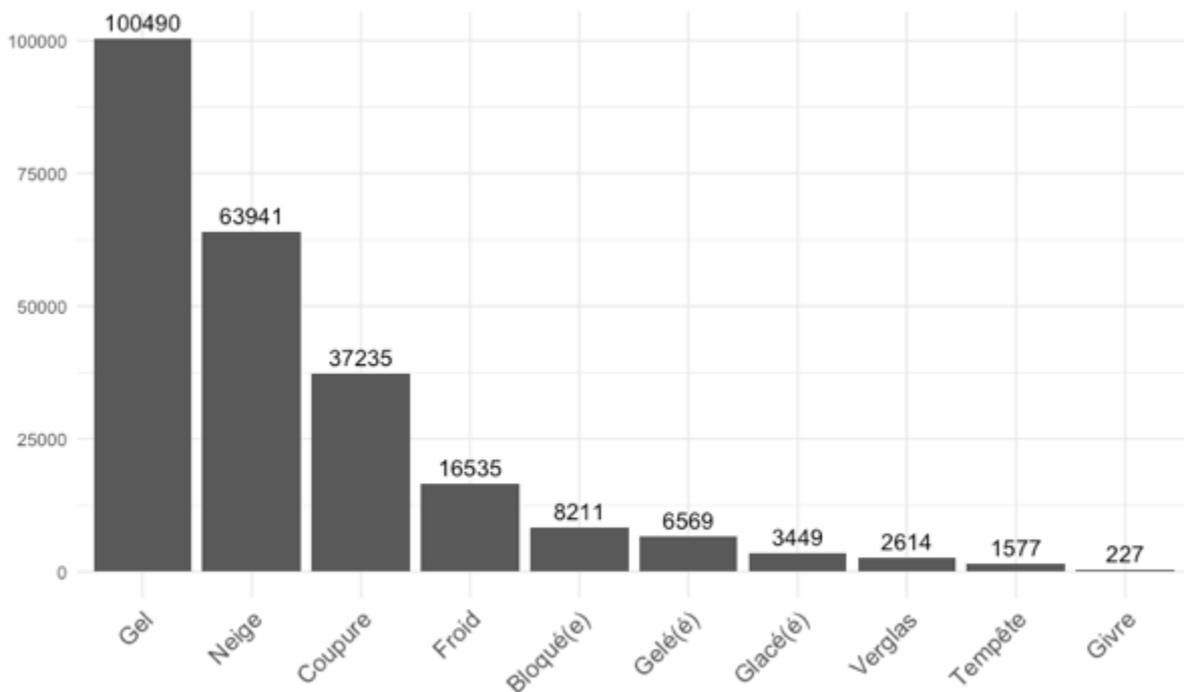


Figure C9 : Tweets publiés pendant l'épisode neigeux du 25 novembre au 5 décembre 2010 en IDF

Pendant l'épisode neigeux de 2010 en IDF (**Fig. C9**), les mots-clés les plus utilisés sont « Gel », « Neige » et « Coupure ». En dehors des mots-clés sur la thématique du froid, le mot-clé « Coupure » fait références aux coupures de courant causés par le froid. Le mot-clé « bloqué(e) » fait référence aux embouteillages causés par les tempêtes de neige qui avaient rendu impraticables le réseau routier et le réseau ferroviaire. Si nous avons orienté les dates pour correspondre aux pics de l'épisode neigeux sur l'IDF, il nous est impossible d'affirmer que l'ensemble des tweets ont bien été publié depuis l'IDF puisque le phénomène météorologique a touché toute la moitié Nord du pays. De plus, les temporalités plus longues et les zones d'effet plus étendues rendent dégradent le ratio signal / bruit.

²²⁴ Source : Le Point, La neige paralyse l'Ile-de-France, https://www.lepoint.fr/societe/la-neige-paralyse-l-ile-de-france-08-12-2010-1272378_23.php (consulté le 5 juin 2019)

4.2.2. Chronologie de tweets

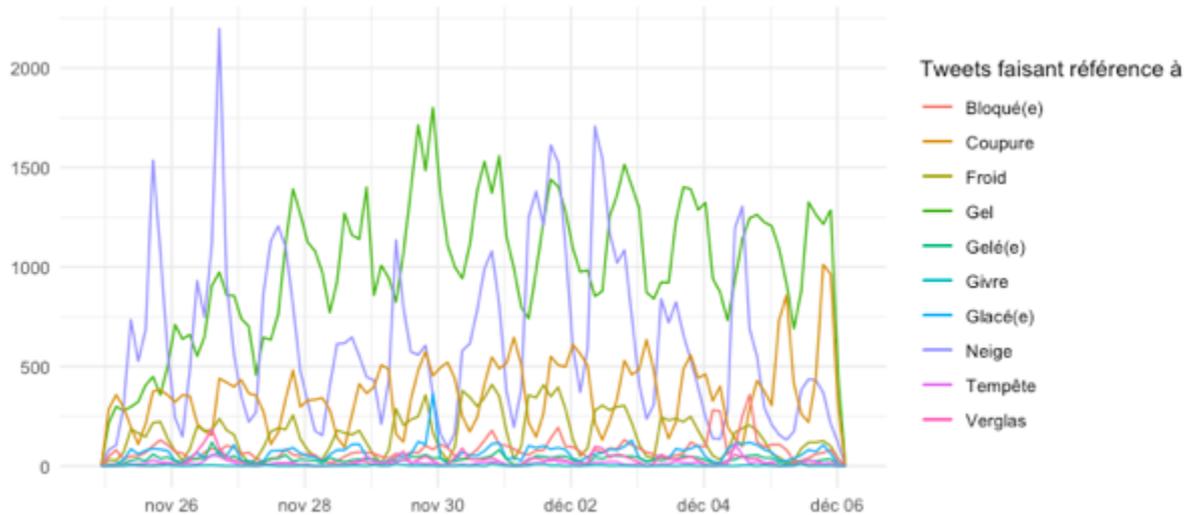


Figure C10 : Chronologie des tweets pendant l'épisode neigeux du 25 novembre au 5 décembre 2010 en IDF

Pendant l'épisode neigeux de 2010 en Ile-de-France, il y a eu deux pics sur les RSN à la fin de la première vague et pendant la deuxième vague de froid le 8 décembre autour du mot-clé « neige » (**Fig. C10**). Les périodes cycliques correspondent à l'alternance jour / nuit. Le mot-clé « gel », lorsqu'il apparaît en décalage, correspond à l'utilisation du mot *gel* en anglais, dans d'autres pays sur d'autres créneaux horaires. Le mot-clé « Froid » fonctionnent plutôt bien pendant la première vague de froid mais n'est presque pas utilisé pendant la deuxième vague.

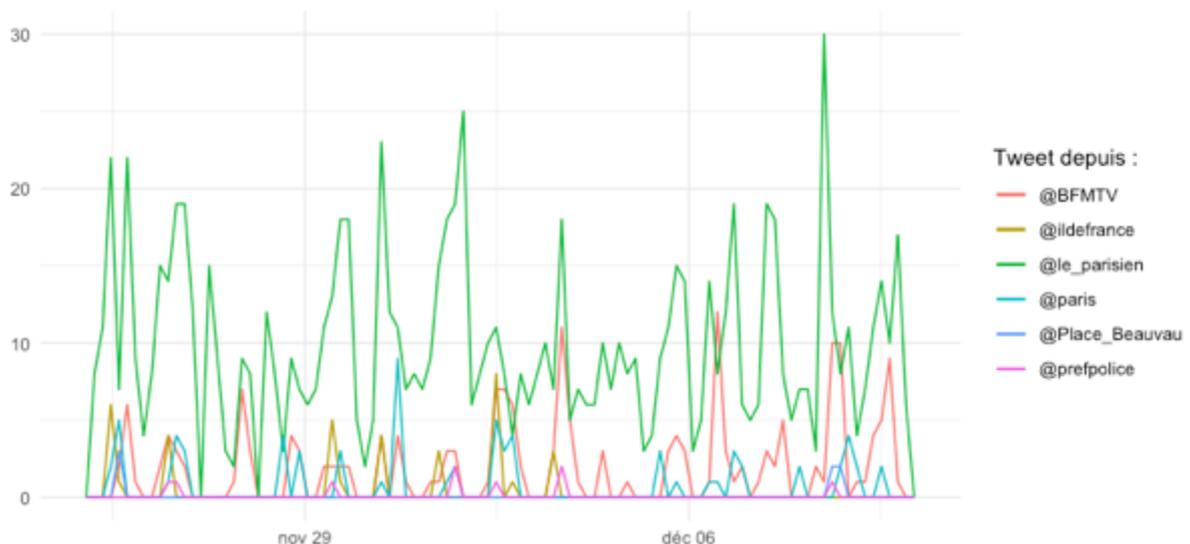


Figure C11 : Communication des autorités et de la presse pendant l'épisode neigeux du 25 novembre au 5 décembre 2010 en IDF

Malgré la communication déjà active sur les RSN en 2010, la Ville de Paris est le seul compte institutionnel qui publie des informations sur l'épisode neigeux et sur l'arrivée de la neige (**Fig. C11**). Du côté de la presse, BFMTV publie des informations à partir du 29 novembre mais le Parisien annonce les premières perturbations causées par la neige dès le 25 novembre.

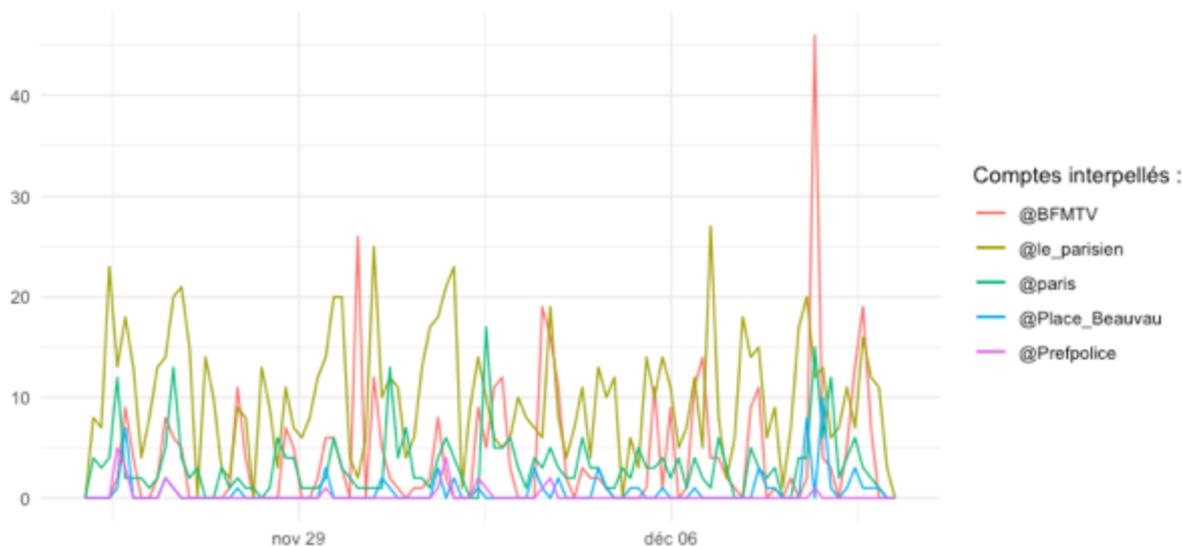


Figure C12 : Chronologie des tweets interpellant les autorités et la presse pendant l'épisode neigeux du 25 novembre au 5 décembre 2010 en IDF

Pendant la deuxième vague, BFMTV joue le rôle de relai d'information pendant les embouteillages et les retards sur le réseau ferroviaire parisien causés par la neige le 8 et 9 décembre. De ce fait, les utilisateurs n'ont pas cherché à interpellier les comptes institutionnels (**Fig. C12**) et se sont tournés vers la presse pour demander des informations.

4.3. Épisode orageux de 2011 en Belgique

Le troisième événement de notre chronologie est l'épisode orageux qui a touché la moitié Nord de la Belgique dans l'après-midi du 18 août avec un second épisode dans la nuit du 22 au 23 août 2011. L'épisode orageux du 18 août, causé par une dépression thermique accompagnée de masses d'air chaud et humide, a causé de fortes précipitations qui ont atteint Bruxelles un peu avant 17h²²⁵. Ces précipitations ont entraîné la coupure des principaux axes de circulation passant dans les tunnels de la capitale provoquant la congestion du ring de Bruxelles. Le réseau de métro de Bruxelles a aussi été impacté. Par exemple, la station Bockstael à Laeken était inutilisable à cause de la montée des eaux sur les voies.

Le deuxième épisode orageux a touché Bruxelles dans la soirée du 22 août jusqu'en début d'après-midi le 23 août. Les cinq vagues orageuses, causées par un enchaînement de cinq systèmes convectifs de méso-échelle²²⁶, aurait généré plus de 12 000 impacts de foudre, accompagné parfois par de la grêle et des coups de vents.

Nous allons chercher à observer dans quelle mesure la communication de crise a évolué depuis l'accident de Buizingen. Nous allons aussi chercher à comparer la gestion d'un événement météorologique en France et Belgique lié à la proximité temporelle avec la vague de froid novembre – décembre 2010 en France. Comme pour la vague de froid en France, le territoire d'impact de l'événement dépasse notre territoire d'étude. Comme pour la vague de froid de 2010 en IDF, nous allons chercher à savoir s'il est possible de délimiter l'étendue du territoire affecté à partir des informations publiées sur les RSN par les utilisateurs.

²²⁵ Source : Météobelgique.be, Flash du 18 août 2011 : des orages violents sur le Pays., <https://www.meteobelgique.be/article/nouvelles/la-suite/1687-flash-du-18-aout-2011-des-orages-violents-sur-le-pays> (consulté le 20 septembre 2019)

²²⁶ Source : Belgorage.be, 22,33/08/2011 – MCS en série, <https://belgorage.be/breves-et-articles/foudre/base-de-donnees-breves-et-articles-2011-08-23-orages> (consulté le 20 septembre 2019)

4.3.1. Sélection des mots-clés

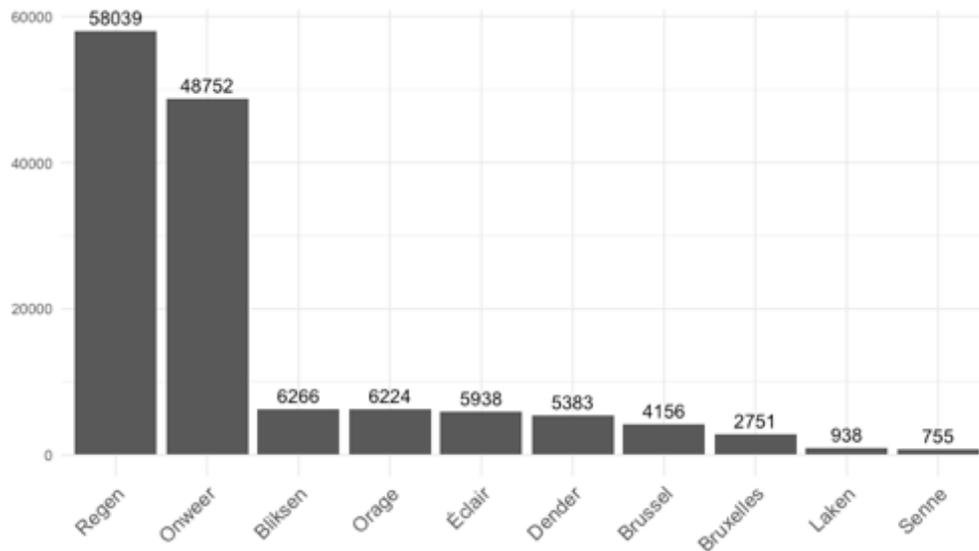


Figure C13 : Tweets publiés pendant l'épisode orageux d'août 2011 à Bruxelles, période du 18 au 23 août 2011

Pendant l'épisode orageux d'août 2011 à Bruxelles (**Fig. C13**), les mots les plus utilisés sont les mots-clés flamand « *Regen* » (pluie) et « *Onweer* » (orage). Comme pour l'épisode neigeux de 2010 en IDF, nous ne pouvons pas affirmer que les personnes qui utilisent ces deux mots-clés se situent bien à Bruxelles puisque l'épisode orageux a aussi touché la région flamande. Les mots-clés géographiques (« Bruxelles / Brussel », « Laken », « Senne ») sont moins bien représentés que les mots-clés décrivant l'évènement. Néanmoins, le mot-clé « Laken » fait bien référence à la commune du Nord de la RBC la plus touchée pendant cet épisode météorologique.

4.3.2. Chronologie de tweets

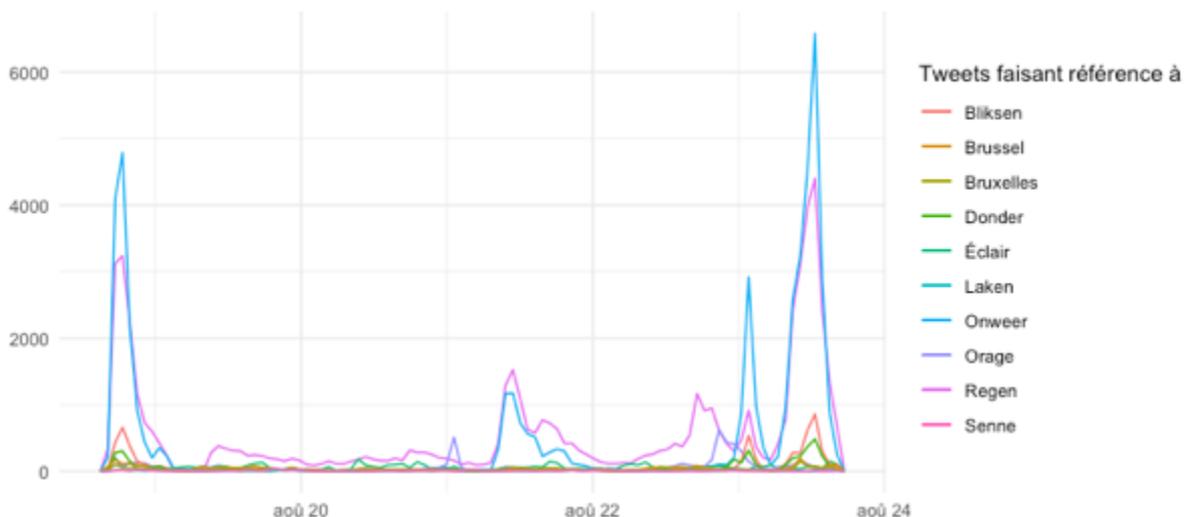


Figure C14 : Chronologie des tweets publiés pendant l'épisode orageux du 18 au 23 août 2011 en RBC

Pendant l'épisode orageux de 2011 à Bruxelles, il y a eu deux pics sur les RSN qui correspondent aux journées du 18 et du 23 août au plus fort des intempéries (**Fig. C14**). Il est

possible d'observer l'évolution de la situation météorologique en suivant les mots-clés « *Regen* » / Pluie et « *Onweer* » / Orage. Selon Twitter, il y aurait eu un pic d'orage et de pluie le soir du 18 au 19 août, une reprise de la pluie le 19 en milieu de journée et un nouveau pic orageux l'après-midi du 21. La pluie aurait repris pendant le début de soirée du 22 août pour finir par un orage important le 23 août. Ce bulletin météo sur Twitter correspond à la météo en Belgique pendant cette période²²⁷ mais l'étendue de l'évènement météorologique sur le Nord de la Belgique ne permet pas d'affirmer que les personnes qui ont posté des informations étaient bien situées en RBC.

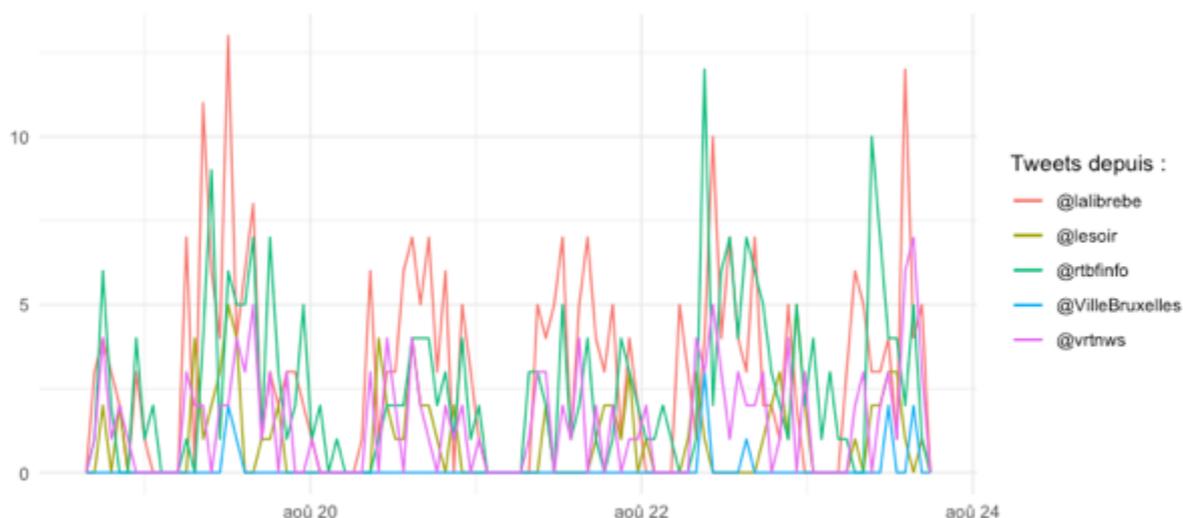


Figure C15 : Communication des autorités et de la presse publiés pendant l'épisode orageux du 18 au 23 août 2011 en RBC

La ville de Bruxelles poste des informations sur les inondations de Laeken mais aucune directive spécifique par rapport à la tempête (**Fig. C15**) Les médias nationaux parlent de la situation météorologique, des dégâts et des victimes en Belgique et à Bruxelles à partir du 18 août.

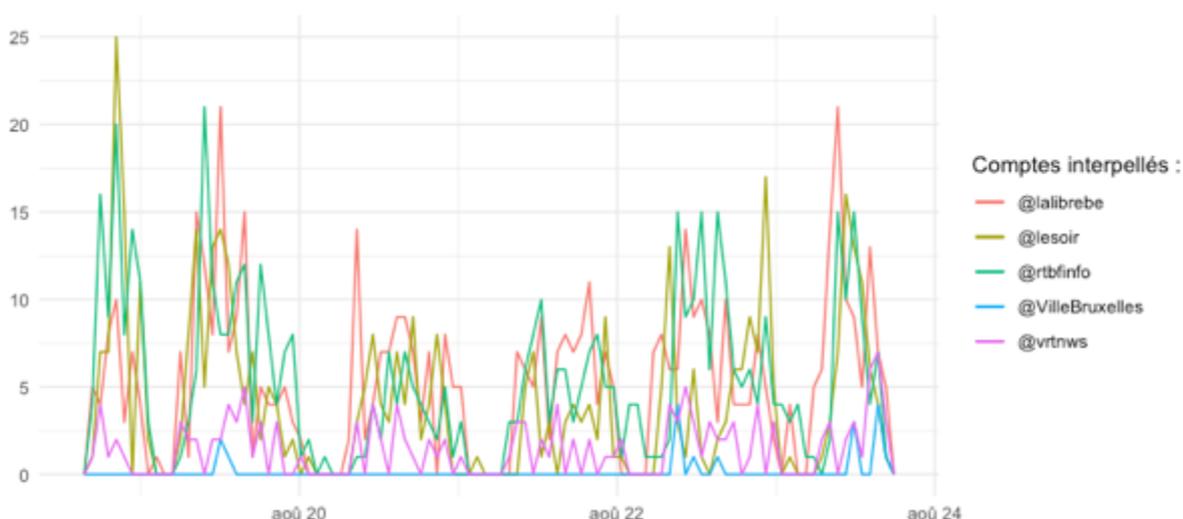


Figure C16 : Chronologie des tweets interpellant les autorités et la presse pendant l'épisode orageux du 18 au 23 août 2011 en RBC

²²⁷ Source : <https://www.meteobelgique.be/article/82-annee-2011/1696-resume-aout-2011> (consulté le 20 juin 2021)

En 2011, les gestionnaires sont encore peu actifs sur Twitter. Comme pour la vague de froid en Ile-de-France, les utilisateurs ne se sont pas tournés vers les comptes institutionnels qui n'ont pas communiqué pendant la catastrophe (**Fig. C16**) mais vers la presse qui agit ici aussi comme un relai d'information.

4.4. Accident ferroviaire de Brétigny-sur-Orge

Notre quatrième évènement est l'accident ferroviaire de Brétigny-sur-Orge ayant eu lieu le 12 juillet 2013. Cette catastrophe consiste au déraillement du train intercity Paris-Limoges, au départ de Paris, en gare de Brétigny-sur-Orge à 17h11. L'accident est dû à la défaillance d'une éclisse, une pièce d'aiguillage, restée en travers des rails²²⁸. En France, l'exploitation du réseau ferré est confiée à la SNCF. Le déraillement a entraîné la mort de sept personnes, dont quatre parmi les passagers qui attendaient sur le quai de la gare, ainsi que des dizaines de blessés. La gare de Brétigny a été fermée pendant les trois jours suivant l'accident, entraînant de fortes perturbations sur le trafic du RER C ainsi que sur les TER et Intercités qui circulent sur la ligne Paris-Austerlitz (21 millions de voyageurs en 2018).

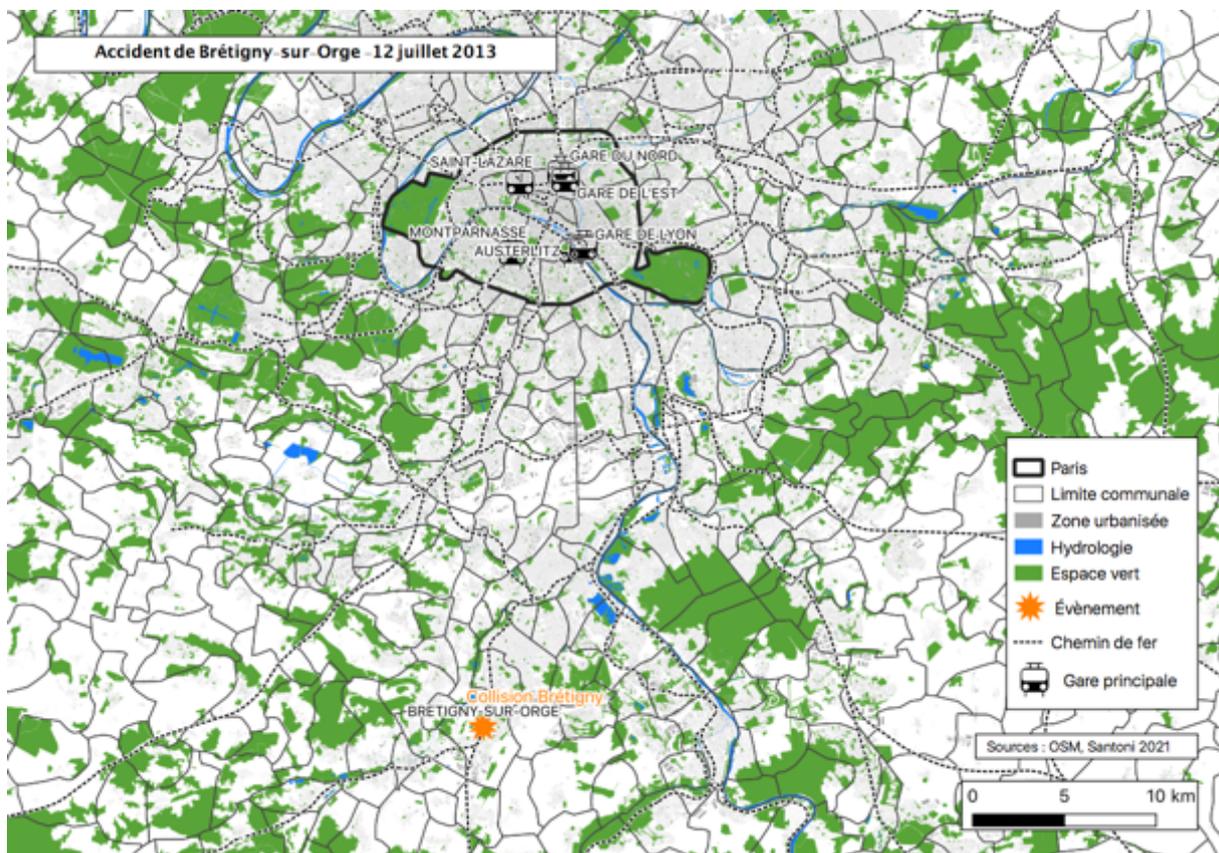


Figure C17 : Accident de Brétigny-sur-Orge

L'accident ferroviaire de Brétigny-sur-Orge (**Fig. C17**) est la principale catastrophe industrielle dans la région Parisienne depuis l'arrivée des gestionnaires de crise sur Twitter. Cet évènement va donc nous permettre d'étudier à la fois comment les gestionnaires de crise franciliens communiquent par rapport à la gestion d'un accident industriel, mais aussi de pouvoir faire une comparaison avec la communication de crise de l'accident ferroviaire de Buizingen. Les

²²⁸ Source : Le Point, Accident de Brétigny-sur-Orge : la SNCF et un cheminot renvoyés en correctionnelle, https://www.lepoint.fr/justice/accident-de-bretigny-sur-orge-la-sncf-et-un-cheminot-renvoies-en-correctionnelle-12-06-2020-2379631_2386.php (consulté le 14 juin 2019)

accidents de Buizingen et de Brétigny-sur-Orge ont tous deux eu lieu pendant une heure de pointe le long de deux axes reliant la principale ville de nos territoires d'études. Nous allons donc pouvoir comparer comment la situation sur les RSN a évolué en trois ans et nous allons analyser si l'heure de l'accident a une incidence sur l'utilisation des MSGU. De plus, nous chercherons à savoir quels sont les mots-clés qui discriminent le plus l'évènement. Pour cela, nous allons chercher à savoir si il est possible de repérer l'accident sans utiliser de mots-clés relatifs à des lieux.

4.4.1. Sélection des mots-clés

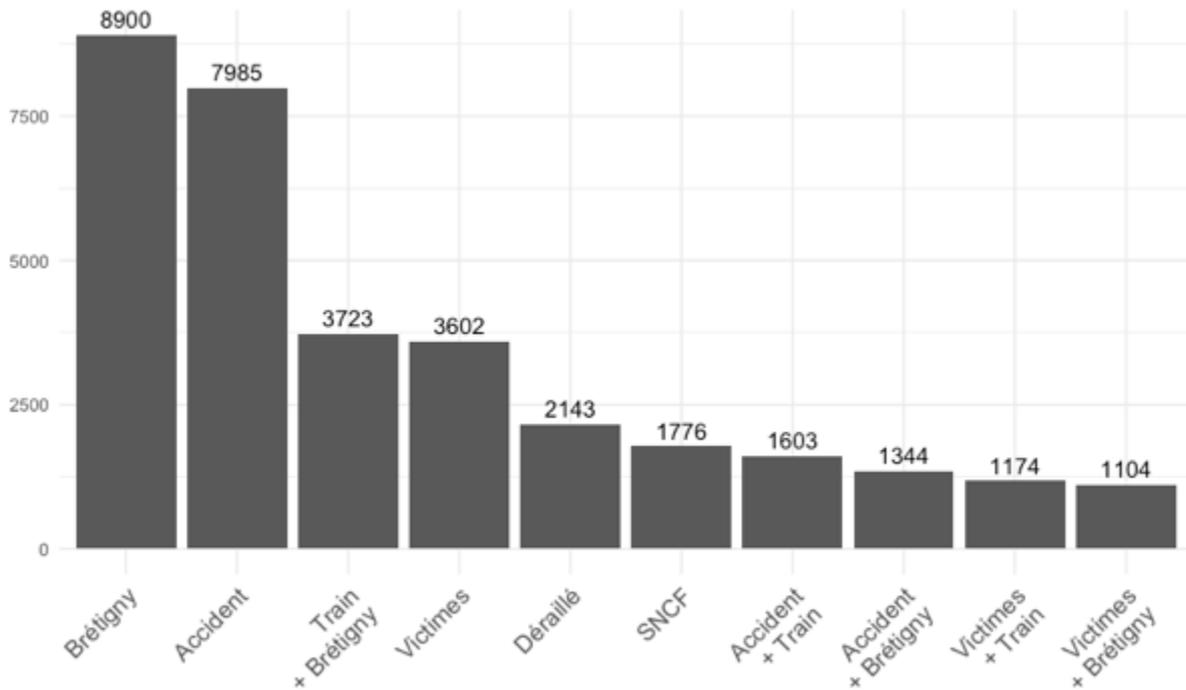


Figure C18 : Tweets publiés pendant l'accident ferroviaire de Brétigny-sur-Orge le 12 juillet 2013

Pendant l'accident ferroviaire de Brétigny (**Fig. C18**), le mot-clé « Brétigny » est le mot-clé le plus utilisé suivi par le mot-clé « Accident ». Nous avons testé d'associer les mots-clés « train », « accident », « Brétigny » et « victimes » en utilisant différentes combinaisons afin de trouver les mots-clés qui discriminent le plus l'évènement. Plus de deux-tiers des tweets contenant le mot-clé « victime » contiennent les mots-clés « Train » et « Brétigny ». À l'opposé, plus de la moitié des tweets qui contiennent le mot-clé « Accident » ne contiennent pas le mot-clé « train » ou le mot-clé « Brétigny » ce qui remet en question la pertinence des mots-clés génériques dans notre corpus. Nous avons vérifié « à la main » les tweets scrapés par rapport au mot-clé accident. Nous nous sommes aperçus que la majorité des tweets renvoyés sont des faux positifs puisque le mot-clé « accident » est aussi utilisé en anglais et renvoie à tous les types d'accidents dans le monde. Enfin, le mot-clé « déraillé », spécifique à ce type d'accident est plutôt bien représenté. Contrairement à Buizingen, la société exploitante du réseau, la « SNCF », est mise en cause par les utilisateurs sur les RSN.

4.4.2. Chronologie de tweets

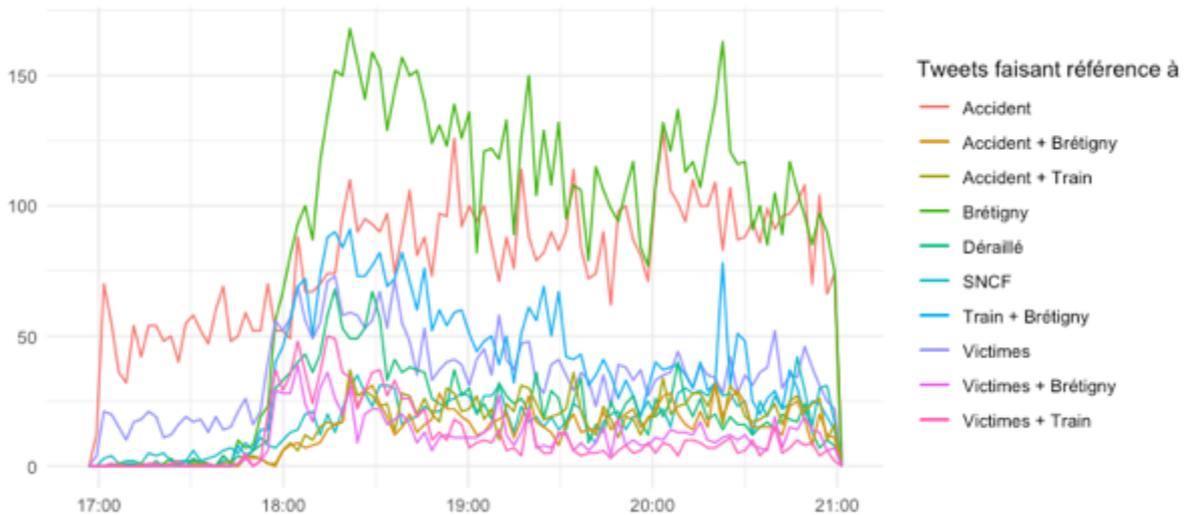


Figure C19 : Chronologie des tweets publiés pendant l'accident ferroviaire de Brétigny-sur-Orge le 12 juillet 2013

Pendant l'accident de Brétigny, le pic sur les RSN a lieu plus d'une heure après l'évènement et après la couverture médiatique, vers 18h15 (**Fig. C19**). Nous sommes allés vérifier « à la main » et les mots-clés génériques « victimes » et « accident » ne permettent pas de détecter les rares tweets qui parlent de l'évènement avant le pic de 18h15. Le premier compte à alerter sur les RSN est le compte twitter du RER_C qui est lui-même alerté par le système radio de la SNCF 5 minutes après l'accident à 17h16. La SNCF fait une annonce aux passagers du RER C en indiquant qu'il y a eu un accident mais cela n'a donné lieu à aucun communiqué sur les RSN.

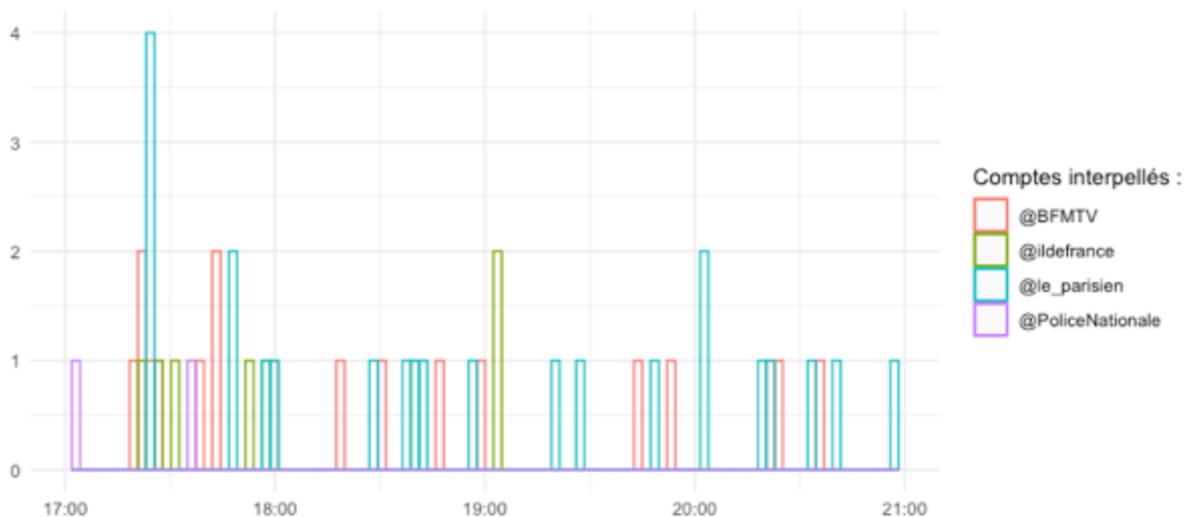


Figure C20 : Communication des autorités et de la presse pendant l'accident ferroviaire de Brétigny-sur-Orge le 12 juillet 2013

Le premier compte institutionnel qui donne l'alerte ce jour-là est le compte de la région Ile-de-France. Il publie un tweet informatif à 18h40 puis un tweet indiquant la mise en place d'un numéro vert à 19h04 (**Fig. C20**). Aucun autre compte institutionnel n'a publié d'information. Du côté des médias, le Parisien publie dès 17h56 suivi par BFMTV à 17h59. Le compte de la SNCF est interpellé au sujet de l'incident à partir de 18h02. Cette absence de communication

sur les RSN par les comptes officiels en France s'explique par le fait que les institutions communiquent au travers des autres médias en 2013.

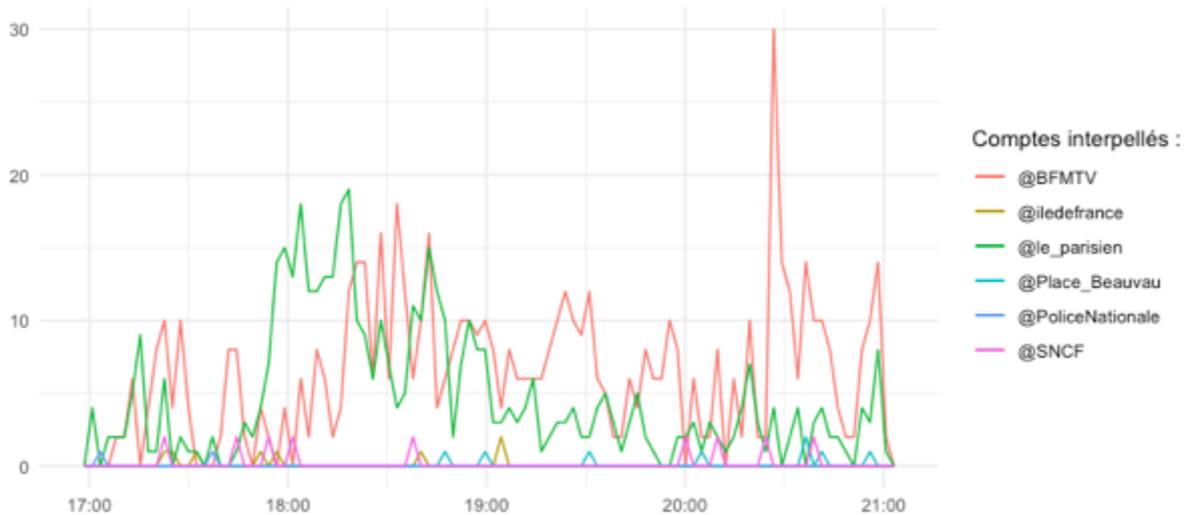


Figure C21 : Chronologie des tweets interpellant les autorités et la presse pendant l'accident ferroviaire de Brétigny-sur-Orge le 12 juillet 2013

Ainsi, le premier tweet qui interpelle le Ministère de l'Intérieur à 18h46 (**Fig. C21**) cite une communication du ministre de l'époque dans la presse. Du côté de la presse, le média BFMTV est interpellé par un utilisateur à partir de 17h44 avant la communication du média de 17h56. Le Parisien de son côté est aussi interpellé par des utilisateurs à partir de 17h52. Les messages relaient l'article concernant l'accident de Brétigny publié sur le site internet du Parisien avant la communication officielle de l'article sur les RSN.

4.4.3. Méthode de la recherche d'aiguilles



Figure C22 : Tweets publiés pendant les 15 premières minutes de l'accident de Brétigny le 12 juillet 2013

Dans les premières quinze minutes suivant l'accident de Brétigny, La SNCF est la première à publier des informations sur les RSN via le compte du RER C et par annonce vocale à

destination des passagers, hors des RSN au sein d'une des rames du RER (**Fig. C22**). Il s'agit de l'alerte la plus rapide au sein de nos études de cas. Cette alerte n'a pas été reprise par le compte général de la SNCF et n'a pas pu toucher le plus grand nombre. En conséquence, seuls les utilisateurs qui suivaient le compte du RER C sur les RSN et certains utilisateurs qui étaient présents dans la rame ont publié des informations sur Twitter. Comme pour Buizingen, quelques rares passagers du train Paris-Limoges accidenté ont publié des informations sur les RSN. La presse avait repéré ces informations et a contacté les utilisateurs pour obtenir des informations plus d'une heure après l'accident. La première photo de la catastrophe a été publiée par un voyageur depuis un quai en gare de Brétigny. Sur cette photo, nous pouvons observer la présence des équipes techniques de la SNCF qui s'activent avant l'arrivée des secours. L'horloge sur le quai indique 17h12 ce qui laisse penser que la photo a été prise l'instant d'après l'accident, mais le message a été publié 14 minutes plus tard à 17h26. L'utilisateur a employé les hashtags #accident, #bretigny et #sncf pour rendre sa publication visible.

4.5. Attentats du 13 novembre 2015 à Paris

Le cinquième événement de notre chronologie est en réalité un multi-événement puisqu'il s'agit des attentats ayant eu lieu à Saint-Denis et à Paris en France le 13 novembre 2015 (**Fig. C23**). Cet événement fait état de 129 morts et 350 blessés.

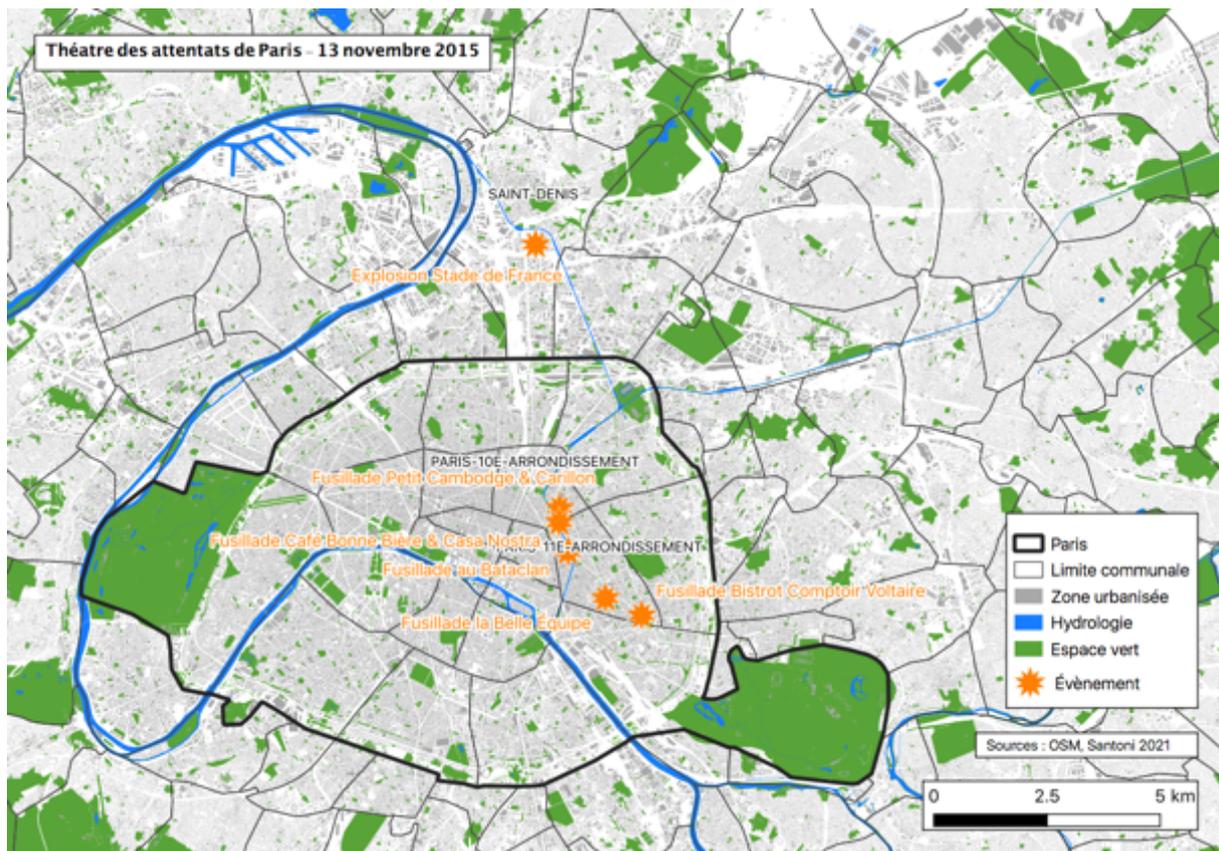


Figure C23 : Principaux théâtres des attentats de Paris le 13 novembre 2015

La première série d'attaque est située aux abords du Stade de France (81 338 places) à Saint-Denis dans le département de l'Ile-Saint-Denis au Nord de Paris (**Fig. C23**). Aux alentours de

21h20, une première explosion fait une victime près d'une des portes du Stade de France²²⁹ pendant le match France-Allemagne. Cette première explosion a été entendue par les spectateurs à l'intérieur du stade mais aussi par les téléspectateurs puisque le match était retransmis en direct à la télévision. Le président de la République, François Hollande, présent dans les gradins pendant le match, a été averti des événements à partir de la deuxième explosion²³⁰ qui a eu lieu à 21h30 toujours à l'extérieur du stade. Le dernier attentat suicide du Stade-de-France a eu lieu à 21h53. Le bilan des victimes sur ce premier lieu s'est élevé à 4 morts dont 3 terroristes.

La deuxième série d'attaque a eu lieu dans le X^{ème} et XI^{ème} arrondissement de Paris. Entre 21h25 et 21h40, un deuxième commando tire avec des armes de guerre sur les terrasses de plusieurs restaurants depuis une Seat Léon noire immatriculée en Belgique : 21h25, fusillade sur les terrasses des restaurants « Le Carillon » et « Petit Cambodge » (15 morts, 10 blessés) ; 21h32, fusillade sur la terrasse du bar « À La Bonne Bière » (5 morts, 8 blessés) ; 21h36, fusillade sur la terrasse du restaurant « La Belle Équipe » (19 morts, 9 blessés) ; 21h40, explosion kamikaze d'un membre du commando dans le restaurant « Le Comptoir Voltaire » (1 blessé). Au total, il y a eu 39 morts et 32 blessés sur l'ensemble des fusillades.

La troisième attaque est située à l'intérieur de la salle de spectacle du Bataclan (1500 places) dans le XI^{ème} arrondissement. À 21h40, un troisième commando entre dans la salle de spectacle, tire au fusil d'assaut dans la foule et cause 90 morts. La BRI (Brigade de Recherche et d'Intervention) est entrée dans le bâtiment à partir de 22h15²³¹ pour terminer l'assaut à 0h20 le 14 novembre.

Les attentats de Paris sont les premiers attentats sur le territoire francilien depuis la présence des gestionnaires de crise sur Twitter. Nous allons donc pouvoir observer quel est l'impact d'un événement d'une telle ampleur sur les RSN, en fonction des réactions des citoyens. De plus nous allons analyser la communication des gestionnaires de crise français sur les RSN pendant l'évènement. Nous allons pouvoir observer si la chronologie correspond aux informations concernant ces événements dans les tweets des citoyens sur les RSN. Nous observerons également la réaction des gestionnaires de crise dans le cas d'un attentat multi-site où les événements s'étalent sur plusieurs heures. Aussi, nous mesurerons l'écart entre les informations diffusées par les médias et la communication de crise sur les RSN, et déterminerons s'il est significatif.

²²⁹ Source : Reuters, Timeline of Paris attacks according to public prosecutor, <https://www.reuters.com/article/us-france-shooting-timeline/timeline-of-paris-attacks-according-to-public-prosecutor-idUSKCN0T31BS20151114#h8KRqimXftutLeR3.97> (consulté le 12 mars 2020). Certaines données publiées sur la chronologie de l'article de Reuters ne se retrouvent pas dans la presse locale. La chronologie publiée dans Libération (https://www.liberation.fr/france/2015/11/14/le-deroule-exact-des-attentats-du-13-novembre_1413492, consulté le 12 mars 2020) est néanmoins la plus complète dans la presse locale.

²³⁰ Source : Le Point, Attentat : François Hollande raconte la nuit meurtrière du 13 novembre 2015, https://www.lepoint.fr/politique/attentat-francois-hollande-raconte-la-nuit-meurtriere-du-13-novembre-2015--12-11-2015-2346845_20.php (consulté le 12 mars 2020)

²³¹ Source : La Monde, L'assaut au Bataclan dans les yeux des forces de l'ordre, https://www.lemonde.fr/attaques-a-paris/article/2015/11/20/l-assaut-au-bataclan-dans-les-yeux-des-forces-de-l-ordre_4813868_4809495.html (consulté le 12 mars 2020)

4.5.1. Sélection des mots-clés

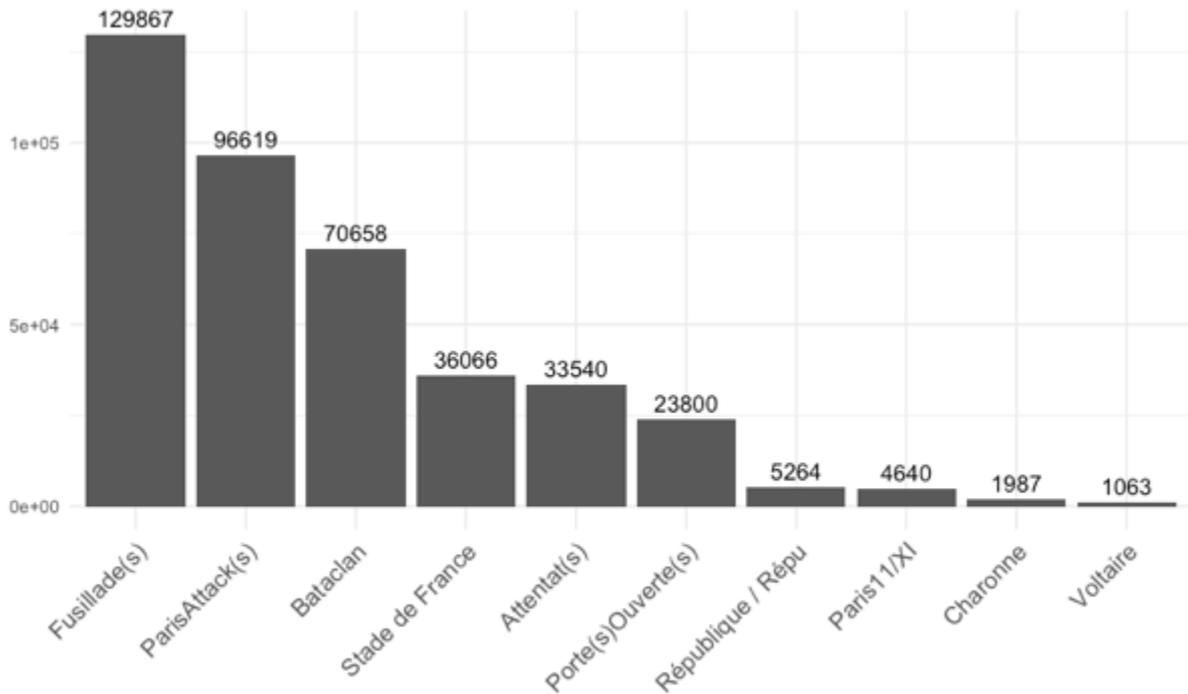


Figure C24 : Tweets publiés pendant les attentats du 13 novembre 2015 à Paris, période de 21h le 13 novembre à 1h00 le 14 novembre 2015

Durant les attentats de Paris (**Fig. C24**), les mots-clés les plus utilisés correspondent aux actions en cours et ensuite aux théâtres des évènements. Le mot-clé « Fusillades » est le mot-clé ayant eu le plus d'occurrence sur tous nos évènements. Nous avons agrégé les formes singulières et plurielles des mots-clés Fusillade(s), ParisAttack(s), Attentat(s) et Porte(s) Ouverte(s). Nous avons aussi agrégé les diminutifs (« Répu ») et les variantes (« Paris XI »). Ensuite, les mots-clés font référence aux différents lieux des attentats. D'abord à la tuerie de masse dans la salle de spectacle avec le mot-clé « Bataclan », aux explosions aux abords du Stade de France à Saint-Denis puis dans les quartiers où ont eu lieu les fusillades avec les mots-clés « République », « Paris 11 », « Charonne » et « Voltaire ». Enfin c'est pendant cette crise qu'a été créé le hashtag #porteouverte. Les attentats de Paris est l'évènement qui a généré le plus de réactions sur les RSN parmi nos études de cas. L'ensemble des tweets du corpus des attentats de Paris contient le plus grand nombre d'occurrence avec plus 395 000 tweets scrapés une fois dédoublonnés.

4.5.2. Chronologie de tweets

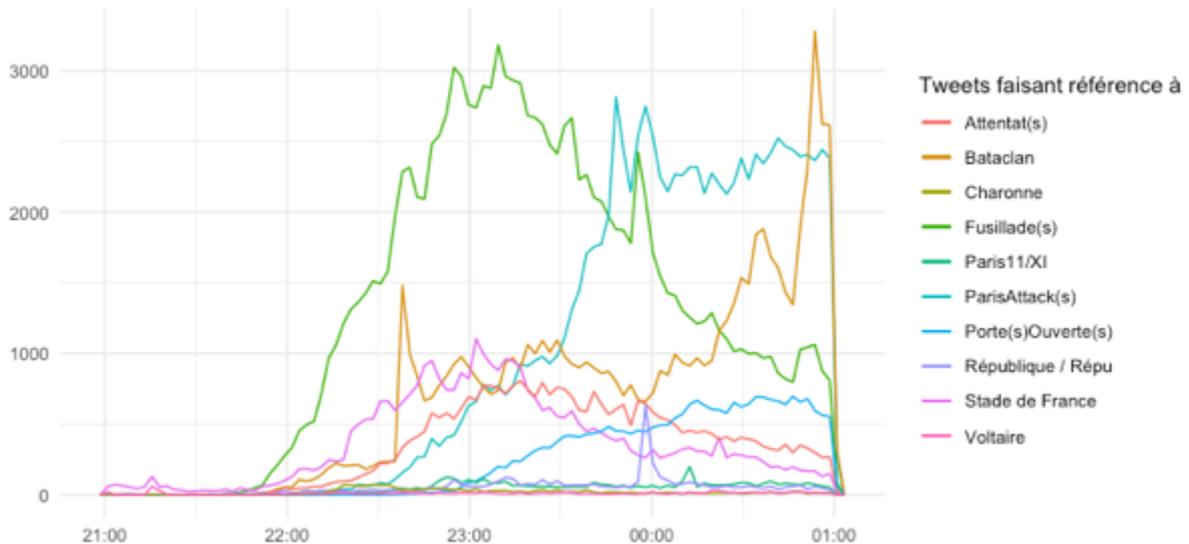


Figure C25 : Chronologie de tweets publiés pendant les attentats du 13 novembre à Paris

Pendant les attentats de Paris, le premier tweet en provenance d'un compte officiel a eu lieu à 23h15 (**Fig. C25**), soit presque deux heures après l'explosion au Stade de France (21h30), et après le premier pic sur les RSN correspondant au mot-clé « fusillade ». Dans l'ensemble, les mots-clés correspondant à des lieux ont été mentionnés à la fois avant et après les événements, ce qui rend difficile la détection d'une irrégularité avant que leur occurrence ne monte en flèche. Cela concerne par exemple le mot-clé « Bataclan » après 22h40 - c'est-à-dire après qu'il ait été mentionné dans la presse. Le mot-clé connaît un deuxième pic plus tard dans la nuit avec l'annonce de la fin de l'assaut par la BRI par les médias. De même, l'augmentation de l'occurrence du mot-clé « fusillade(s) » a commencé une fois qu'il a été mentionné dans la presse. Le pic de tweets s'est produit vers 23h10 avant les premiers tweets officiels. Au fil de la soirée les pratiques ont évolué : l'essentiel du volume de tweets est passé de mots-clés génériques (« fusillades », « attentats ») à des lieux spécifiques (« Voltaire », « Charonne »), d'un usage plutôt français à un usage croissant de l'anglais (#ParisAttack(s)), et d'une description des événements à des offres d'aide ("portes ouvertes", #PortesOuvertes).

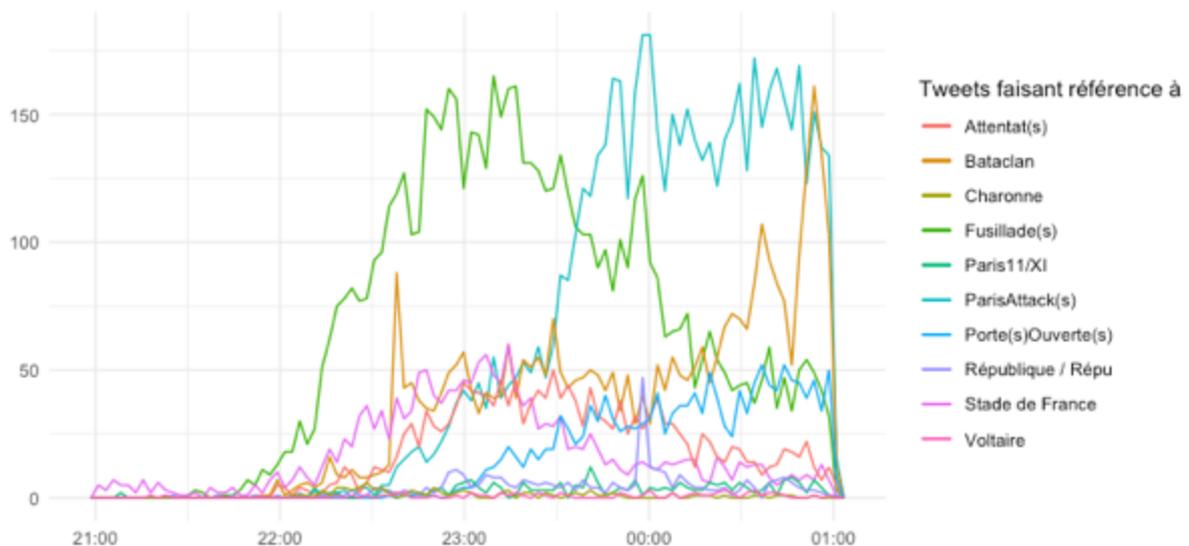


Figure C26 : Chronologie de tweets géolocalisés publiés pendant les attentats du 13 novembre à Paris

La chronologie des tweets géolocalisés (**Fig. C26**) suit la chronologie des tweets avec des plus petits volumes (5,5%). Par exemple, il est possible de détecter le bruit concernant les mots-clés de lieux avant les attaques ainsi que les tweets qui évoquent les attaques avant la presse.

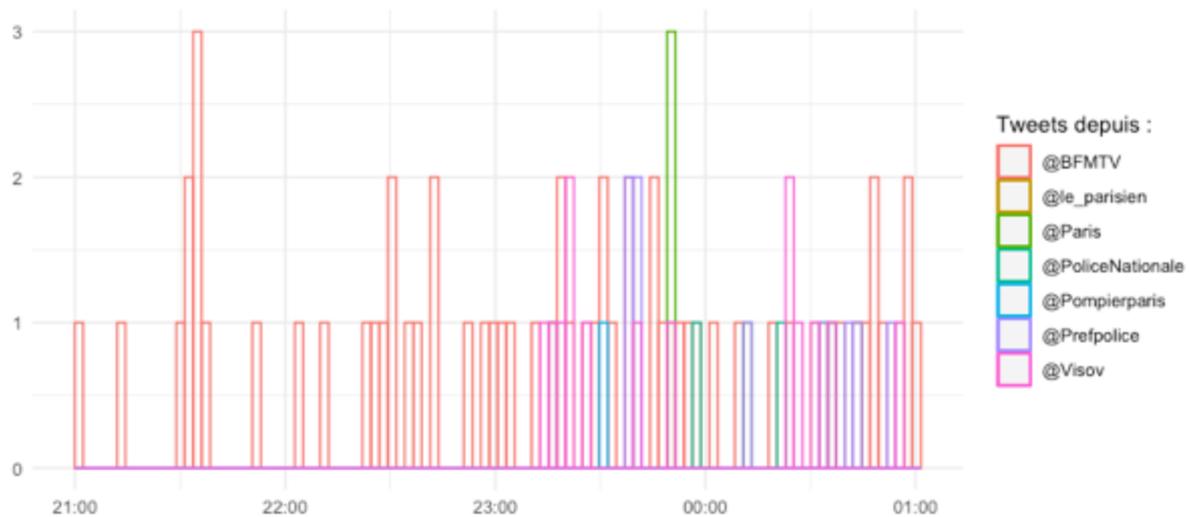


Figure C27 : Communication des autorités et de la presse sur Twitter pendant les attentats du 13 novembre 2015 à Paris

Le premier message en provenance d'un compte officiel est un tweet de la ville de Paris qui indique de rester chez soi en attendant de nouvelles instructions (**Fig. C27**). Ensuite, c'est le tweet de la BSPP (Brigade des Sapeurs-Pompiers de Paris) qui a été publié à 23h30 pour indiquer de ne pas encombrer les lignes de secours. Le média BFMTV a donné l'alerte à 21h50 en déclarant qu'il y avait des fusillades dans les rues, puis en informant qu'il y avait eu une explosion au Stade de France à 22h10 pour enfin poster qu'il y avait une fusillade à l'intérieur du Bataclan à 22h42.

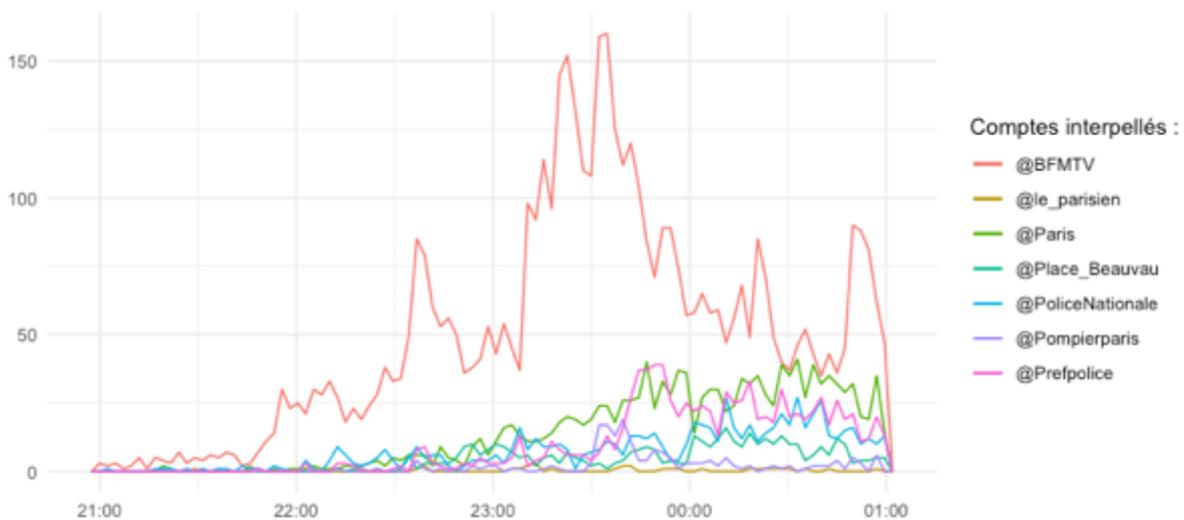


Figure C28 : Chronologie des tweets interpellant les autorités et la presse pendant les attentats du 13 novembre 2015 à Paris

Le premier tweet interpellant l'autorité a été posté à 21h47, s'adressant à la préfecture de police de Paris (**Fig. C28**). Ce sont les comptes de la préfecture de police et de la mairie de Paris qui ont le plus interpellé parmi les comptes officiels, durant les attentats. Il n'est pas possible de constater une différence avec le bruit avant 22h15. Les utilisateurs des RSN se sont tournés vers

la presse plutôt que vers les autorités. Le premier tweet interpellant la presse sur la situation dans la rue Bichat a été posté à 21h45. C'est le média régional le Parisien qui est interpellé en premier suivi par BFMTV à 21h48.

4.5.3. Méthode de la recherche d'aiguilles



Figure C29 : Premières images des attentats de Paris publiées 15 minutes après les fusillades

Lors de l'attentat du Stade de France, il y a une certaine confusion entre les personnes qui tweetaient sur place et celles qui tweetaient depuis leur domicile, le match étant retransmis en direct, ce qui explique qu'il y ait eu très peu de tweets publiés depuis le stade. De plus, les explosions se sont produites à l'extérieur du stade, ce qui explique qu'il n'était pas facile pour les personnes présentes dans les tribunes d'appréhender la situation. Lors des fusillades qui ont eu lieu dans les Xe et XIe arrondissements, les habitants ont publié les premiers tweets trois minutes après le début des événements. Les rares photos prises après la fusillade qui a eu lieu au Carillon proviennent de l'utilisateur @pierre75010 qui a pris des photos du restaurant depuis sa fenêtre, ou de l'utilisateur @VinBerth, un journaliste de BFMTV (**Fig. C29**). La police apparaissait déjà sur la deuxième photographie. La fusillade du Bataclan s'est produite à l'intérieur d'un bâtiment. Les seuls tweets dont nous disposons concernant ce lieu ont été publiés par des personnes qui entendaient des coups de feu de l'extérieur et par des personnes qui s'échappaient du bâtiment.

4.5.4. Cartographie

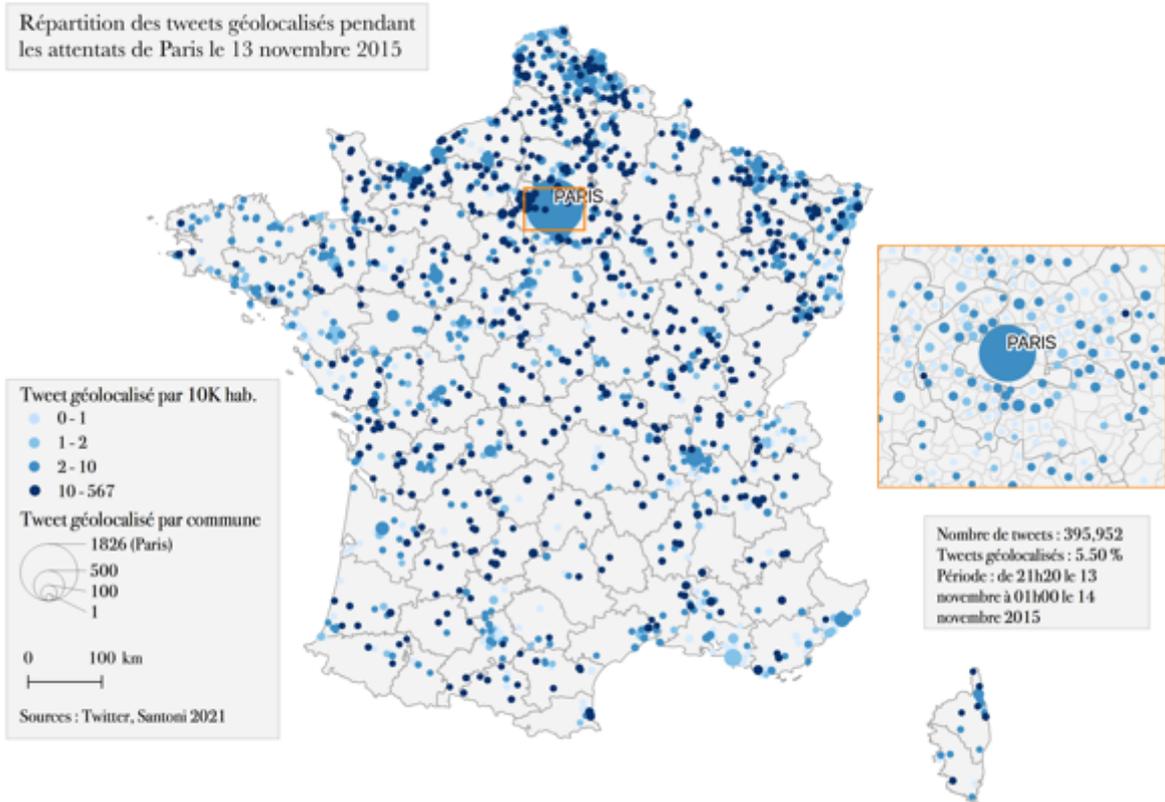


Figure C30 : Cartographie des tweets géolocalisés pendant les attentats de Paris le 13 novembre 2015

Pendant les attentats de Paris, les tweets géolocalisés représentaient 5,5 % des tweets totaux, mais seulement 0,5 % (1 826 tweets) ont été localisés en région parisienne dans les trois heures qui ont suivi les attentats (**Fig. C30**). Les tweets géolocalisés dans Paris intra-muros représentaient 18 % des tweets géolocalisés, alors que la population parisienne représentait 4 % de la population française totale. Le ratio de tweets géolocalisés / population varie spatialement, puisque certaines villes moyennes (Reims, Saint-Etienne, Grenoble, Dijon) n'étaient pas bien représentées, alors que des villes comme Villejuif (51 tweets géolocalisés pour 56 661 habitants) et Creutzwald (46 tweets géolocalisés pour 13 255 habitants) étaient bien représentées. De plus, les communes où le ratio tweets géolocalisés / population est le plus élevé sont plutôt des communes de moins de 10 000 habitants. Il n'y a pas non plus de gradient de distance puisque certaines communes ont un ratio plus élevé à l'autre bout du pays qu'en petite couronne ou sur les lieux de l'attentat.

4.6. Attentats du 22 mars 2016 à Bruxelles

Le sixième évènement de notre chronologie est un autre attentat multi-site ayant eu lieu le 22 mars 2016 à Bruxelles et à Zaventem (**Fig. C31**). Il a été commis quatre mois après les attentats de Paris par la même cellule terroriste islamiste. Il s'agit aussi des attentats les plus meurtriers en Belgique faisant 32 morts et 340 blessés. Cet évènement est la deuxième exception territoriale de notre analyse avec l'accident de Buizingen puisque la commune de Zaventem est située en région flamande dans la province du Brabant-Flamand tout en étant limitrophe de la RBC.

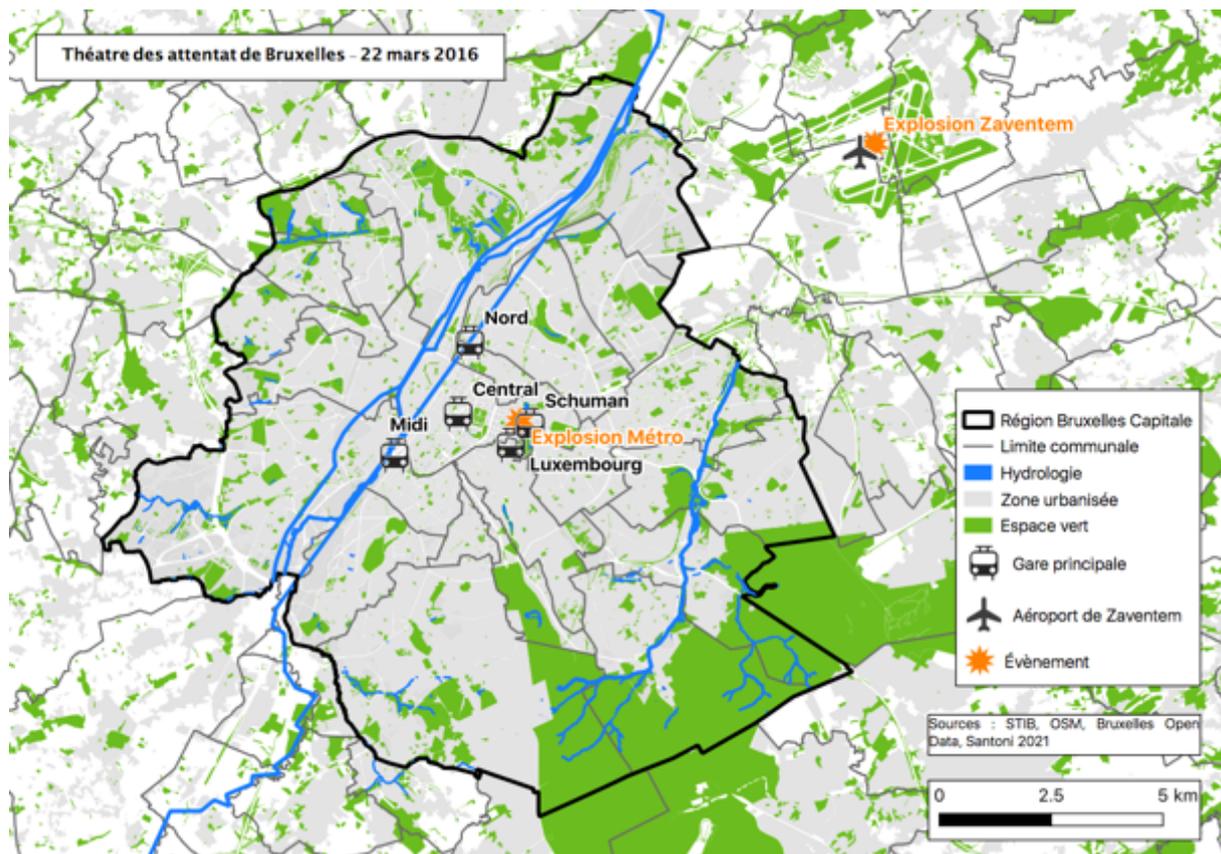


Figure C31 : Principaux théâtres des attentats de Bruxelles le 22 mars 2016 – Aéroport de Bruxelles et Station STIB Schuman

La première série d’attaques est située au sein de l’aéroport international de Bruxelles (23 millions de passagers en 2016²³²) situé dans la commune de Zaventem. Deux explosions se sont produites à 7h58 dans le hall des départs de l’aéroport près du comptoir de Brussel Airlines et de celui d’American Airlines faisant 14 morts et 92 blessés²³³. Le plan catastrophe fédéral est alors activé avec un niveau d’alerte 4²³⁴ (niveau maximum). Le trafic aérien a été suspendu. Une troisième bombe, cachée dans une valise, a été neutralisée par les services de l’aéroport dans l’après-midi.

La deuxième attaque a lieu dans la station de métro de Maelbeek située dans le quartier européen à Bruxelles. L’explosion a eu lieu dans la rame qui quittait la station en direction de la station Art-Loi à 9h11, faisant 15 morts et 55 blessés. Peut-être, la STIB (Société des Transports Intercommunaux de Bruxelles) annonce l’arrêt de l’ensemble des transports en commun de la région bruxelloise.

Les attentats de Bruxelles sont les premiers attentats ayant eu lieu sur le territoire belge depuis la présence des gestionnaires de crise sur les RSN. Nous allons donc pouvoir observer quel est l’impact d’un événement d’une telle ampleur sur les informations publiées par les citoyens et sur la communication de crise des gestionnaires belges sur les RSN. Même si le type d’attentat

²³² Source : Aéroport de Bruxelles, Chiffres de trafic mensuels, <https://www.brusselsairport.be/fr/notre-aeroport/faits-chiffres/chiffres-de-traffic-mensuels> (consulté le 13 mars 2020)

²³³ Source : La Libre, Attentat à l’aéroport de Bruxelles : les assaillants transportaient les bombes dans des valises, <https://www.lalibre.be/belgique/attentat-a-l-aeroport-de-bruxelles-les-assaillants-transportaient-les-bombes-dans-des-valises-56f0f13935702a22d59cd0b1> (consulté le 13 mars 2020)

²³⁴ Source : La Monde, Explosions à Bruxelles : la Belgique placée à son niveau d’alerte maximal, https://www.lemonde.fr/les-decodeurs/article/2016/03/22/explosions-a-bruxelles-la-belgique-placée-a-son-niveau-d-alerte-maximal_4887780_4355770.html (consulté le 13 mars 2020)

est différent, en prenant en considération le mode d’opération et le nombre de victimes, nous allons pouvoir faire une comparaison avec les attentats de Paris par le prisme des RSN. Comme pour les attentats de Paris, nous allons nous intéresser aux écarts de temps entre la communication de crise sur les RSN et la communication des médias.

4.6.1. Sélection des mots-clés

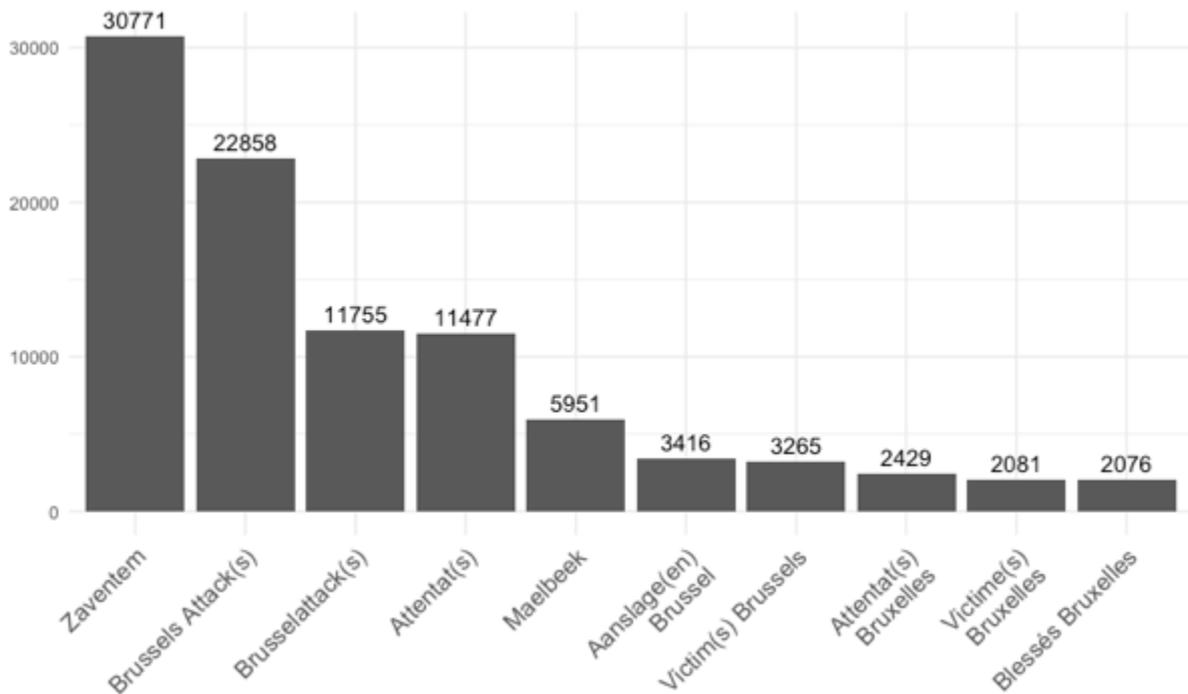


Figure C32 : Tweets publiés pendant les attentats du 22 mars 2016 à Bruxelles, période de 7h30 à 12h le 22 mars 2016

Pendant les attentats de Bruxelles, (**Fig. C32**), le mot-clé le plus utilisé correspond à Zaventem, l’aéroport de Bruxelles où a eu lieu la première explosion. Nous retrouvons les mots-clés en anglais « Brussels attacks » qui est devenu générique sur les RSN en cas d’attentat. Le mot-clé « Maelbeek » correspond à la station de métro touchée par la deuxième explosion. Partant du principe que la communication des autorités se fait en français, en anglais et en flamand à Bruxelles, nous avons testé les mots-clés dans les trois langues. Par exemple « Aanslag » veut dire « attentat ». Nous avons ensuite couplé ces mots-clés avec les déclinaisons de « Bruxelles » dans les trois langues afin de nous assurer que les mots-clés correspondent à l’évènement étudié. Nous avons testé les mots-clés victime / *victim* / *slachtoffer*, blessés / *wounded* / *gewond* ainsi que attaque / *attack* / *aanslag*. Comme pour les attentats de Paris, nous avons aussi agrégés les formes singulières et plurielles pour les mots-clés BrusselsAttack(s), attentat(s), aanslag(en) + Brussel, victim(s) + Brussels.

4.6.2. Chronologie de tweets

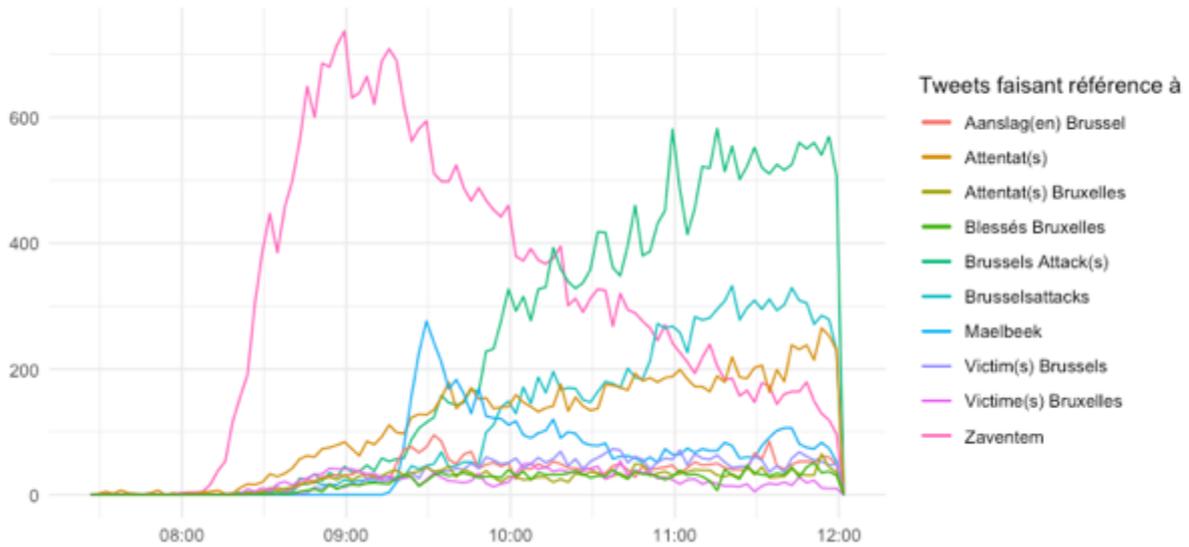


Figure C33 : Chronologie des tweets publiés pendant les attentats du 22 mars à Bruxelles

Pendant les attentats de Bruxelles, le mot-clé « Zaventem » a commencé à émerger quelques instants avant que la presse ne mentionne le lieu de l'explosion (**Fig. C33**). De même, le mot-clé « Maelbeek » est apparu juste avant que la presse ne le publie sur les RSN. Certains mots-clés étaient déjà utilisés avant les événements pour des commentaires sans rapport, ce qui rendait difficile de séparer le signal du bruit. Comme pour les attentats de Paris, le pic de tweets s'est produit avant que les premiers comptes officiels ne donnent l'alerte.

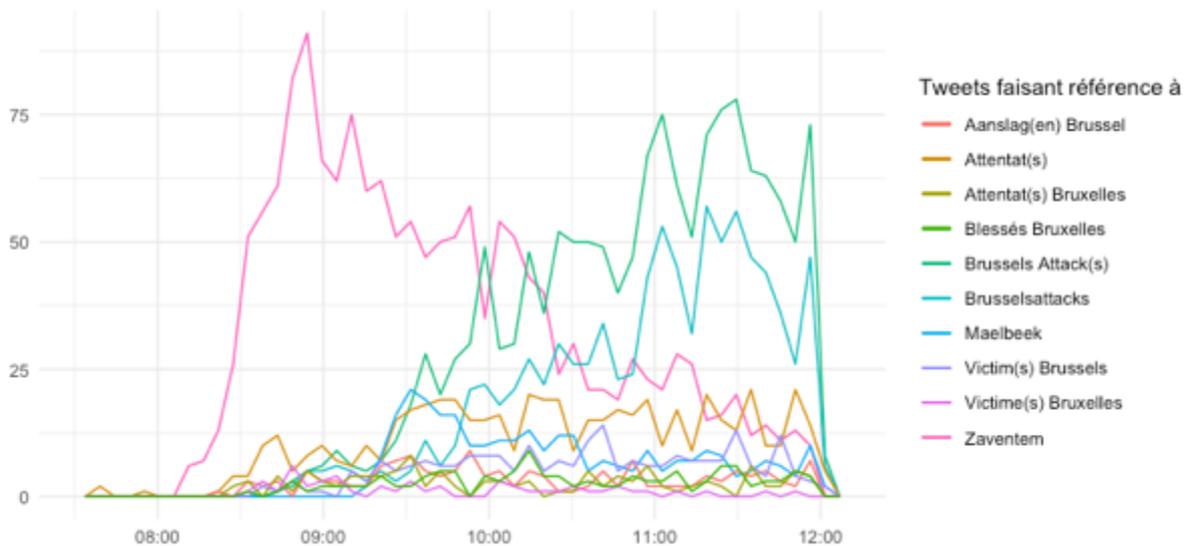


Figure C34 : Chronologie des tweets géolocalisés publiés pendant les attentats du 22 mars à Bruxelles

La chronologie des tweets géolocalisés (**Fig. C34**) correspond à la répartition des informations des tweets pendant les attentats de Bruxelles (**Fig. C33**) mais avec des plus petit volumes (5,3%). Les délais de réaction semblent toutefois légèrement plus longs durant la première demi-heure suivant chaque événement.

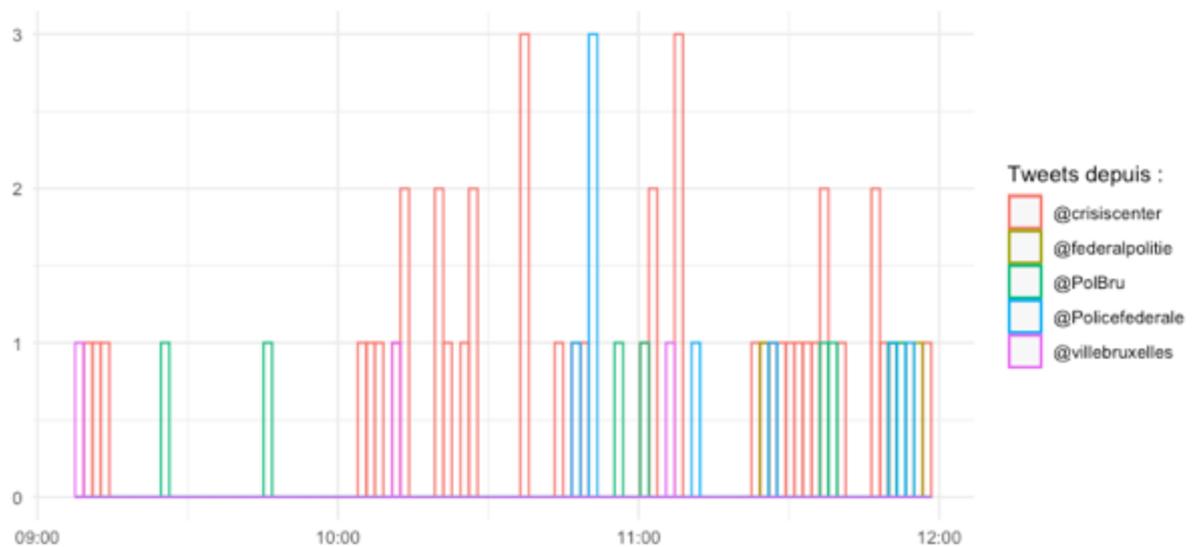


Figure C35 : Communication des autorités et de la presse pendant les attentats du 22 mars à Bruxelles

Le premier tweet officiel pour donner l'alerte a été envoyé par la municipalité à 9h08 (@VilleBruxelles) et à 9h09 par le Centre de Crise National (@CrisisCenterBe) (Fig. C35). Après l'explosion de 9h11 à la station de métro Maelbeek, le @CrisisCenterBe a annoncé l'interruption de tous les services de transport public à 10h05 dans différentes langues, mais toujours en référence aux événements de Zaventem. À 10h21, le centre de crise a informé de la saturation des lignes d'urgence en trois langues : "N'appellez pas. Utilisez les SMS ou les médias sociaux. Le réseau est saturé #Bruxelles". Ce n'est qu'après 11h36 que les comptes officiels ont commencé à mentionner Maelbeek, mais la station de métro et l'explosion n'ont été annoncées de manière officielle que dans l'après-midi. La télévision nationale (@RTBFinfo) a tweeté sur l'explosion de Zaventem à 8h18 et a publié des informations sur l'explosion de Maelbeek dès 9h28. La presse locale (@LaCapitale_be) a été plus lente, et a communiqué à 8h35 sur le 1^{er} événement et à 9h48 pour le second. À partir de 8h30, il est possible d'observer un léger changement dans la publication des médias.

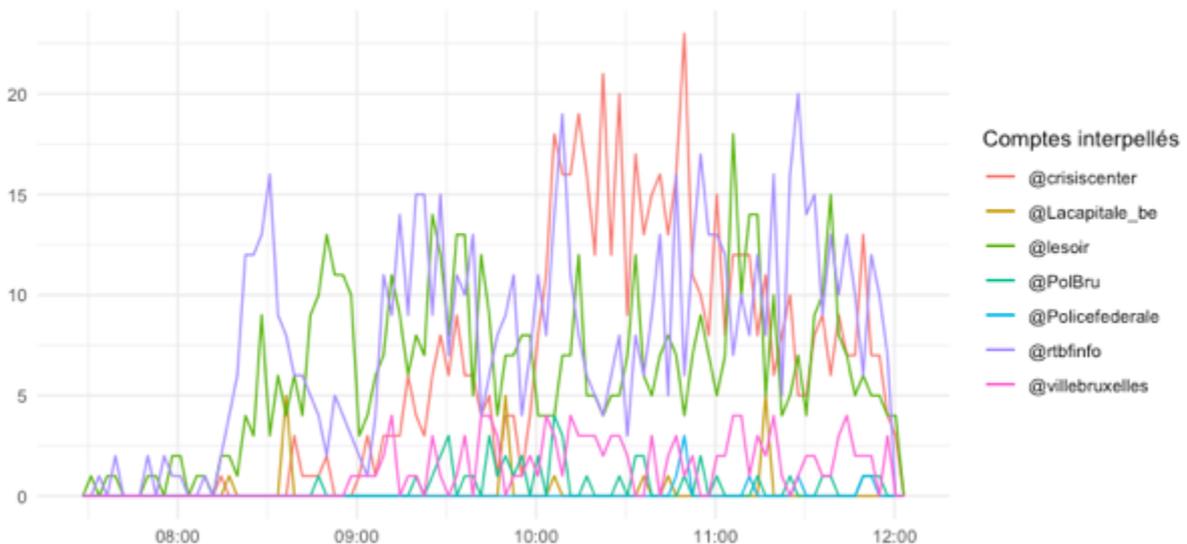


Figure C36 : Chronologie des tweets interpellant les autorités et la presse pendant les attentats du 22 mars 2016 à Bruxelles

Les utilisateurs ont partagé des informations, des témoignages et des demandes d'information avec la presse avant d'interpeller les primo-intervenants (**Fig. C36**). Les interactions avec les autorités locales et la police ont commencé à apparaître vers 9 heures, puis le centre national de crise a pris le relais. Après 10 heures, il s'agissait pour la majorité des tweets de demandes de renseignements, d'informations plus détaillées ou des réponses apportées.

4.6.3. Méthode de la recherche d'aiguilles

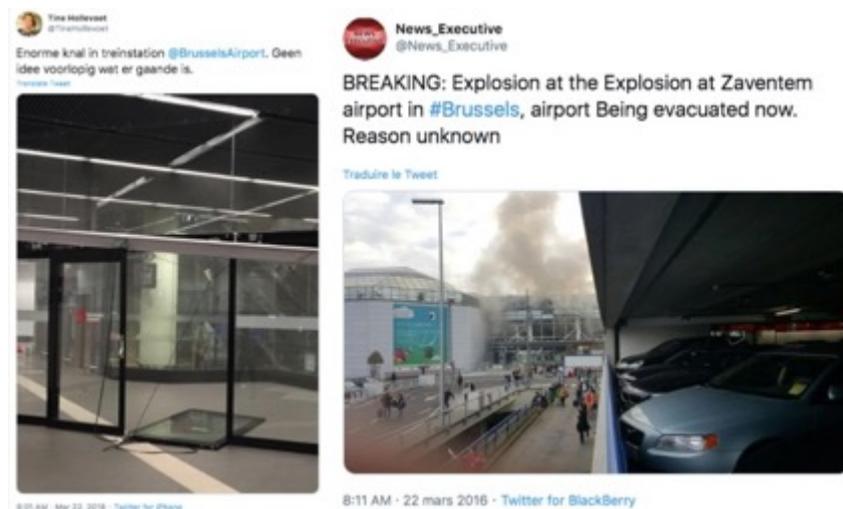


Figure C37 : Premières images de l'explosion à l'aéroport de Zaventem le 22 mars 2016

Pendant l'explosion de Zaventem, les premiers tweets ont été publiés trois minutes après l'explosion par des passagers expliquant qu'il y avait eu une explosion dans l'aéroport et les utilisateurs ont immédiatement étiqueté les médias (#vtmnieuws, @rtlinfo, @BFMTV, @RTBFinfo). À l'inverse des attentats de Paris, les utilisateurs ne cherchaient pas à recueillir des informations mais plutôt à alerter les autres utilisateurs. La première photo de l'événement a été prise depuis l'intérieur de la gare de l'aéroport, trois minutes après l'explosion, mais l'utilisateur ne disposait d'aucune information sur ce qu'il s'y passait (**Fig. C37**). Cette photo est intégrée à un tweet qui ne contient aucun des mots-clés de notre corpus many-to-many. Ce tweet est référencé au sein de notre corpus car il a ensuite été partagé par un autre utilisateur ayant utilisé les mots-clés ciblés. La deuxième photo a été prise par un journaliste sur le parking de l'aéroport. L'information est qualifiée, référencée par des faits, des hashtags et mise en évidence par l'annonce "BREAKING" (**Fig. C37**).

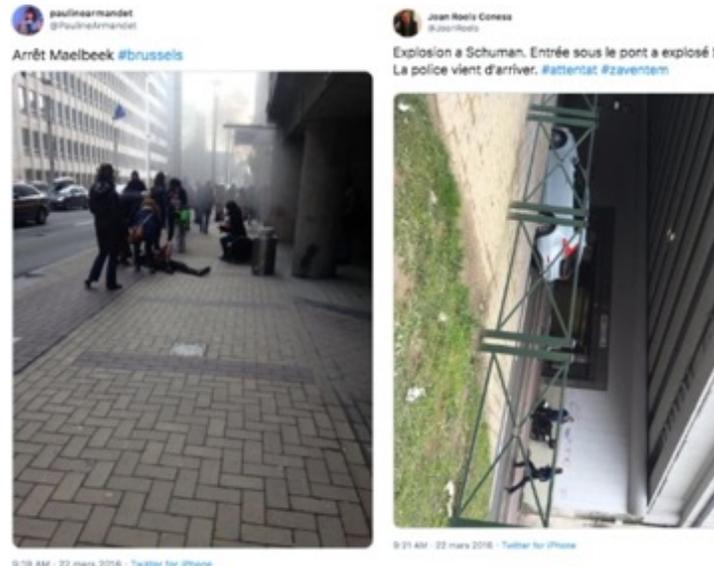


Figure C38 : Premières images de l'explosion de la station Maelbeek le 22 mars 2016

L'ensemble des données publiées 15 minutes après l'explosion de la station Maelbeek est altéré par les informations sur Zaventem car les deux événements ont eu lieu dans un court laps de temps. Le premier tweet ne contient pas de contenu multimédia et provient d'un passager du métro qui ne comprenait pas ce qu'il se passait, le trafic venant d'être interrompu. La première photo indique que le journaliste est arrivé sur les lieux huit minutes après la détonation, en utilisant le hashtag "Bruxelles" (Fig. C38). Le deuxième tweet montre qu'une patrouille de police est arrivée sur place dix minutes après l'explosion.

4.6.4. Cartographie

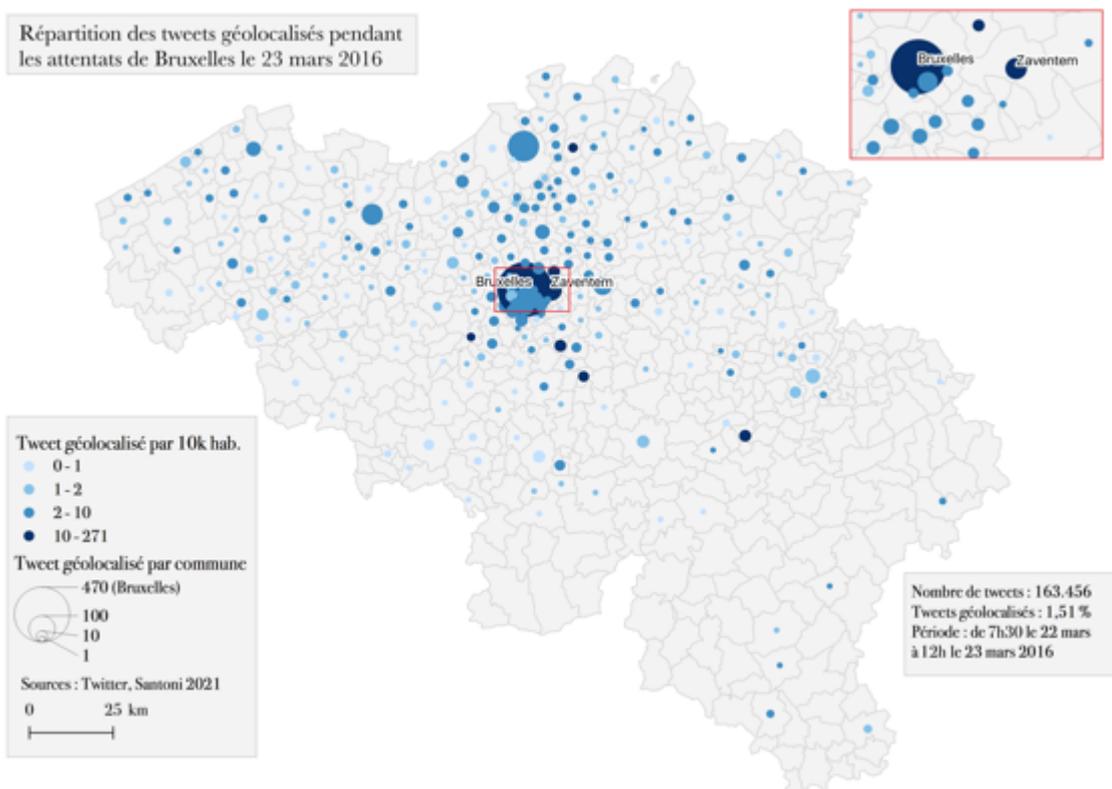


Figure C39 : Cartographie des tweets géolocalisés pendant les attentats de Bruxelles le 22 mars 2016

Pendant les attentats de Bruxelles, les tweets géolocalisés représentaient 5,3 % des tweets totaux, mais seulement 0,3 % (227 tweets à Bruxelles et 24 tweets à Zaventem) étaient localisés dans la zone durant les trois heures qui ont suivi les attentats (**Fig. C39**). Les tweets géolocalisés situés dans la RBC représentaient 36% des tweets géolocalisés en Belgique alors que la population de Bruxelles représentait environs 10% de la population totale. La concentration des tweets géolocalisés en RBC souligne l'effet spatial de l'événement. L'effet spatial des attentats est d'autant plus marqué que la commune de Bruxelles et la commune de Zaventem possèdent un des plus hauts taux de tweets géolocalisés par habitant. La plus faible réaction sur les RSN, en comparaison de celle des attentats de Paris, semble indiquer une meilleure concentration spatiale de l'information autour de l'évènement. Nos résultats montrent aussi un contraste important entre les régions francophones du Sud (seulement 12 % des tweets géolocalisés) et les régions flamandes du Nord (52 % des tweets géolocalisés). Cette différence dans la répartition des tweets géolocalisés sur le territoire s'explique par l'écart de densité de population entre les régions francophones et les régions flamandes. Par ailleurs, une partie des tweets rédigés en français ont été publiés depuis la France, ce qui constitue un second élément de réponse.

4.7. Crue trentennale de la Seine et mai-juin 2016

Le septième évènement de notre chronologie est la crue trentennale de la Seine en IDF du 28 mai au 8 juin. Le 28 mai correspond à la mise en surveillance des bassins du Loing et de l'Ouanne et le 8 juin correspond à la fin de la vigilance orange pour le tronçon Seine moyenne²³⁵. Cette crue est atypique car elle n'a pas lieu durant la saison des crues du bassin, en hiver. Le débit de la Seine est passé de 328 m³/secondes à 1800 m³/secondes à la station Paris Austerlitz²³⁶. La région parisienne n'a pas été la seule région touchée par des inondations puisque la succession de dépressions qui a entraîné les fortes précipitations du mois de mai 2016 a touché une partie de l'Europe centrale²³⁷ dont l'Allemagne, l'Autriche, la Suisse, la Belgique, la Moldavie et la Roumanie.

En IDF, le mois de mai 2016 a été le mois le plus pluvieux depuis 150 ans avec 321 mm de pluie à la station météorologique Montsouris à Paris²³⁸, ce qui correspond à la moitié de la moyenne des précipitations annuelles. C'est une multitude d'ondes de crues successives en provenance des affluents de la Seine qui ont entraîné la crue trentennale de la Seine²³⁹. À partir du 28 mai, le Loing et l'Ouanne entrent en crue et dépassent les niveaux atteints pendant la crue de 1910, la crue centennale de référence en région parisienne. En parallèle, l'Yonne entre en crue moyenne à partir du 31 mai. Au Sud, le Surlin, le Petit Morin et le Grand Morin entre en crue et provoquent une crue de la Marne qui a atteint son pic au cours de la soirée du 3 juin.

²³⁵ Source : DRIEE, Épisodes de crue de mai-juin 2016 sur le bassin de la Seine, rapport de retour d'expérience, http://www.driee.ile-de-france.developpement-durable.gouv.fr/IMG/pdf/rex4m_spc_smyl_mai_juin_2016_vf.pdf (consulté le 15 juin 2019)

²³⁶ Source : DRIEE, Suivi de validation des données débits et hauteurs, Crue mai-juin 2016, http://www.driee.ile-de-france.developpement-durable.gouv.fr/IMG/pdf/20160727_suivi_validation_donnees-2.pdf (consulté le 15 juin 2019)

²³⁷ Source : France TV Info, Inondations : à quoi sont dues les précipitation records de ce mois de mai ? https://www.francetvinfo.fr/meteo/inondations/inondations-a-quoi-sont-dues-les-precipitations-records-de-ce-mois-de-mai_1478395.html (consulté le 15 juin 2019)

²³⁸ Source : La chaîne météo.com, Retour sur la crue de la Seine en juin 2016, <https://actualite.lachainemeteo.com/actualite-meteo/2020-05-31/retour-sur-la-crue-de-la-seine-en-juin-2016-47527> (consulté le 15 juin 2019)

²³⁹ Source : DRIEE, Épisodes de crue de mai-juin 2016 sur le bassin de la Seine, rapport de retour d'expérience, *op.cit.*

Enfin à Paris, le pic de crue a été enregistré dans la nuit du 3 au 4 juin avec plus de 6,1 mètres à la station du pont d'Austerlitz. Le niveau de la Seine, renforcé par des précipitations le 2 juin, a mis 12 jours pour redescendre au niveau. La crue de la Seine en 2016 a causé le décès de 2 personnes, une dizaine de blessés, 1,42 milliard d'euros de dommage et 545 communes reconnues en état de catastrophes naturelles en IDF (OCDE, 2018).

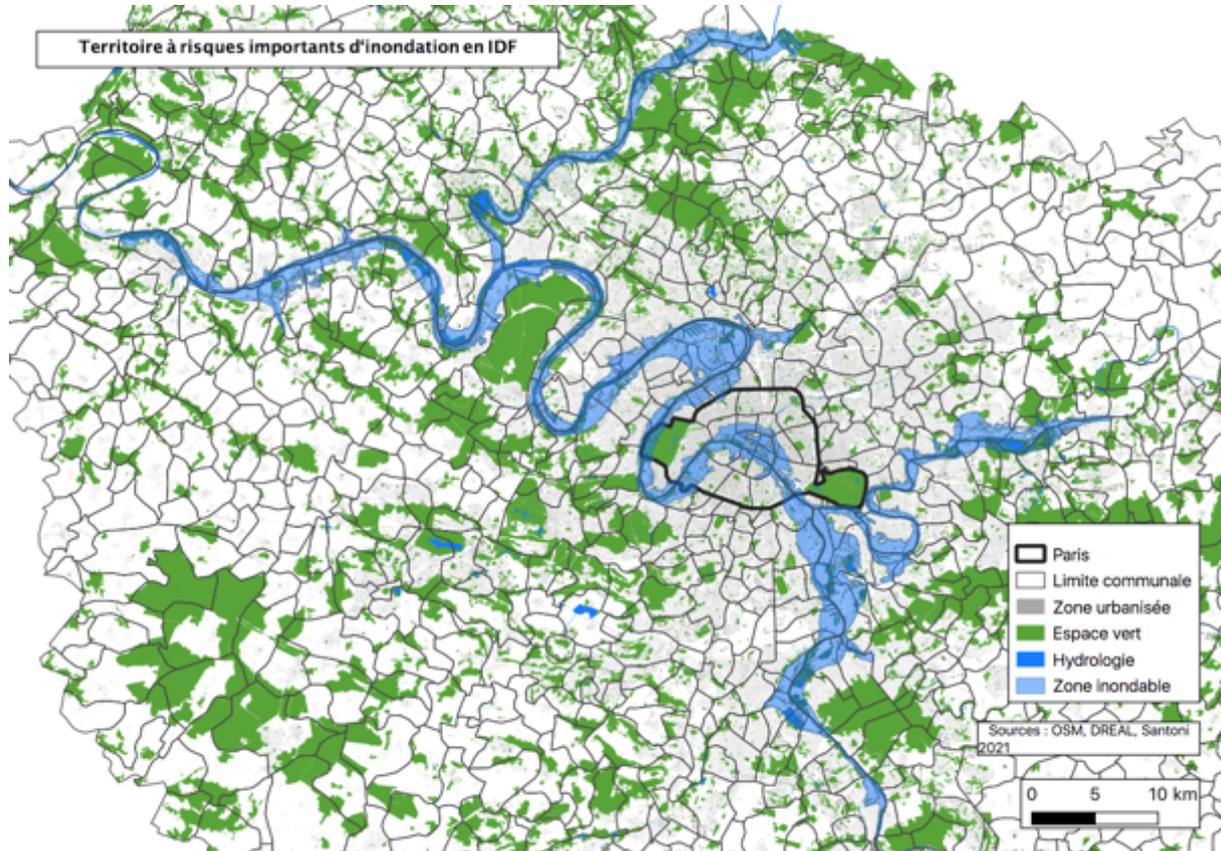


Figure C40 : Territoire à risques importants d'inondation en IDF

La crue de la Seine est la première catastrophe dite « naturelle » depuis l'arrivée des gestionnaires de crise sur les RSN. Si le phénomène de crue de la Seine est un phénomène naturel, la vulnérabilité de la région parisienne aux crues (Reghezza-Zitt, 2006) et de ses réseaux essentiels (Lhomme, 2012; Moatty & Dubos-Paillard, 2020) n'est pas « naturelle » puisqu'elle dépend de l'implantation urbaine et de la gestion des territoires (**Fig. C40**).

Les gestionnaires de crise communiquent pendant une crise de ce type avec une temporalité étalée sur plus de deux semaines. Puisque cette catastrophe n'a pas fait de victimes, nous allons aussi pouvoir constater si la manière dont les citoyens communiquent à propos de ce type d'évènement sur les RSN change par rapport à un évènement faisant des victimes. Nous allons aussi chercher à savoir s'il est possible de détecter les coupures d'électricités ou les pannes du réseau téléphonique pendant l'évènement à partir des données sur les RSN.

4.7.1. Sélection des mots-clés

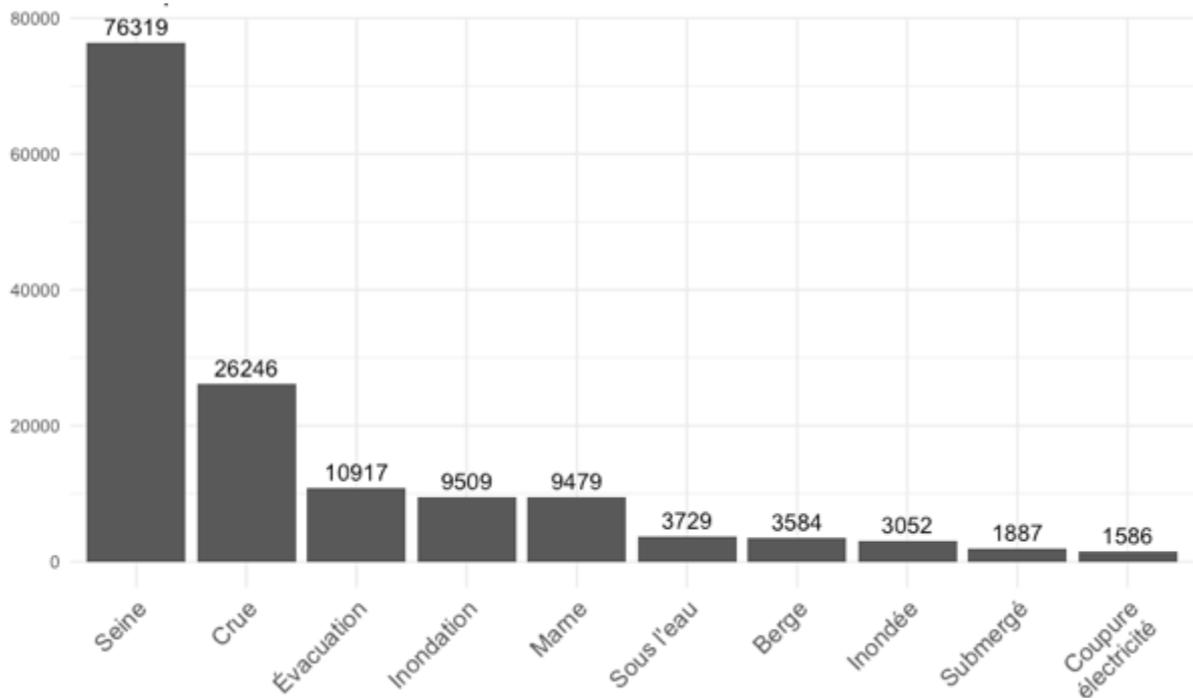


Figure C41 : Tweets publiés pendant la crue trentennale de la Seine et du Loing, période du 28 mai au 08 juin 2016

Pendant la crue trentennale de la Seine et du Loing de 2016 en IDF (**Fig. C41**), les mots-clés « Seine » et « crue » ont été les plus utilisés. Les mots-clés « évacuations » et « coupure d'électricité », qui font références aux dégâts causés par la montée des eaux, sont aussi représentés. Enfin, le mot-clé « Marne » est bien représenté, notamment à cause de la situation dans le Val-de-Marne pris en tenaille entre la Seine et la Marne en crue.

4.7.2. Chronologie de tweets

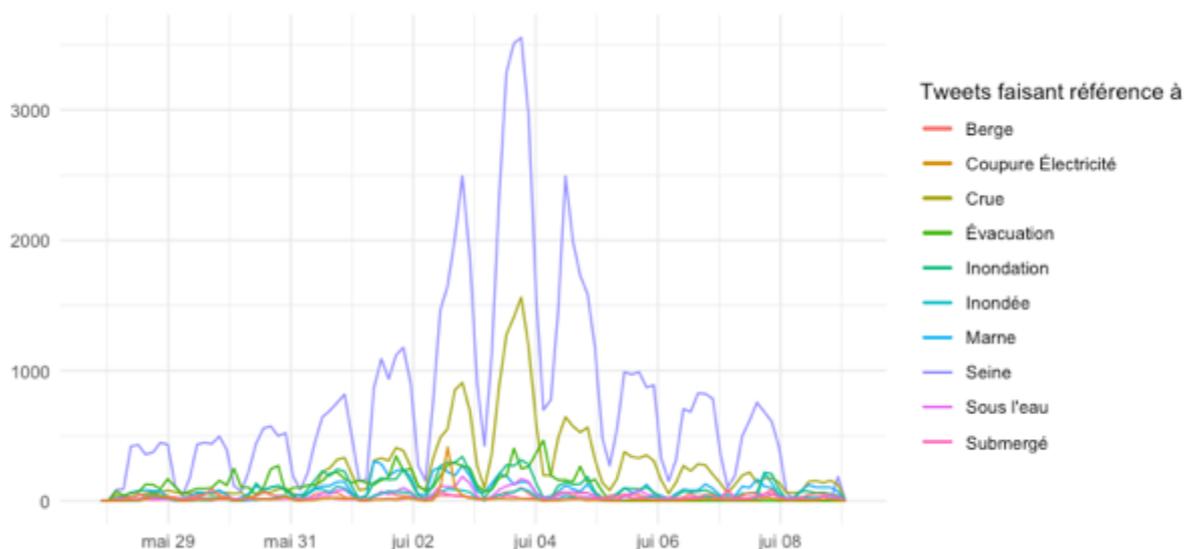


Figure C42 : Chronologie des tweets publiés pendant la crue trentennale de la Seine et du Loing, période du 28 mai au 08 juin 2016

Pendant la crue de la Seine et du Loing en Ile-de-France de 2016, il est possible d’observer une corrélation entre la montée du niveau de l’eau et la réaction des utilisateurs sur Twitter (**Fig. C42**). À Paris, le pic de crue était attendu durant la soirée du 3 juin ce qui correspond au pic des mots-clés « Seine » et « Crue » sur les RSN. Certains mots-clés semblent bien fonctionner mais cachent du bruit. Par exemple, le mot-clé « Évacuation » correspond aux évacuations des quartiers inondés en Seine-et-Marne, des rumeurs d’évacuation de l’Ouest de Paris mais aussi des évacuations dans le monde entier. Le pic du mot-clé « Coupure d’électricité » du 2 juillet correspond à un mouvement gréviste au port de Saint-Nazaire.

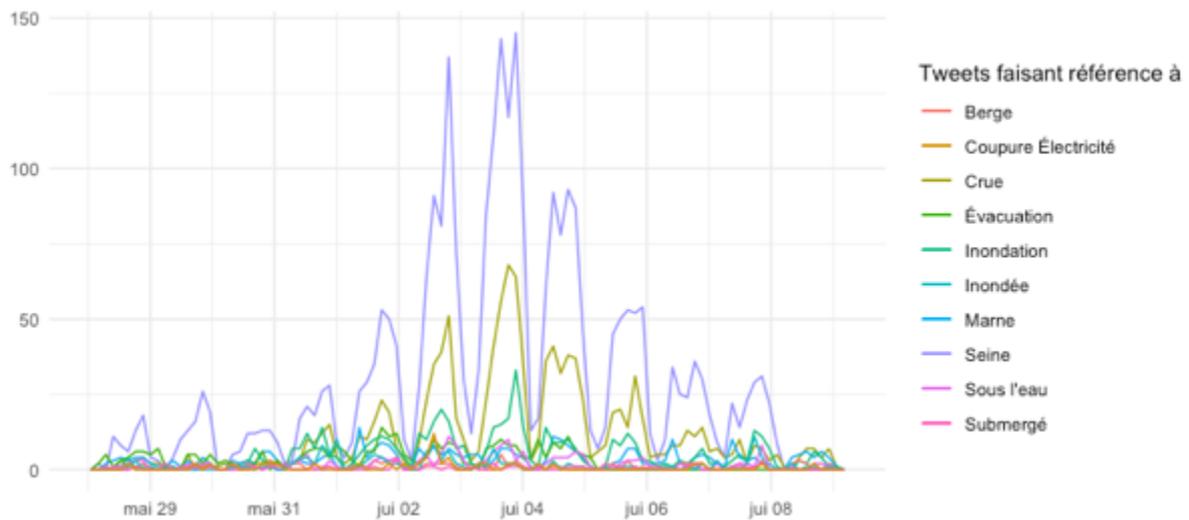


Figure C43 : Chronologie des tweets géolocalisés publiés pendant la crue trentennale de la Seine et du Loing, période du 28 mai au 08 juin 2016

La difficulté pour cibler des territoires lors de crise dites naturelles sur Twitter se vérifie puisque, si la majorité des tweets géolocalisés sont situés en Ile-de-France (**Fig. C43**), certains tweets sont géolocalisés en Normandie qui est aussi touchée par la crue de la Seine.

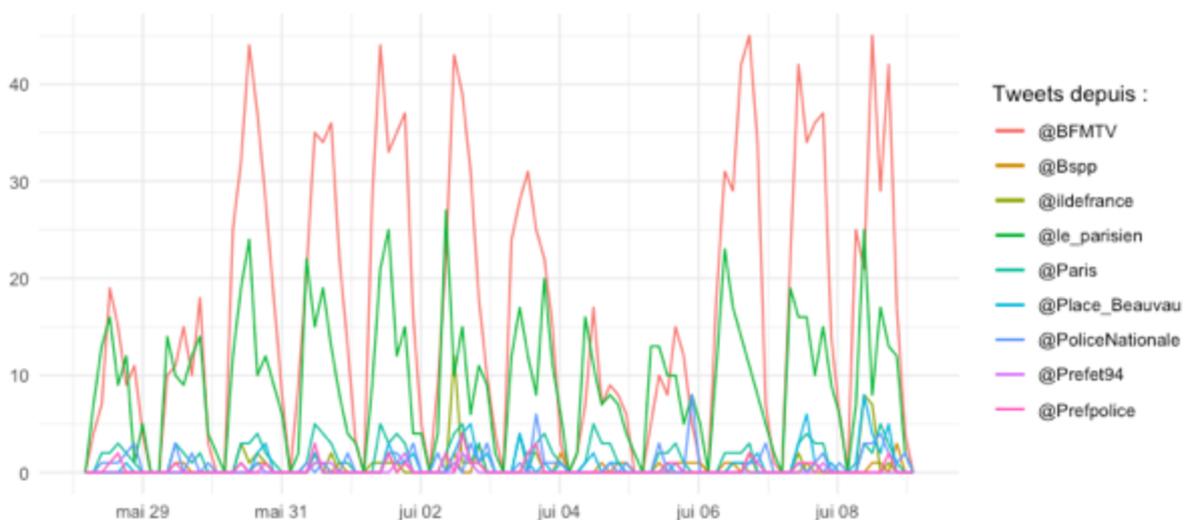


Figure C44 : Communication des autorités pendant la crue trentennale de la Seine et du Loing, période du 28 mai au 08 juin 2016

À la différence de l’épisode neigeux de 2010, les comptes institutionnels communiquent sur la crue de la Seine en 2016 (**Fig. C44**). La BSPP est la première à communiquer le 30 mai à propos de la vigilance orange orage, puis la Ville de Paris communique le lendemain à propos de la

vigilance jaune inondation. C'est la première fois que l'ensemble des comptes institutionnels régissaient à une crise. Les comptes institutionnels concentrent leurs messages de gestion de crise sur la période du 31 au 2 juin qui correspond à l'arrivée du pic de crue. En revanche, le pic de communication du compte de la région le 2 juin ne correspond pas à de la communication de crise. Pourtant, les comptes institutionnels sont devancés par la presse qui avait un, voire, deux jours d'avance sur les messages informatifs.

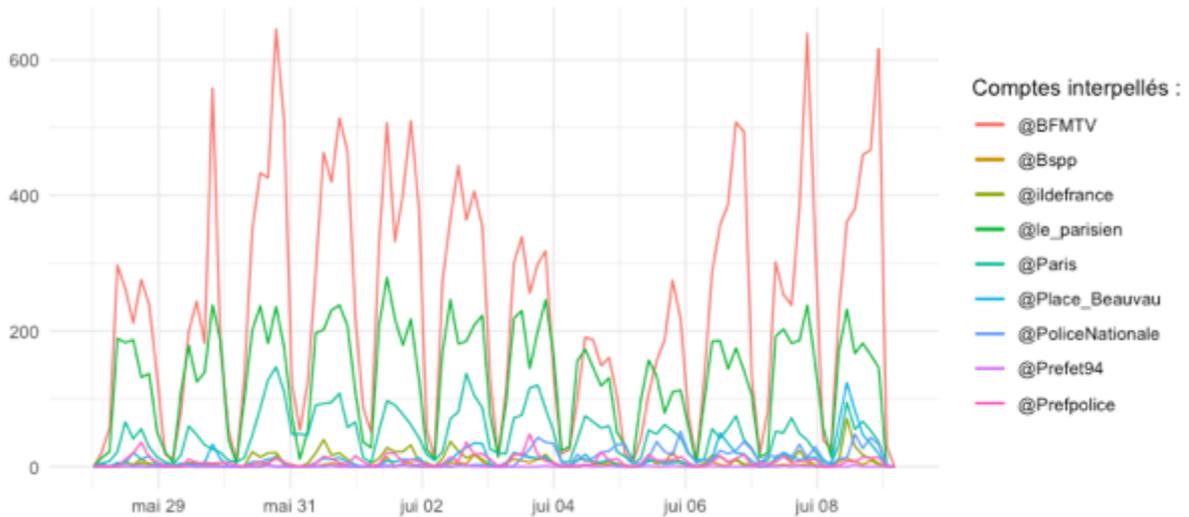


Figure C45 : Chronologie des tweets interpellant les autorités et la presse pendant la crue trentennale de la Seine et du Loing, période du 28 mai au 08 juin 2016

L'évolution de la considération des gestionnaires de crise sur les RSN se remarque aussi côté utilisateurs puisqu'une partie interpelle les comptes institutionnels pour poser des questions ou pour souligner des conduites dangereuses (**Fig. C45**). Néanmoins, le compte de la Ville de Paris qui est le plus interpellé sur la **Fig. C26E** ne l'est pas à propos de la crue mais à propos l'Euro 2016. Les comptes des médias restent les plus interpellés durant la période étudiée.

4.7.3. Cartographie

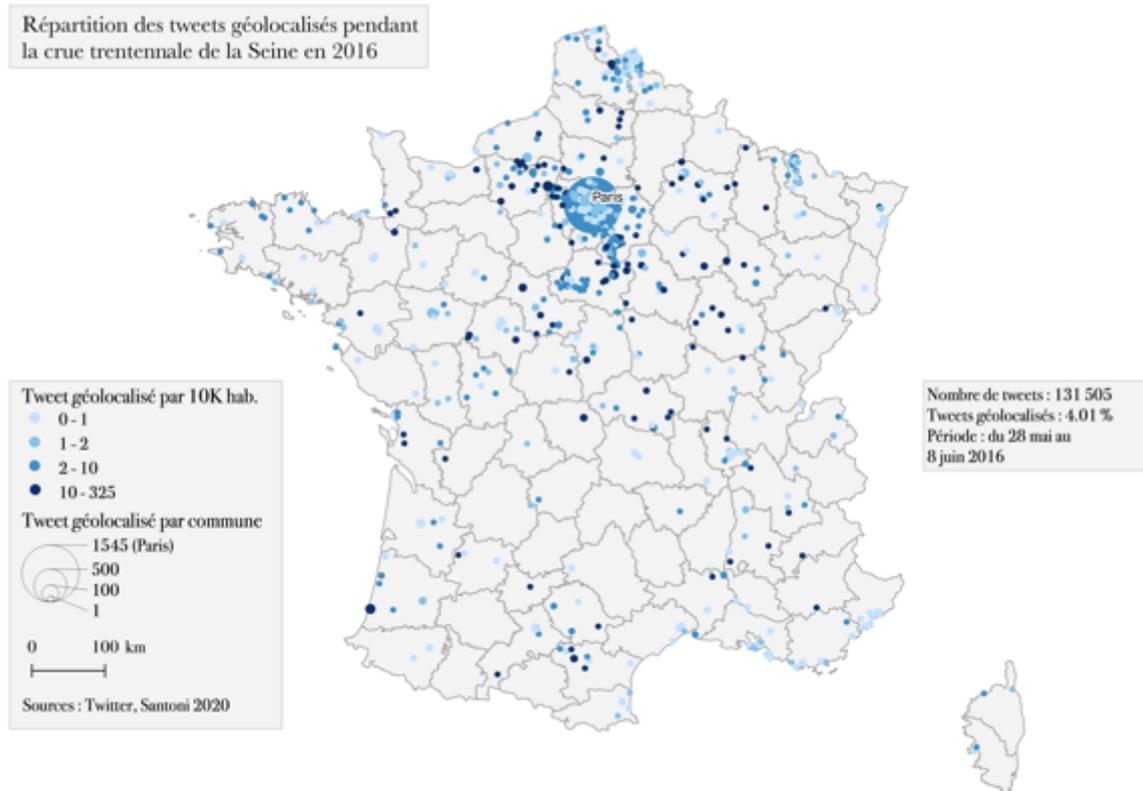


Figure C46 : Cartographie des tweets géolocalisés pendant la crue trentennale de la Seine de juin 2016

Pendant la crue trentennale de la Seine en 2016, la part de tweets géolocalisés représentait 4% des tweets totaux mais seuls 2% des tweets ont été géolocalisés (2719) en IDF entre le 28 et le 8 juin 2016 (**Fig. C46**). Contrairement aux attentats, la crue de 2016 n'a pas provoqué une réaction aussi forte à l'échelle nationale sur Twitter. Il y a une concentration des tweets géolocalisés le long de la Seine, dans les territoires à risque d'inondation (TRI).

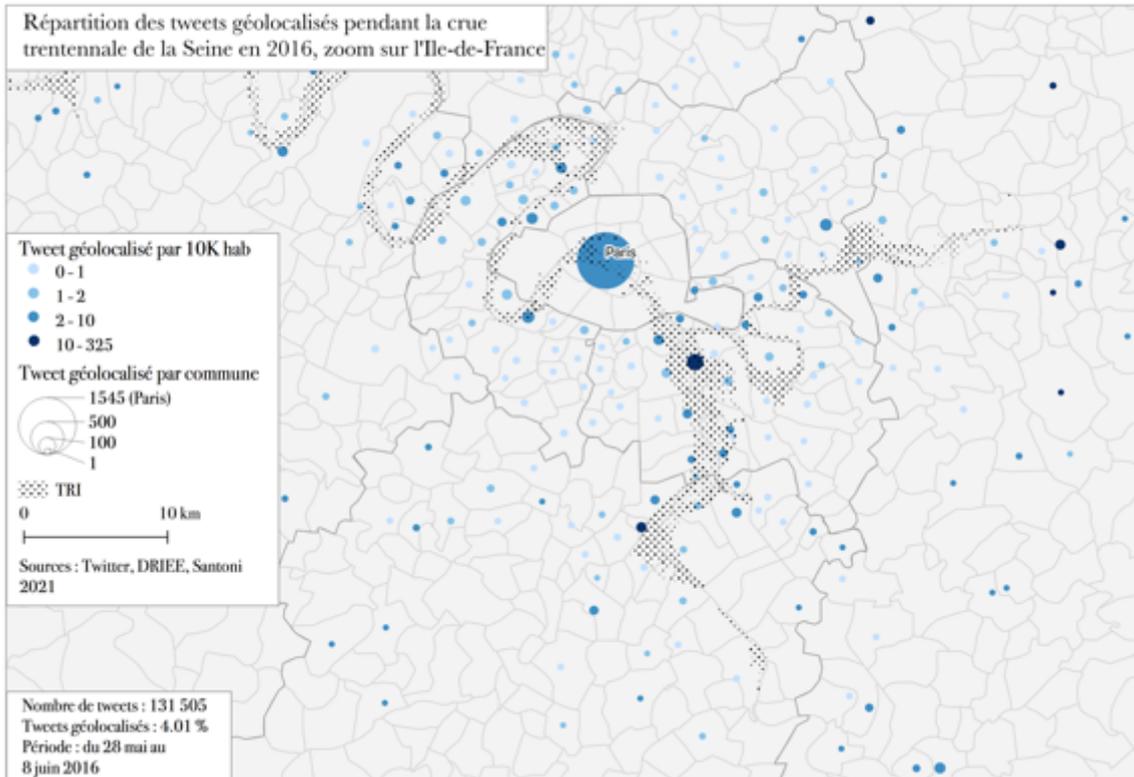


Figure C47 : Cartographie des tweets géolocalisés pendant la crue trentennale de la Seine de juin 2016, zoom sur l'Ile-de-France

Nous pouvons aussi remarquer que presque toutes les communes de la petite couronne impactées par le risque inondation ont publié des informations (**Fig. C47**). Ces résultats contrastent avec la répartition spatiale des informations pendant les attentats de Paris (**Fig. C30**). La réaction massive pendant les attentats du 13 novembre 2015 pourrait expliquer les différences de répartition de l'information géographique en France. Enfin, le fait que les positions des tweets soit attachée aux centroïdes des communes ne permet pas d'analyse spatiale sur le lien entre proximité et proportion à publier des informations sur les RSN.

4.8. Inondations de Bruxelles en mai-juin 2016

Le huitième élément de notre chronologie regroupe les inondations de la Senne et de la Woluwe à Bruxelles pendant l'épisode d'inondations en Belgique sur la période mai-juin 2016. La temporalité des inondations à Bruxelles correspond, comme l'ensemble des inondations européennes sur cette période, aux inondations de la Seine à Paris.

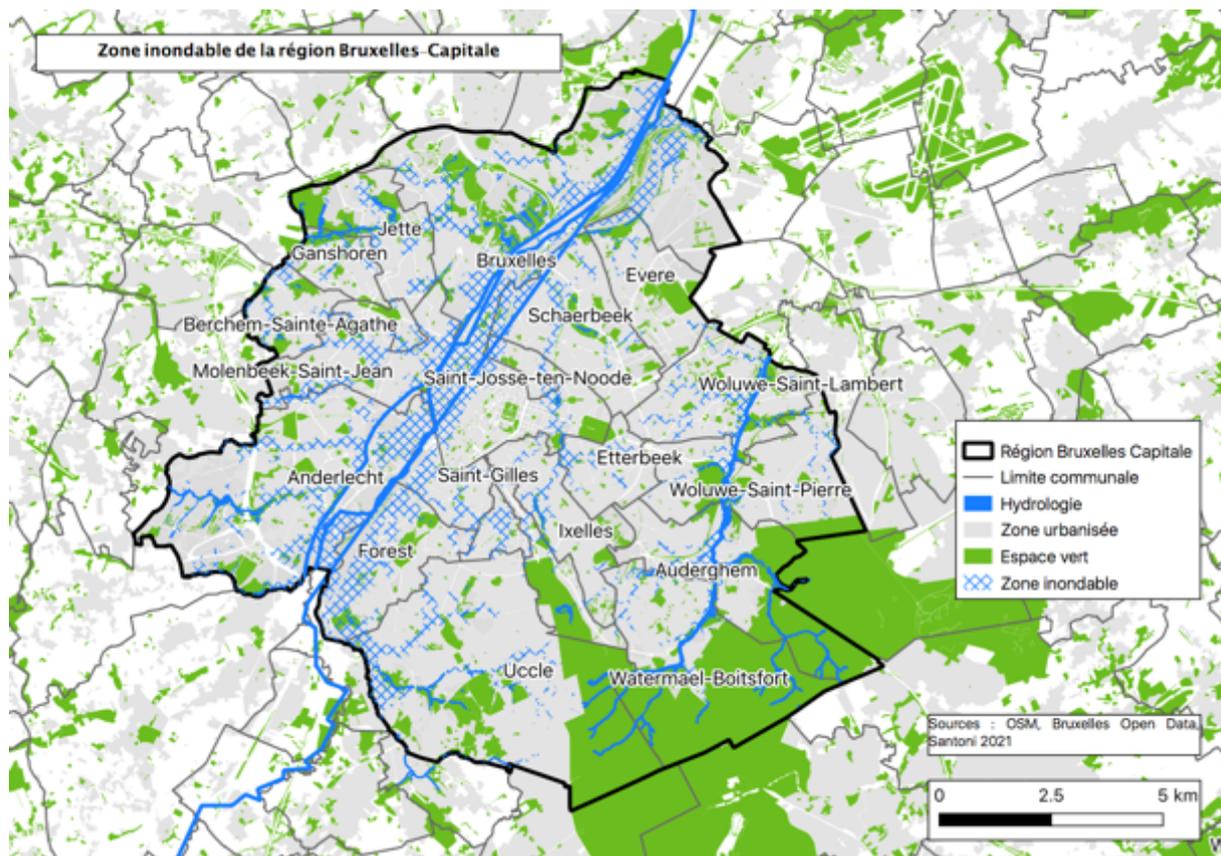


Figure C48 : Zone inondable et réseau hydrologique de la région Bruxelles-Capitale

La RBC est traversée par deux rivières principales, la Senne (débit moyen : 5,5 m³/secondes) et la Woluwe (**Fig. C48**). La Senne traverse la région du Sud au Nord. Son tracée est voutée sous le centre-ville de Bruxelles, c'est-à-dire que la majeure partie de la rivière n'est pas à ciel ouvert. En parallèle, il existe un canal-Senne qui suit un tracé presque similaire. Le canal commence au Sud à Anderlecht, passe par la ville de Bruxelles et délimite Laeken et Schaerbeek dans sa partie Nord. Ce canal sert de voie navigable entre le Sud et le Nord de la Senne²⁴⁰. La Woluwe est un affluent de la Senne. Elle traverse Auderghem et Woluwe-Saint-Lambert à l'Est. Pendant les inondations de Bruxelles de 2016, la Woluwe est entrée en crue, inondant le boulevard de la Woluwe, les tunnels, certains garages de particuliers avec plus d'1,5 mètres d'eau et le centre commercial Woluwe shopping center²⁴¹.

Les inondations du Bruxelles sont la première série d'évènements « naturels » en RBC depuis l'arrivée des gestionnaires de crise sur les RSN. Nous allons pouvoir observer comment les gestionnaires de crise et les citoyens belges réagissent sur les RSN lors d'une inondation. Nous pourrions comparer cet événement avec la crue de la Seine en région parisienne puisque les deux événements ont lieu à la même date. Néanmoins, la RBC semble avoir été moins touchée que l'IDF et que certaines autres régions francophones en Belgique comme le Hainaut²⁴². Nous

²⁴⁰ Source : Coordination Senne, Les cours d'eau à Bruxelles, https://www.coordinationseenne.be/downloads/CoS-fichesFR-2014/CoS-fiche9-14_prof_PRINT.pdf (consulté le 16 juin 2019)

²⁴¹ Source : RTBF, Inondations à Bruxelles : les pompiers ont réalisés 300 interventions, https://www.rtbf.be/info/regions/detail_inondations-le-tunnel-woluwe-ferme-dans-les-deux-sens?id=9319562 (consulté le 16 juin 2019)

²⁴² Source : RTL, Le Point sur le risque inondation : « Personne n'a les pieds dans l'eau », en attendant vendredi..., <https://www.rtl.be/info/belgique/meteo/intemperies-plusieurs-cours-d-eau-ont-atteint-un-niveau-critique-de-crue-en-wallonie-793277.aspx> (consulté le 16 juin 2019)

observerons si l'utilisation de mots-clés francophones ou néerlandophones influent sur les résultats.

4.8.1. Sélection des mots-clés

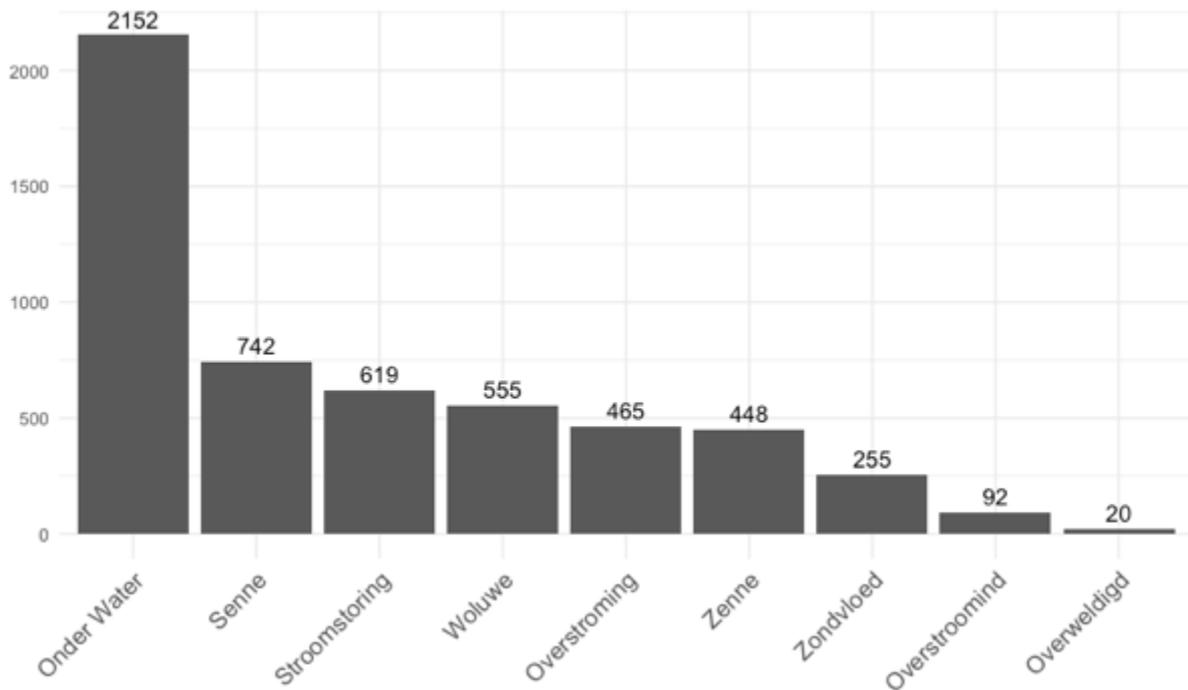


Figure C49 : Tweets publiés pendant les inondations de Bruxelles, période du 28 mai au 8 juin 2016

Pendant les inondations de Bruxelles en 2016 (**Fig. C49**), le mot-clé « *Onder Water* » (sous l'eau) est le plus utilisé. Nous avons utilisé des mots-clés en langue flamande afin d'être certains que les informations publiées sur les RSN évoquaient l'inondation de Bruxelles. S'il est possible d'avoir capté des inondations aux Pays-Bas, nous n'avons cependant pas trouvé d'évènement qui pourraient correspondre pendant la période. Notre étude démontre que les inondations de Bruxelles ont généré moins d'interactions car nous n'avons pas pu ajouter de mots-clés français. Par ailleurs, ces inondations ont eu un impact moins important, en comparaison des inondations en IDF sur la même période. Les cours d'eau de Bruxelles, la « *Senne / Zenne* » et la « *Woluwe* », sont plutôt bien représentés.

4.8.2. Chronologie de tweets



Figure C50 : Chronologie des tweets publiés pendant les inondations de 2016 à Bruxelles, période du 28 mai au 08 juin 2016

Pendant les inondations de Bruxelles de 2016, il est aussi possible de suivre l'évolution des événements en fonction des pics du mot-clé « *Onder Water* » / Sous l'eau (Fig. C50). Comme pour les autres événements dits « naturels » de notre étude il n'est toujours pas possible de déterminer si ces pics de mots-clés concernent la situation à Bruxelles, sans géolocalisation. Nous avons défini la période d'extraction pour correspondre aux différentes inondations européennes. À Bruxelles, les inondations commencent le 6 et se terminent le 8 juin. Les premiers pics de crise concernent donc d'autres inondations qui ont eu lieu en région Flandres ou aux Pays-Bas. Les pics des mots-clés locaux « *Senne* » et « *Woluwe* », plus modestes, renseignent mieux sur la situation locale.

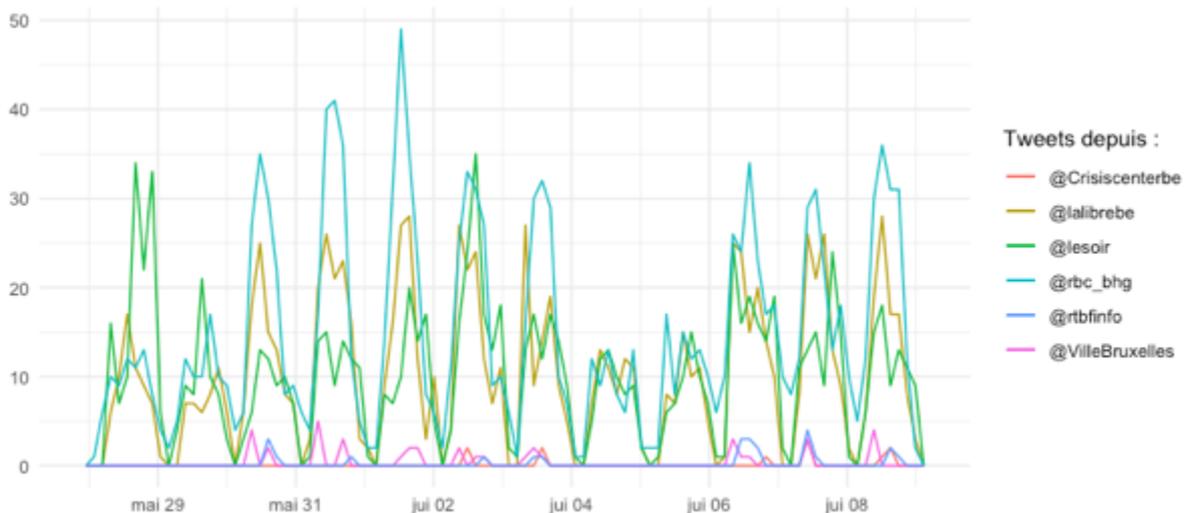


Figure C51 : Communication des autorités et de la presse pendant les inondations de 2016 à Bruxelles, période du 28 mai au 08 juin 2016

Le centre de crise est le seul compte institutionnel à publier des informations sur les inondations pendant la période (Fig. C51). Les médias vont plus loin en s'appuyant sur l'approche globale de la gestion de crise en 4 étapes. D'abord le 3 juin, une annonce indique qu'il y a un risque d'inondation sur Bruxelles. Ensuite, avant les inondations, des articles sont publiés, indiquant les mesures à respecter pour bien réagir en cas d'inondation. Puis quand la crise touche

Bruxelles à partir du 7, un suivi de crise est mis en place, avec des points d'étapes sur les tronçons routiers, les lignes de métros et les caves submergées. Enfin, après l'inondation le 8, c'est l'annonce de réouverture des tronçons concernés.

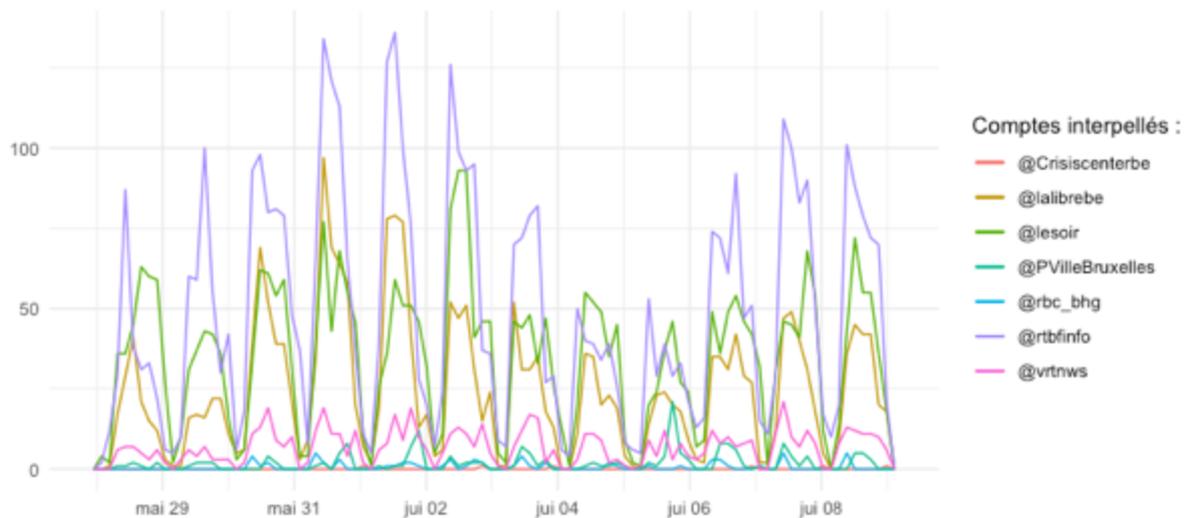


Figure C52 : Chronologie des tweets interpellant les autorités et la presse pendant les inondations de 2016 à Bruxelles, période du 28 mai au 08 juin 2016

Comme pour la crue de 2016 en IDF, les comptes institutionnels et la presse sont davantage interpellés par des tweets en rapport avec l'Euro 2016 plutôt qu'en rapport avec les inondations (Fig. C52).

4.9. Incendie de l'usine Milcamps à Forest

Notre neuvième évènement est l'incendie de l'usine à gaufres Milcamps à Forest le 23 novembre 2017 (Fig. C53). L'incendie s'est déclaré aux alentours de 13h. Une gaufre qui a pris feu dans une gaine de refroidissement²⁴³ est en cause, réduisant en cendre l'usine entière. L'incendie a entraîné l'activation du plan catastrophe communal. Les entreprises et les écoles à proximité de l'usine ont été fermées et le trafic ferroviaire a été perturbé durant le reste de la journée.²⁴⁴ L'incendie n'a pas fait de victimes.

²⁴³ Source : bx1, Incendie de l'usine Milcamps : « Une gaufre a pris feu », explique Marc-Jean Ghyssels, <https://bx1.be/news/incendie-de-lusine-milcamps-gaufre-a-pris-feu-marc-jean-ghyssels/> (consulté le 20 septembre 2019)

²⁴⁴ Source : Ouest France, Bruxelles : Un incendie carbonise des gaufres et retarde des Thalys, <https://www.ouest-france.fr/europe/belgique/bruxelles/bruxelles-un-incendie-carbonise-des-gaufres-et-retarde-des-thalys-5400909> (consulté le 20 septembre 2019)

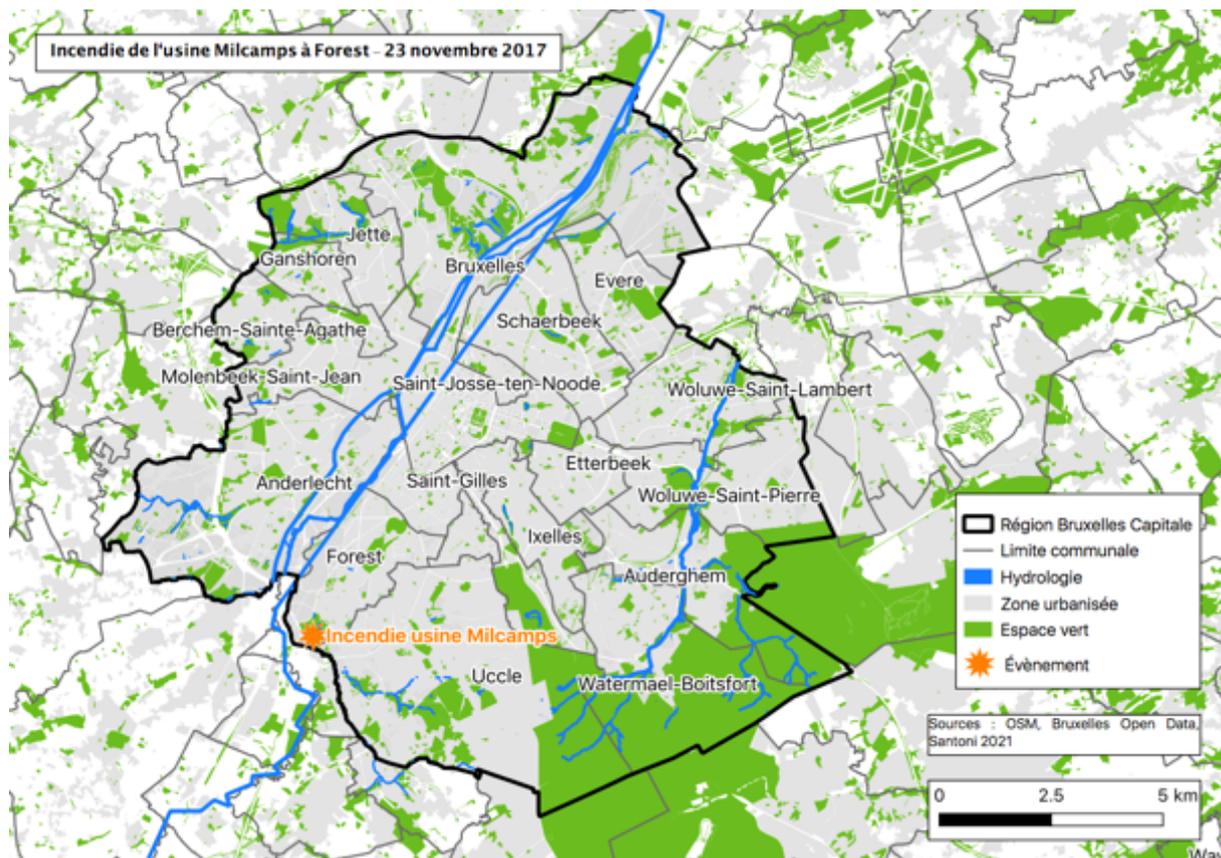


Figure C53 : Incendie de l'Usine Milcamps – 23 novembre 2017

Cet évènement est la deuxième catastrophe industrielle (après Buizingen) et le premier incendie de notre chronologie. C'est le premier incendie à entraîner au moins l'activation d'un plan catastrophe communal. Au sein de cet évènement, nous allons chercher à comparer la communication des autorités et la réaction des citoyens sur les RSN avec l'accident de Buizingen sept ans auparavant.

4.9.1. Sélection des mots-clés

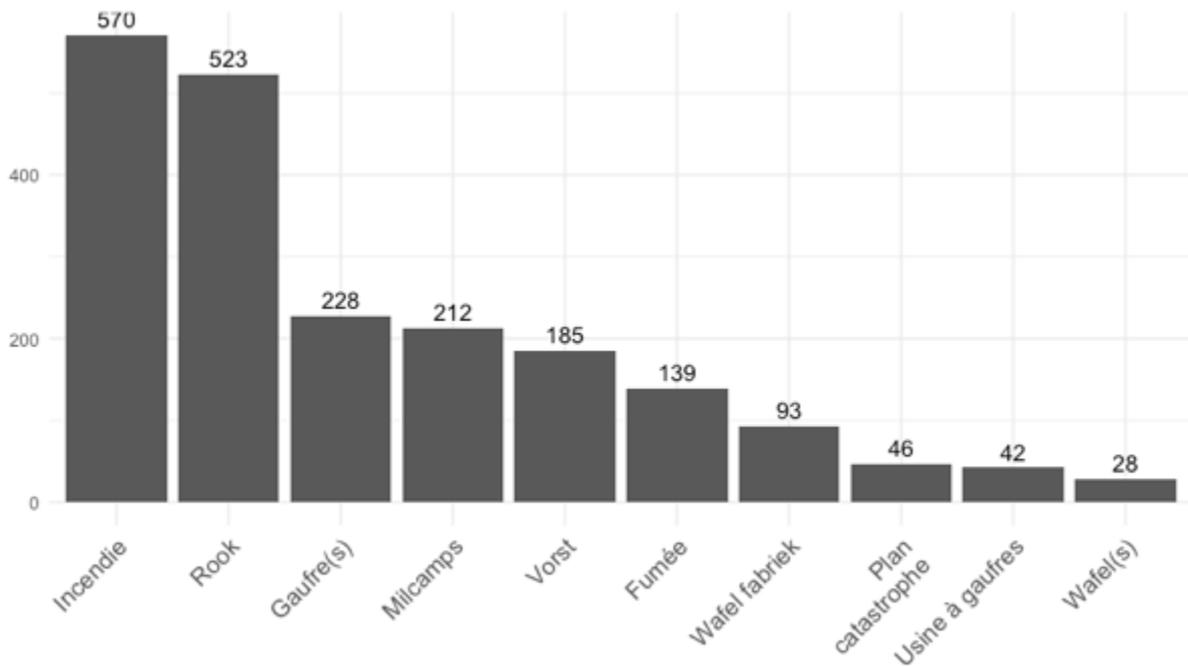


Figure C54 : Tweets publiés pendant l'incendie de l'usine Milcamps à Forest le 23 novembre 2017 de 12h30 à 21h00

Pendant l'incendie de l'usine Milcamps à Forest (**Fig. C54**), les mots-clés « Incendie » et « Rook » (fumée) sont les mots-clés les plus utilisés. Les mots-clés français et flamand thématiques « Gaufre(s) » / « Wafel(s) », « Usine à Gaufre » / « Wafel fabriek » sont bien représentés malgré des volumes plutôt faibles pour l'ensemble de l'évènement. Nous avons exclu le mot-clé « Forest » puisqu'il renvoyait trop de bruit. Nous pouvons noter la présence du mot-clé « Plan catastrophe » qui fait référence à une procédure de gestion de crise.

4.9.2. Chronologie de tweets

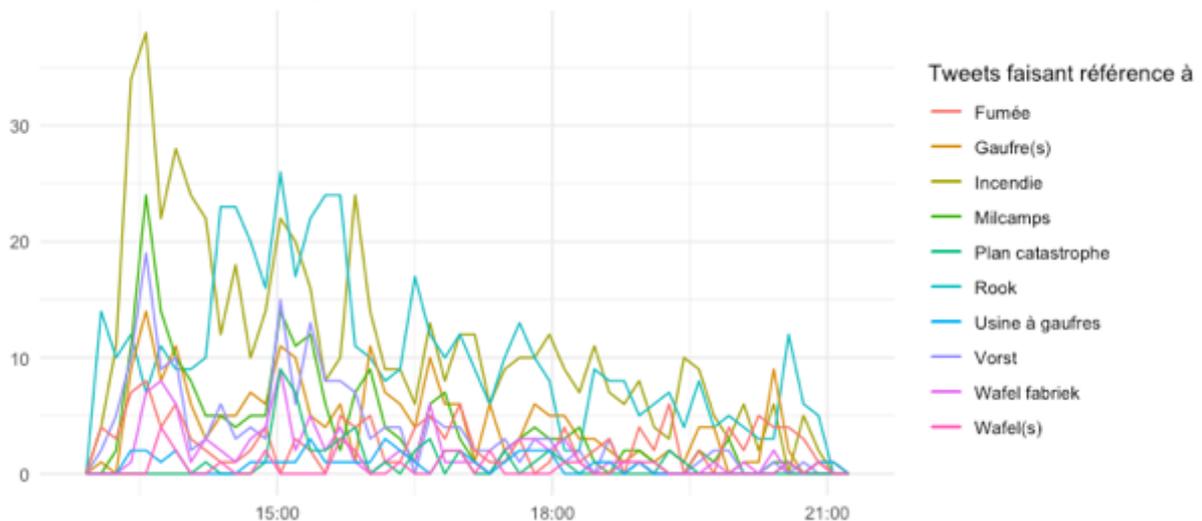


Figure C55 : Chronologie des tweets publiés pendant l'incendie de l'usine Milcamps à Forest le 23 novembre 2017

Pendant l'incendie de Milcamps, le pic de tweets a lieu un peu plus de 30 minutes après le début de l'incendie (**Fig. C55**). Ce pic concerne les mots-clés « Incendie », « Milcamps », « Vorst »

/ Forest « Gaufre(s) » et « Fumée ». Il y a un deuxième pic peu après 15h avec les mots-clés « Rook » / Fumée et « Plan catastrophe », plus discret, qui correspond à la déclaration du plan catastrophe provincial dans la presse. Nous avons étendu notre période d'analyse afin de constater les effets éventuels des journaux télévisés de 18h sur les volumes de mots clés sur les RSN. Nos résultats montrent que les journaux télévisés n'ont pas d'impact sur les publications sur les RSN concernant cet événement.

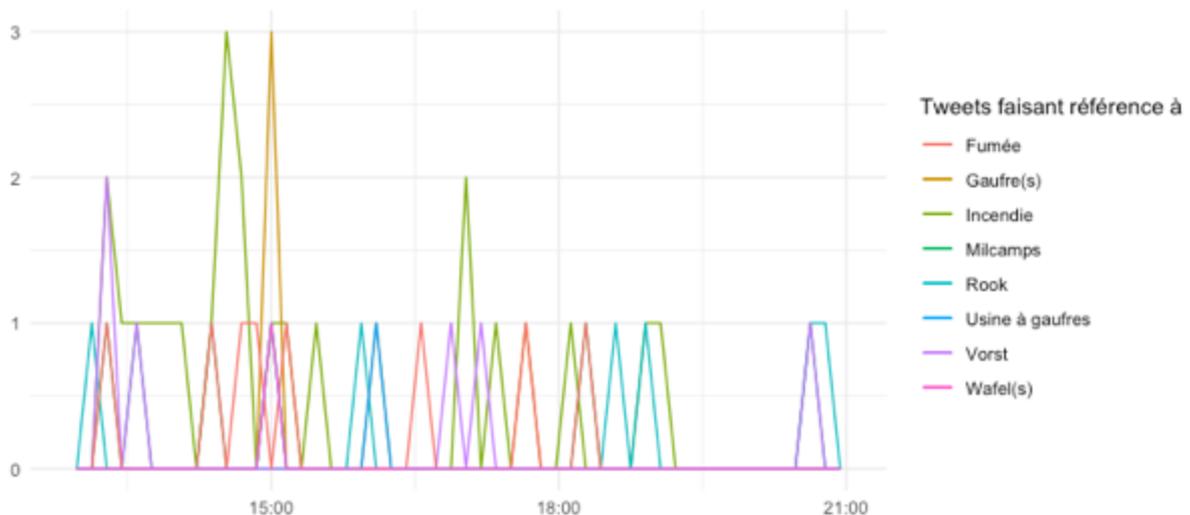


Figure C56 : Chronologie des tweets géolocalisés publiés pendant l'incendie de l'usine Milcamps à Forest le 23 novembre 2017

Il n'est pas possible de parler de pic d'information pour les publications géolocalisées puisque les utilisateurs ont géolocalisé 1,69% de leurs publications ce qui représente un pic d'à peine 6 tweets autour de 15h (Fig. C56). Pourtant, plus de 80% des tweets géolocalisés ont été publiés à moins de 10 km de la source de l'incendie. Aucun compte officiel n'a communiqué à propos de l'incendie pendant l'évènement.



Figure C57 : Communication des autorités pendant l'incendie de l'usine Milcamps à Forest le 23 novembre 2017

Le compte de la ville de Bruxelles a pourtant publié 2 tweets qui n'avaient aucun rapport avec l'incendie alors que le plan catastrophe communal puis provincial avait été activé (Fig. C57). La communication des autorités autour de l'activation des plans catastrophes s'est faite au

travers de la presse à 15h. C'est le média français RTL qui a été le premier à publier des informations sur l'incendie, dès 13h20, dix minutes avant le média flamand VRT News.

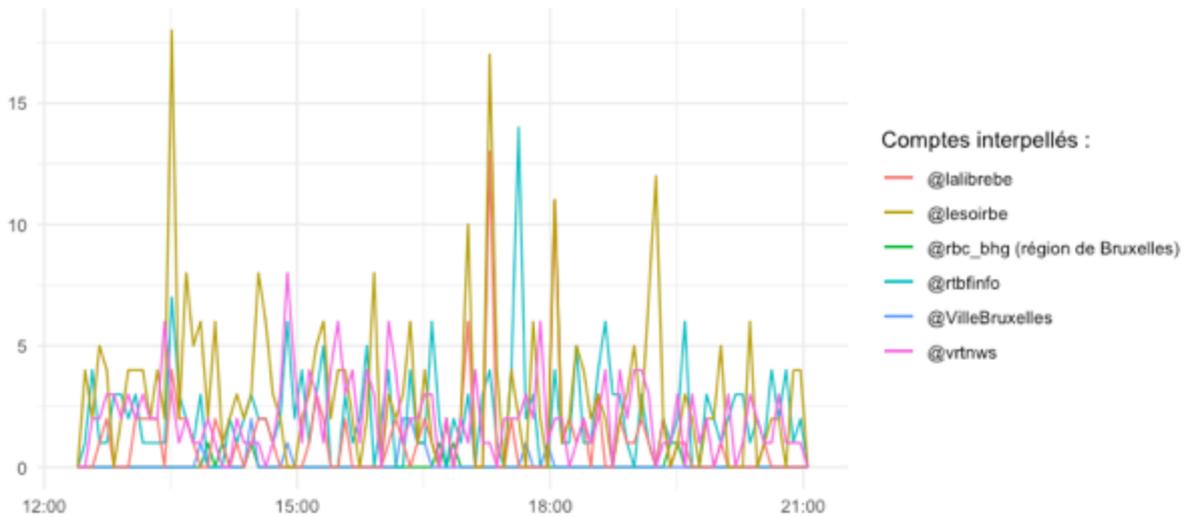


Figure C58 : Chronologie des tweets interpellant les autorités et la presse pendant l'incendie de l'usine Milcamps à Forest le 23 novembre 2017

En plus de l'absence de communication des comptes institutionnels, les citoyens ont alerté d'abord les médias à 13h30 (Fig. C58). Le seul tweet alertant les comptes institutionnels interpelle la RBC à propos d'embouteillages à 19h.

4.9.3. Méthode de la recherche d'aiguilles



Figure C59 : Tweets publiés pendant les 15 premières minutes de l'incendie de l'usine Milcamps à Forest le 23 novembre 2017

Pendant les 15 premières minutes suivant l'incendie de l'usine Milcamps, les premiers utilisateurs à publier sur les RSN étaient des témoins qui demandaient des informations sur le nuage de fumée constaté au loin (Fig. C59). Le premier tweet a été publié 10 minutes après le début de l'incendie, la première image et la première vidéo ont été publiées 13 minutes après

le début de l'incendie. Nos résultats montrent que les utilisateurs ont effectué une recherche du lieu de l'incendie. Sur les deux tweets (**Fig. C59**), nous pouvons remarquer que les utilisateurs cadraient depuis des angles presque opposés et interrogent la localisation de l'incendie entre Stalle et Drogenbos. L'usine n'a pas été localisée pendant les premières 15 minutes après le début de l'incendie.

4.9.4. Cartographie

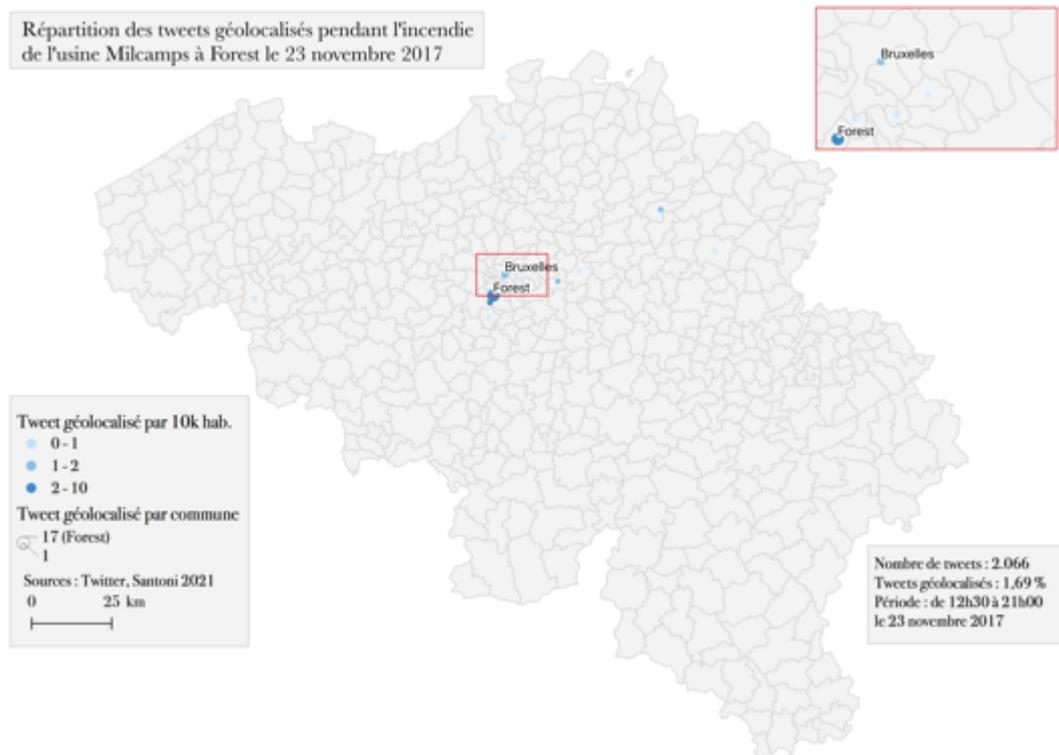


Figure C60 : Cartographie des tweets géolocalisés pendant l'incendie de l'usine Milcamps à Forest le 23 novembre 2017

Pendant l'incendie de l'usine Milcamps à Forest, la part de tweets géolocalisés représentait 1,69% des tweets totaux (35 tweets) mais plus de 85% des tweets géolocalisés (30 tweets) se trouvent à moins de 20 kilomètres du sinistre (**Fig. C60**). Comme pour la crue de 2016 en Ile-de-France, nos résultats montrent qu'il y a un lien entre la proportion des utilisateurs à publier des informations sur les RSN à propos d'un événement, en fonction de la distance à laquelle ils se trouvent. Ce lien semble se vérifier lorsque l'événement ne provoque pas un emballement médiatique sur les RSN comme pour les attentats de Paris et de Bruxelles.

4.10. La crue de la Seine de janvier 2018

Le dixième événement de notre chronologie est la crue de la Seine du 22 janvier au 7 février 2018. Cette crue a été la conséquence de précipitations deux fois supérieures à la moyenne entre le 1^{er} Décembre 2017 et le 21 janvier 2018. Selon le tome 1 du retour d'expérience du Ministère de la transition écologique conjoint au Ministère de l'Intérieur sur la crue de la Seine de 2018, le phénomène hydrologique est différent de celui de la crue de 2016 puisqu'il était plus lent et réparti dans le temps. Selon le retour d'expérience, la propagation de la crue a été plus lente et plus facile à anticiper. Les principales rivières du bassin versant des affluents de la

Seine ont été en crue (Yonne, Aube et Marne). Le pic de crue, aussi appelé ici plateau de crue²⁴⁵ a été atteint pendant la nuit du 29 janvier à 5,84 mètres au niveau de la station de mesure du pont d'Austerlitz. Le plateau de crue fait référence à la lenteur du phénomène par rapport au pic de la crue de 2016. Le retour d'expérience des Ministères précise que les lacs barrages construits en amont auraient soulagé de 65 centimètres le niveau d'eau au moment du plateau de crue, épargnant 90 millions d'euros de dommages.

Au sein de cet évènement, nous allons chercher à comparer la gestion de crise et la réaction des citoyens sur les RSN avec la crue de 2016. Nous allons, comme pour la crue de 2016, chercher à savoir si il est possible de localiser les coupures du réseau électrique et du réseau télécom.

4.10.1. Sélection des mots-clés

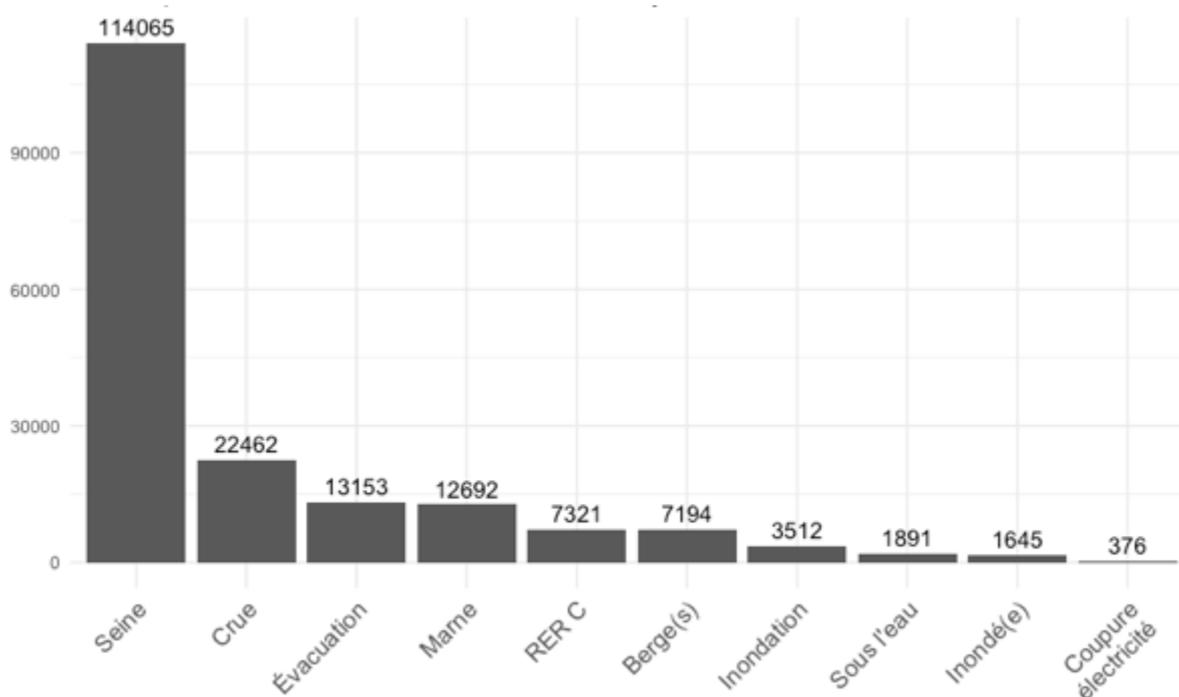


Figure C61 : Tweets publiés pendant la crue de la Seine de 2018, période du 22 janvier au 6 février 2018

Pendant la crue de la Seine de 2018 (**Fig. C61**), comme pour les inondations de 2016, le mot-clé « Seine » a été le plus utilisé suivi des mots-clés « crue » et « évacuation ». Le mot-clé « RER C » est présent alors que la circulation a pourtant aussi été interrompue pendant la crue de 2016 sans figurer dans les mots-clés.

²⁴⁵ Source : Le Monde, Crues : La Seine a lentement atteint son pic à Paris, https://www.lemonde.fr/climat/article/2018/01/29/crues-la-seine-a-lentement-atteint-son-pic_5248513_1652612.html (consulté le 15 juin 2019)

4.10.2. Chronologie de tweets

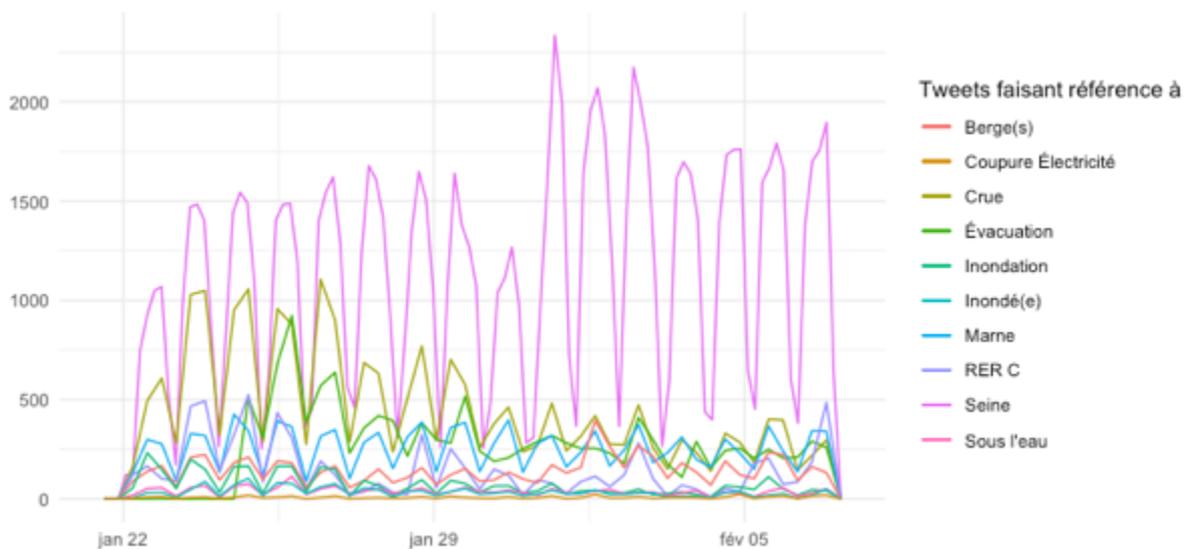


Figure C62 : Chronologie des tweets publiés pendant la crue de la Seine de 2018, période du 22 janvier au 6 février 2018

Pendant la Crue de 2018 à Paris, le pic sur les RSN ne correspond pas au pic de crue qui a été atteint le 27 janvier (**Fig. C62**). Le mot-clé le plus utilisé pendant l'évènement, « Seine », atteint son pic sur Twitter le 31 janvier. Ce pic sur Twitter est dû à un cumul d'informations autour du mot « Seine » : il s'agit de la combinaison entre l'onde de crue qui atteint et inonde de Rouen, du rappel des consignes de sécurité en Ile-de-France par les médias, des questions des franciliens sur la décrue et de l'utilisation du mot *seine* / sont dans les tweets en Allemand qui ajoutent du bruit. Le bruit dans notre sélection de mots clés est aussi présent au sein d'autres mots-clés plus ciblés. Par exemple, le pic du mot-clé « Évacuation » le 25 janvier concerne les directives d'évacuations préventives du musée du Louvre et des habitants Val-de-Marne mais aussi de l'évacuation des Philippines suite à une éruption volcanique. En revanche, nos résultats montrent que le mot-clé « Crue » augmente jusqu'à l'annonce du pic de crue le 26 janvier par le site Vigicrue et par les médias.

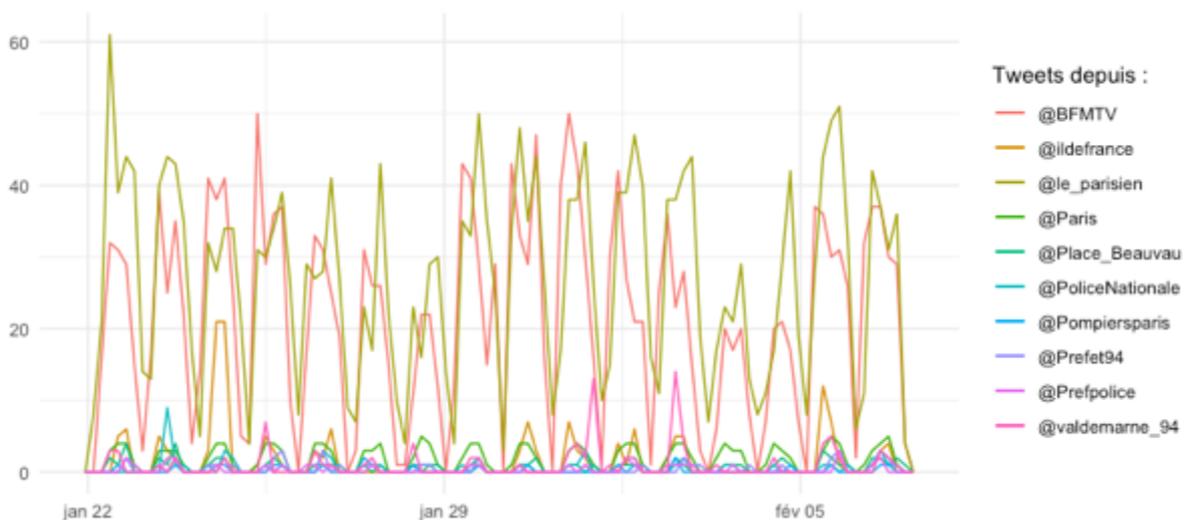


Figure C63 : Communication des autorités et de la presse pendant la crue de la Seine de 2018, période du 22 janvier au 6 février 2018

Les comptes institutionnels nationaux (@Place_Beauvau), zonaux (@Prefpolice) et départementaux (@Prefet94) alertent sur le risque de crue dès le 22 janvier (**Fig. C63**). En plus de l'alerte, ces comptes vont dédier une majeure partie de leur communication au suivi de l'évolution de la crue. C'est le premier évènement en France où plusieurs comptes institutionnels communiquent sur l'ensemble de la période pour le suivi de la crise, à l'image des médias pendant les inondations de 2016 à Bruxelles. De leur côté, les médias se désintéressent de l'évènement à partir du pic de crue.

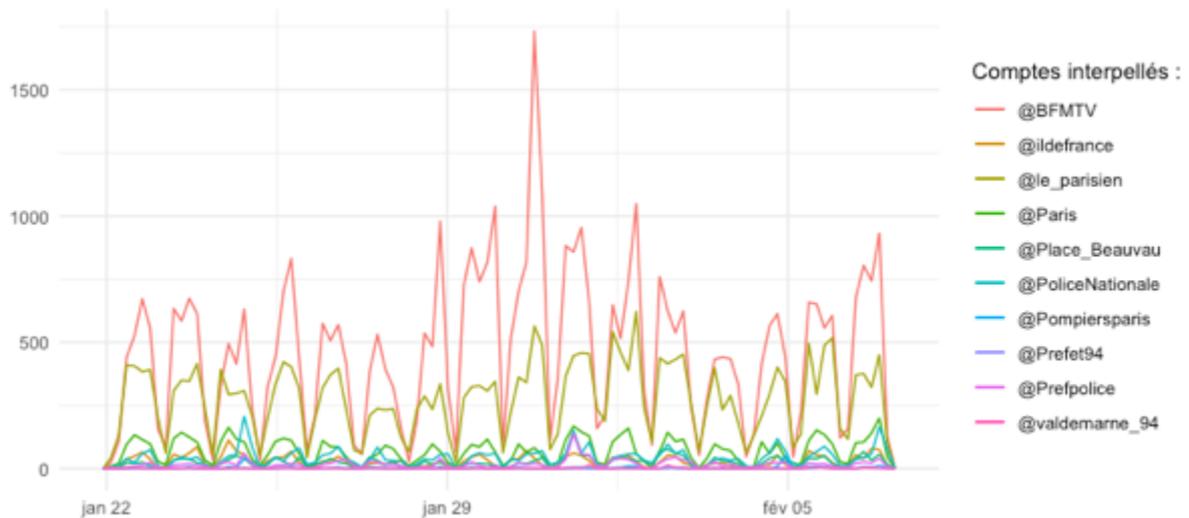


Figure C64 : Chronologie des tweets interpellant les autorités et la presse pendant la crue de la Seine de 2018, période du 22 janvier au 6 février 2018

La communication active des comptes institutionnels face à la crise, et la diffusion d'une vidéo de l'inondation filmée au drone par la Préfecture de Police, entraîne des interpellations et des commentaires positifs sur le travail des autorités pendant la crise (**Fig. C64**). La communication active entraîne aussi une forme de patience des utilisateurs qui sont à l'affût des informations officielles sur le niveau maximal du pic de crue. À la différence de l'inondation de 2016, les comptes médias sont moins interpellés sur la crue que les comptes institutionnels.

4.11. Incendie de l'usine SIAAP à Achères

Le dernier évènement de notre chronologie est l'incendie de l'usine de traitement des eaux usées du SIAAP (Syndicat Interdépartemental pour l'Assainissement de l'Agglomération Parisienne) dans le port d'Achères dans le département des Yvelines (**Fig. C65**). Cet incendie s'est déclaré le 3 juillet 2019 à 16h35 dans un site Seveso seuil haut, et aurait été causé par un court-circuit. L'usine du SIAAP filtre les eaux usées en utilisant un processus de clarifloculation, qui a pour but d'éliminer les particules en suspension polluantes, avant de les rejeter dans la Seine. Pendant plus de deux heures, l'usine aura rejeté des eaux non traitées entraînant la mort de plus de 10 tonnes de poissons dans la Seine aval²⁴⁶.

²⁴⁶ Source : <https://www.franceinter.fr/emissions/l-edito-carre/l-edito-carre-21-octobre-2019> (consulté le 20 septembre 2019)

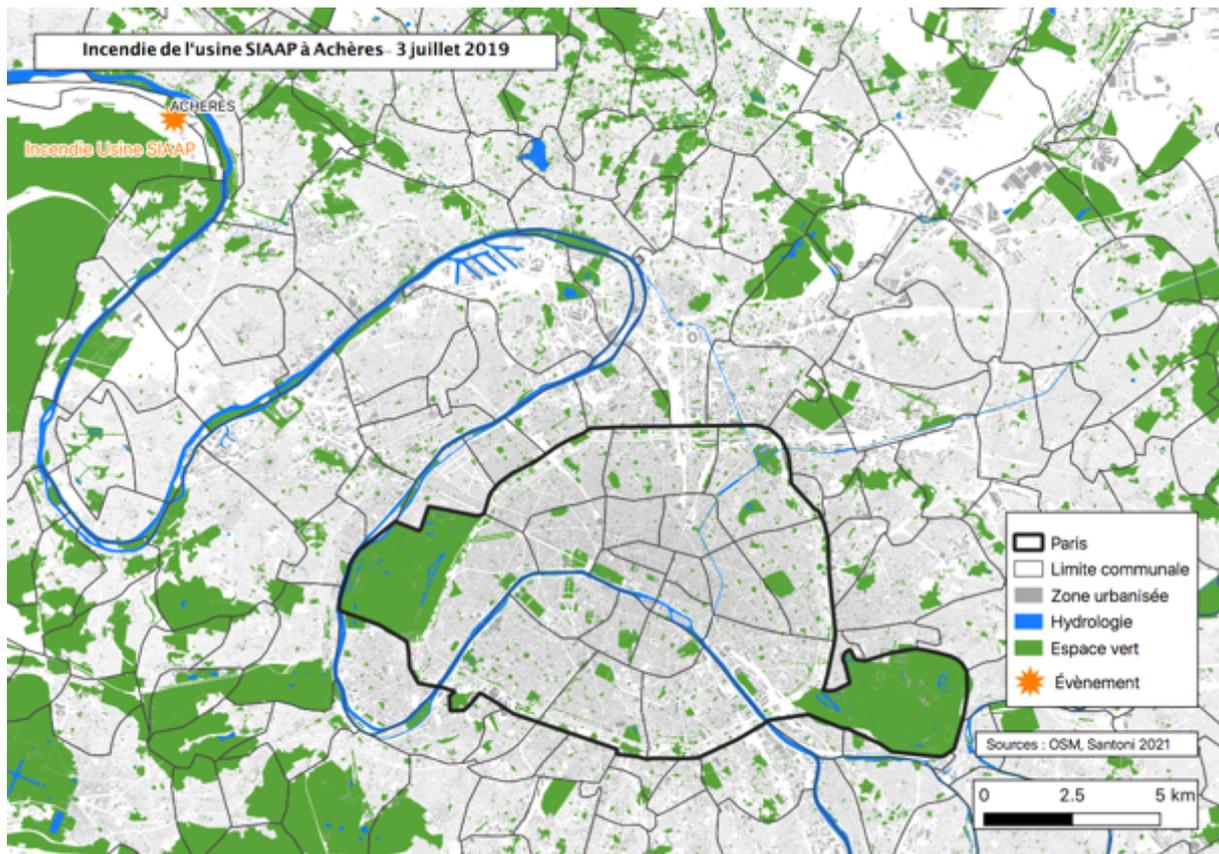


Figure C65 : Incendie de l'usine SIAAP à Achères

Cet évènement est la deuxième catastrophe industrielle sur le territoire francilien avec l'accident ferroviaire de Brétigny-sur-Orge. Au sein de cet évènement, nous allons observer comment les comportements des citoyens et des gestionnaires de crise ont évolué depuis la précédente catastrophe industrielle. Nous pourrions comparer l'utilisation des MSGU avec l'incendie de l'usine Milcamp en Belgique un an plus tôt. Enfin, selon un billet du Monde Diplomatique²⁴⁷ cette catastrophe aurait été ignorée par les franciliens et par les autorités. Nous chercherons à savoir si la situation sur les RSN permet d'affirmer qu'il y a bien eu un manque d'intérêt pour cet incendie.

²⁴⁷ Source : <https://blog.mondediplo.net/omerta-sur-une-catastrophe-industrielle-majeure> (consulté le 20 septembre 2020)

4.11.1. Sélection des mots-clés

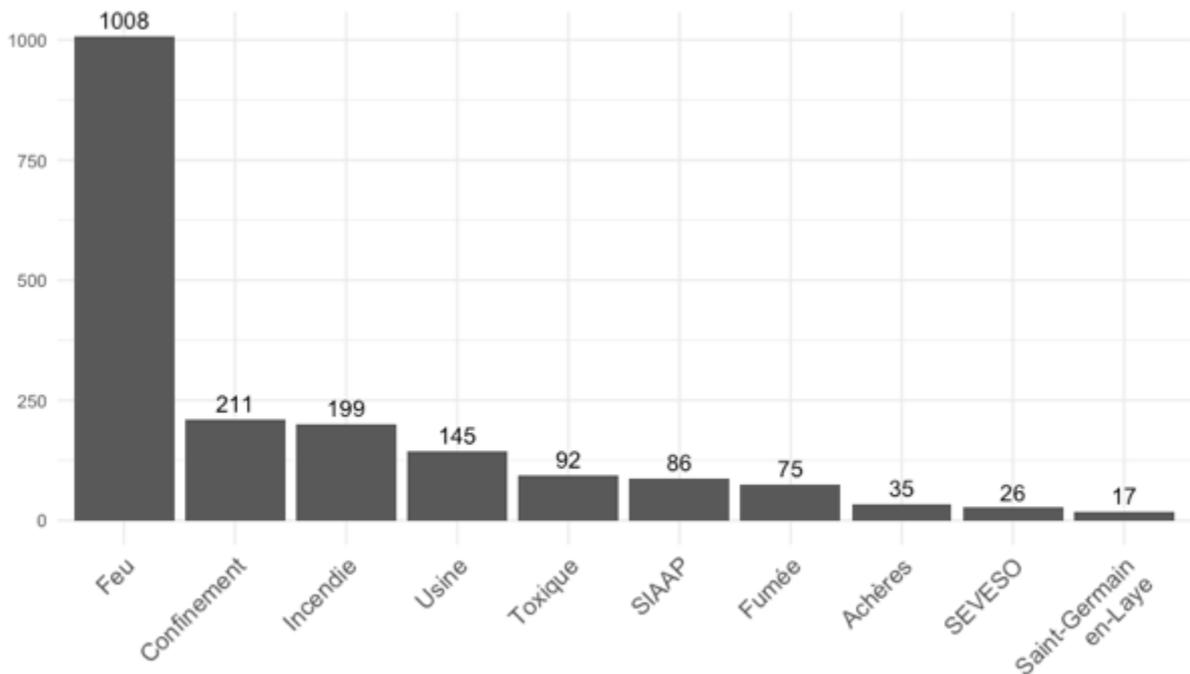


Figure C66 : Tweets publiés pendant l'incendie de l'usine SIAAP à Achères le 3 juillet 2019

Pendant l'incendie de l'usine SIAAP à Achères (**Fig. C66**), le mot-clé « feu » est le mot-clé le plus utilisé. Il s'agit de l'évènement qui a généré le moins d'interactions sur les RSN parmi notre sélection. Les mots-clés géographiques « Achères » et « Saint-Germain-en-Laye » sont les moins bien représentés. Nous pouvons noter la présence du mot-clé « SEVESO » qui est le seul mot-clé faisant référence à une réglementation sur les risques parmi nos études de cas.

4.11.2. Chronologie de tweets

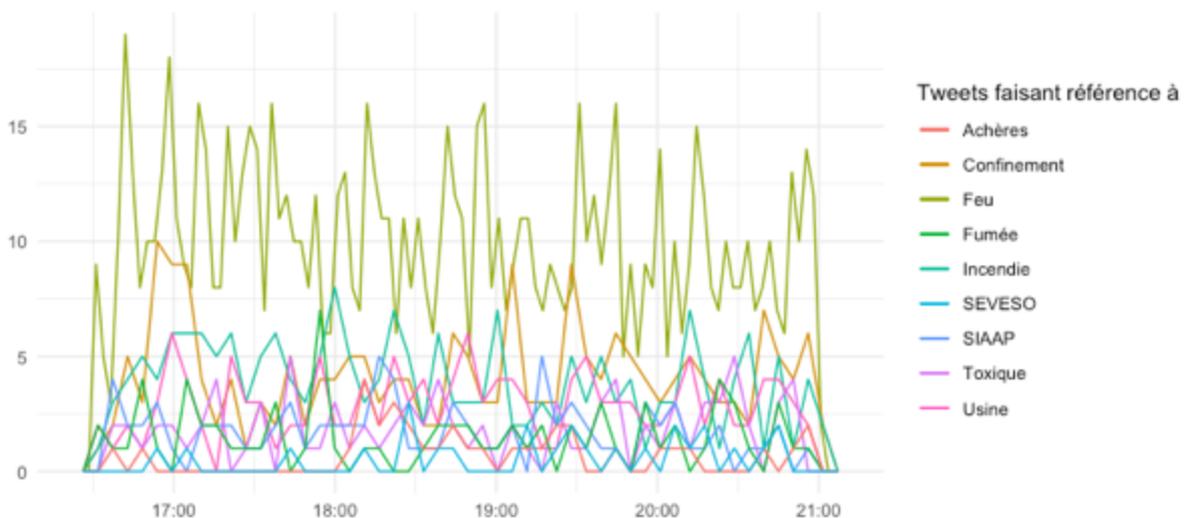


Figure C67 : Chronologie des tweets publiés pendant l'incendie de l'usine SIAAP à Achères le 3 juillet 2019

Pendant l'incendie de l'usine SIAAP Seine aval, il n'y a pas de pic sur les RSN (**Fig. C67**). Les mots-clés « feu » et « confinement » contiennent quelques informations sur l'évènement qui

sont noyées dans le bruit. De même, un incendie qui a eu lieu au même moment dans un immeuble au Havre éclipse les informations sur l'incendie à Achères alors que le mot-clé « incendie » avait bien fonctionné pour l'usine Milcamps. Tout se passe comme si les utilisateurs n'avaient pas fait remonter d'informations pendant l'évènement sur les RSN. Comme pour l'incendie de l'usine Milcamps, nous avons étendu la période d'analyse de la chronologie de tweets à 8h afin d'analyser les effets éventuels des journaux télévisés de 20h sur les volumes de mots-clés utilisés sur les RSN. Nos résultats montrent que les journaux télévisés n'ont pas eu d'impact sur les publications sur les RSN pour cet évènement.

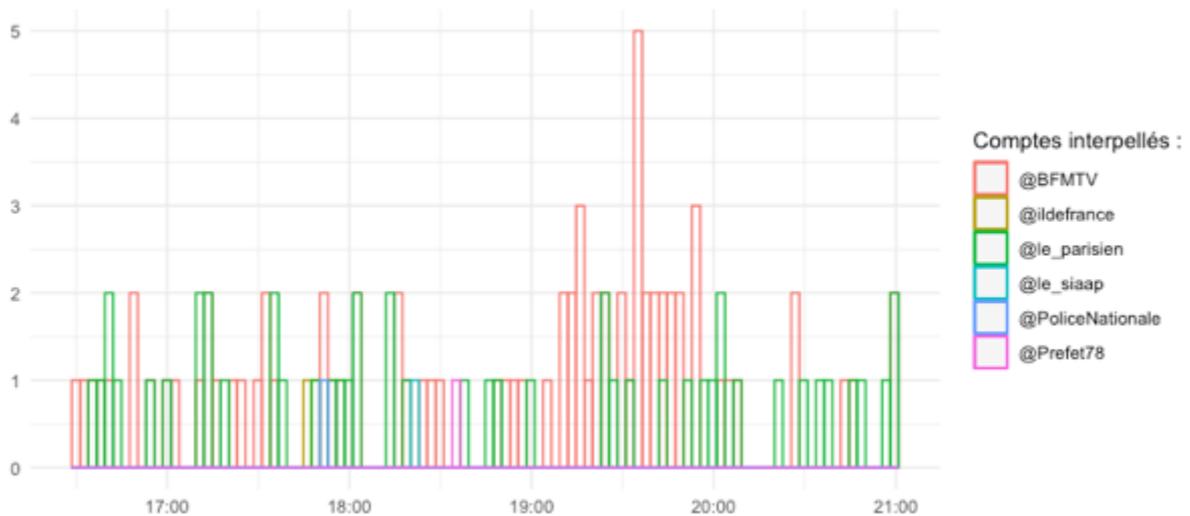


Figure C68 : Communication des autorités et de la presse pendant l'incendie de l'usine SIAAP à Achères le 3 juillet 2019

La communication des autorités sur l'évènement a lieu presque deux heures après le début de l'incendie (**Fig. C68**) avec d'abord une communication de la SIAAP qui indique à 18h21 que la fumée n'est pas toxique et qu'il n'y a pas lieu de confiner les populations. Cette communication a été reprise par la préfecture des Yvelines à 18h35 puis par les médias.

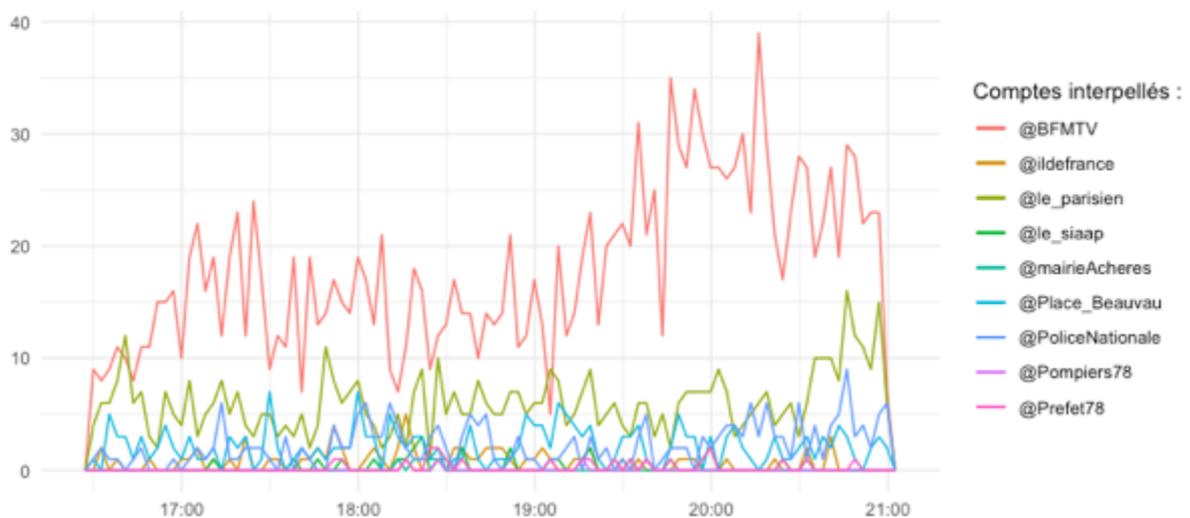


Figure C69 : Chronologie des tweets interpellant les autorités et la presse pendant l'incendie de l'usine SIAAP à Achères le 3 juillet 2019

Les utilisateurs interpellent les comptes institutionnels de manière vive à partir de 17h45 en demandant si la fumée est nocive ou en indiquant qu'il s'agissait d'un site SEVESO et

qu'aucune directive n'était donnée (**Fig. C69**). L'absence de communication des autorités a entraîné des rumeurs d'explosion et des confinements préventifs de la part des riverains. Les utilisateurs n'ont pas cherché à interpeller la presse qui n'a pas publié avant la communication de la SIAAP.

4.11.3. Méthode de la recherche d'aiguilles



Figure C70 : Tweets publiés pendant les 15 premières minutes de l'incendie de l'usine SIAAP à Achères le 3 juillet 2019

Pendant les 15 premières minutes suivant l'incendie de l'usine SIAAP à Achères, très peu d'utilisateurs ont publié des informations sur les RSN. La première image a été postée 10 minutes après le début de l'incendie et l'usine SIAAP était déjà identifiée comme étant la source de l'incendie (**Fig. C70**). Dans la deuxième image, l'utilisatrice indique la localisation de l'évènement, et que les pompiers étaient déjà en route avec un visuel. Ces premiers messages ont certainement contribué à ce qu'il n'y ait pas d'autres publications sur les RSN. La différence de réaction sur les RSN entre l'incendie de l'usine SIAAP à Achères par rapport à l'usine Milcamps peuvent s'expliquer par le fait que l'usine SIAAP est située à 20 km du centre de l'agglomération (contre 5 km à Forest) mais également car la densité est plus faible autour d'Achères qu'à Forest.

5. Discussion des études de cas

5.1. Biais des MSGU

Si les études précédentes n'ont pas abordé les quatre biais des MSGU de manière systématique (**Fig. C1**), certaines limites sont liées à la portée et aux moments particuliers des évènements. Dans notre étude, nous avons abordé des types de crise différents de ceux étudiés dans notre cadre d'analyse. Notre sélection d'évènements couvre à la fois des évènements à cinétique rapide avec une emprise territoriale qui ne dépasse pas le quartier et faisant plusieurs dizaines de victimes, comme les attentats de Bruxelles, et des évènements à cinétique lente qui touchent plusieurs pays faisant plusieurs dizaines de milliers de victimes comme l'inondation de la Seine de 2016.

Premièrement, nos résultats montrent que le problème de représentation des données (**biais 1**) ne dépend pas du type de catastrophes et des études de cas, car il est inhérent aux médias sociaux.

Deuxièmement, le nombre de personnes touchées a un impact sur le rapport signal/bruit. Si le calcul du rapport signal/bruit n'a pas été étudié dans les études précédentes ou dans nos études de cas, le nombre de victimes décédées modifie le ratio signal/bruit car cela génère une plus grande réaction sur les RSN et cette réaction n'est pas liée à la distance avec le lieu de l'évènement. De plus, pour chaque étude de cas à cinétique rapide, seuls 1 à 15 comptes Twitter ont effectivement fourni des témoignages riches en contexte : les informations de première main étaient très rares et difficiles à trouver parmi le bruit de fond. En outre, parmi ces informations, les utilisateurs n'étaient pas toujours en mesure de donner un sens aux événements ou aux images qu'ils rapportaient (**biais 2**).

Troisièmement, la dimension sécuritaire de certains évènements comme les attentats terroristes pourrait ralentir la diffusion des informations et des avertissements officiels, renforçant ainsi la pertinence du **biais 3** sur la prise de risque de la communication sur les RSN. Elle pourrait également générer des sentiments plus forts, comme nous l'avons vu avec le développement des hashtags #prayfor, et attirer davantage de commentaires politiques (Starbird et al., 2014), diminuant ainsi le rapport signal/bruit. La communication active des gestionnaires de crise a tendance à générer plus d'interpellations positives, mais sur les onze événements, nous avons observé ce phénomène sur un seul d'entre eux.

Quatrièmement, nous avons constaté qu'il y a eu entre 1% et 5% de tweets géolocalisés en fonction de l'évènement (**biais 4**). Cela représente des résultats analogues aux taux de tweets géolocalisés rapportés dans la littérature (M. Graham et al., 2014; Takhteyev et al., 2012; Tsou & Leitner, 2013). Si nous nous intéressons au taux de tweets géolocalisés sur place, nos résultats montrent plutôt une fourchette entre moins de 0,5% pour les attentats et entre 1,5 et 2% pour la crue de 2016 et l'incendie de l'usine Milcamps. De plus, l'échelle géographique communale utilisée dans cette étude n'est pas pertinente pour tous les événements. La forte relation entre les tweets géolocalisés et la densité de population rapportée dans la littérature (Li et al., 2013) n'explique pas la distribution spatiale des tweets géolocalisés. Nos résultats montrent que la proximité avec l'évènement est déterminante en cas de catastrophe naturelle à cinétique lente ou pendant les crises industrielles localisées. Néanmoins, nous ne retrouvons pas la relation avec la distance pour les événements de type attentat puisqu'ils suscitent des réactions partout sur les territoires. Le mélange d'approches quantitatives et qualitatives a permis de mieux comprendre ce qui se passait sur le terrain, corroborant ainsi des études antérieures (Shelton et al., 2014; Tsou & Leitner, 2013).

5.2. Biais technique lié à l'utilisation de Twint

Le choix d'utiliser Twint plutôt que l'API de Twitter nous a permis de rassembler 1,2 millions de tweets adaptés à la durée des différents événements, comme cela aurait pu être fait en temps réel pendant la phase de réponse. L'outil de suivi en temps réel de Twitter, la Streaming API v1, ne renvoyait qu'un échantillon de 1% (González-Bailón et al., 2014; Hiriart & Martimort, 2012). À notre connaissance, aucune étude précédente n'a réalisé d'analyses en temps réel, et la plupart se sont appuyées sur des échantillons en utilisant des API. Certaines études ont émis des recommandations pour la gestion des données des médias sociaux pendant la phase de récupération (Pereira et al., 2017; Yin et al., 2012; Zhenlong et al., 2017; Zou et al., 2018), mais elles n'ont pas considéré l'application pour la gestion réelle des urgences pendant la phase de réponse (Crawford & Finn, 2015). D'autres études ont développé des cartographies de crise basées sur des tweets géolocalisés en temps quasi-réel (Cheng et al., 2016; Middleton et al., 2014) mais n'ont pas discuté du biais de l'API de Twitter.

Néanmoins, la réalisation de cartes à partir des données scrapées via Twint comporte trois types de limites. Premièrement, cette méthode repose sur une fonctionnalité de Twint en cours de développement. Les exports utilisant l'argument « --location » sont très lents et ont tendance à générer des erreurs pendant les exports. En fonction des mises à jour du logiciel, la fonction disparaît ou cesse de fonctionner. Nous avons d'ailleurs ouvert un sujet dans le forum de discussion sur le Github de Twint à ce propos²⁴⁸. De plus, lorsque l'argument fonctionnait, il n'y avait pas de solution pour capter la localisation des tweets avant 2013. Il ne nous a pas été possible de réaliser les cartographies des premiers événements de notre chronologie. Deuxièmement, cette méthode ne permet pas de descendre plus bas que l'échelle communale. C'est regrettable dans le contexte où certains événements, comme les attentats de Paris par exemple, touchent le Xème et le XIème arrondissement et qu'il aurait été préférable d'avoir des données géolocalisées par quartier ou par arrondissement. Troisièmement, l'instabilité des versions de Twint demande une adaptation constante. Au moment de l'écriture de ces lignes (juin 2021), Twint a changé le format des informations géographiques scrapées dans la colonne « place » pour correspondre à des coordonnées géographiques renseignant la longitude et la latitude. Il n'est désormais plus possible d'utiliser l'argument « --location » pour obtenir le nom des communes jusqu'à une prochaine mise à jour de l'outil.

5.3. Les attentes des gestionnaires de crise ne sont pas atteintes

Les résultats de nos études de cas ne confirment pas entièrement les attentes des gestionnaires de crise. Tout d'abord, les RSN ne permettent pas une diffusion plus rapide des alertes, puisque nous avons identifié des retards d'une à deux heures voire pas de communication du tout en fonction de la crise. Pour les événements à cinétique rapide, les pics de tweets arrivent toujours avant que les comptes officiels ne lancent une alerte, qui vient toujours après la communication de la presse.

Deuxièmement, bien que les RSN aient favorisé les processus *bottom-up* des MSGU, les utilisateurs ont fait appel à la presse en premier dans toute notre sélection d'événement à l'exception de la crue de 2018. Cela s'explique par le fait que durant la crue de 2018 à Paris, les gestionnaires ont été très réactifs et sont devenus la source d'information et de suivi de la crise. Dans tous les autres événements, ce sont les médias qui ont occupé ce rôle d'information. Le manque de communication des gestionnaires de crise entraîne la création de rumeurs, ce qui confirme le biais de la communication sur les RSN décrit par le Territoire 2.0 (cf. **chapitre 1**). Par exemple pendant les attentats de Paris et de Bruxelles, passée la première heure sans

²⁴⁸ Source : <https://github.com/twintproject/twint/issues/787>

communication, les RSN se sont résumés à amplifier les controverses politiques ou les indignations concernant la couverture médiatique, noyant davantage toutes informations pertinentes pour la gestion des urgences.

Troisièmement, bien que l'extraction des seuls tweets géolocalisés n'ait pas modifié la séquence de nos chronologies de tweets, les informations géolocalisées sur place ne représentaient qu'entre 2% et moins de 0,5% des tweets collectés pour chaque événement. Si cela ne remet pas en cause leur utilité, le faible volume d'informations disponibles sur la crise ne nous permet pas d'affirmer notre hypothèse sur le suivi en temps réel de l'évènement.

Évènement	Tweet total	Tweet sur le sujet	% de tweet sur le sujet	Délai (min)	Tweet géolocalisé	Demande d'information
Stade de France	865	29	3,4	1	0	5
Fusillade	788	24	3	8	6	5
Bataclan	1317	17	1,3	9	0	3
Zaventem	82	43	52,4	3	3	14
Maelbeek	10180	632	6,2	4	33	52
Buizingen	244	1	0,4	10	0	0
Brétigny	447	10	2,2	5	0	2
Milcamps	182	5	2,7	10	1	3
SIAAP	114	3	2,6	8	0	1
Évènement	Photo / Vidéo	Photo / vidéo délai (min)	Tweet interpellant la presse	Information de première main	% d'information de première main	Compte partageant de l'information de première main
Stade de France	0	/	1	16	1,8	15
Fusillade	5	1	1	16	2	10
Bataclan	0	/	0	4	0,3	3
Zaventem	2	3	8	17	20,7	12
Maelbeek	41	8	166	9	0,1	9
Buizingen	1	10	0	1	0,4	1
Brétigny	1	14	0	6	1,3	6
Milcamps	4	11	1	5	2,7	5
SIAAP	2	10	0	3	2,6	3

Figure C71 : Réaction globale pendant les 15 premières minutes suivant notre sélection d'évènement à cinétique rapide

Nous avons résumé les réactions des utilisateurs sur les RSN par rapport aux évènements à cinétique rapide de notre sélection d'études, à partir de la méthode de la recherche d'aiguille dans la botte de foin de données (**Fig. C71**). Parmi ces évènements, le délai entre le premier évènement et la première information est toujours inférieur à 10 minutes, mais ne représente pas pour autant des témoignages visuels directs. Par exemple, pendant les attentats de Bruxelles et de Paris, les informations de première main publiées sont des témoignages des conséquences des attaques. Pour les accidents de Buizingen et de Brétigny, il s'agit plutôt de passagers ou de personnes à quai. À l'exception de l'explosion de Zaventem, les informations de première main représentent moins de 3% de l'ensemble des informations. Pendant les attentats de Paris et de Bruxelles, à moins qu'elles n'aient été publiées par un journaliste, les informations de première main n'étaient pas facilement accessibles car les utilisateurs n'utilisaient pas les hashtags ou ne

comprenaient pas ce qu'il se passait. Dans le cas d'événements multiples, les informations provenant d'événements précédents augmentaient le bruit. Si l'accès aux informations de première main reste aussi difficile pour l'accident de Buizingen, l'accident de Brétigny a été très vite identifié par le réseau SNCF et par les citoyens qui utilisent des hashtags. Enfin, les premiers intervenants sont souvent déjà sur les lieux lorsqu'il s'agit de contenu multimédia partagé, ce qui va à l'encontre de l'objectif de la collecte de données sur les médias sociaux pour la gestion des urgences. La présence des premiers secours sur les lieux n'est pas avérée dans les contenus multimédias partagés pendant les accidents ferroviaires.

5.4. La cinétique, l'intensité et la durée des crises influence la réaction sur les réseaux sociaux numériques

En comparant les événements à cinétiques rapides, nous avons constaté que les multi-événements étaient différents car entrelacés avec des informations concernant les événements précédents, mais avec des délais de communication plus courts. Les attentats de Paris ont généré plus de deux fois plus de réactions sur Twitter que les attentats de Bruxelles. Cette différence de réaction sur les RSN est multifactorielle. D'abord, la primauté des attentats de Paris sur les attentats de Bruxelles par la même cellule terroriste explique la différence de réaction dans le sens où les membres de la coalition contre l'État-Islamique s'attendaient à d'autres représailles après l'attaque de Paris. Ensuite, la violence et le nombre de victimes des attentats de Paris sont des facteurs qui augmentent la médiatisation de l'évènement sur les RSN (Fellenor et al., 2018). Enfin, les attentats de Paris ont eu lieu le soir pendant les heures de pointe sur les RSN, au moment d'un match de l'équipe française de football masculin à une heure de grande audience et sur une chaîne très suivie, ce qui contribue à la hausse du trafic sur Twitter.

Pendant les attentats, les délais en Belgique étaient toujours plus courts, le centre de crise utilise la communication sur les RSN depuis 2013. Pourtant, le centre de crise et les autorités à Bruxelles n'ont pas communiqué pendant l'incendie de l'usine Milcamps alors qu'il y a eu une communication en France pour l'incendie de l'usine SIAAP. Cette communication en France est aussi liée au fait que l'usine soit étiquetée SEVESO seuil haut alors que l'usine Milcamps était une usine alimentaire. Si nous excluons les multi-événements, qui possèdent une dynamique particulière, le ratio le plus élevé d'utilisateurs discutant sur Twitter à propos d'un événement étaient à Zaventem. Le cas de Zaventem est dû aux circonstances car des journalistes étaient déjà présents à l'aéroport. Dans le cas d'un attentat, les témoins in situ ont, dans un premier temps, beaucoup de mal à interpréter les événements, ce qui complique la détection et le *crowdsourcing* de l'information, même en cas de partage d'images ou de vidéos. Ce n'est pas le cas lors des accidents industriels de notre étude. Les témoins sur place ont tendance à identifier assez vite le lieu du sinistre et ce qu'il se passe. Le délai de réaction de la presse des événements à cinétique rapide s'explique en partie par le fait que les utilisateurs français interpellent la presse sur les RSN pour obtenir des informations, tandis que les utilisateurs belges interpellent la presse pour l'inciter à diffuser des informations de première main. L'approche plus complète des MSGU en Belgique pourrait expliquer une réduction de moitié des délais d'alerte, mais les alertes ont pourtant été publiées une heure après les événements.

Nos résultats sur les catastrophes industrielles montrent que le type d'évènement et le nombre de victimes influencent la réaction sur les RSN mais que l'heure de l'évènement n'explique pas toujours les différences de volume. Par exemple, la chronologie des accidents de Brétigny et de Buizingen peut expliquer les différents volumes de réactions sur les RSN mais cela ne fonctionne pas avec les incendies d'Achères et de Milcamps. Il y a ainsi plus de réactions sur les RSN pendant des accidents ferroviaires faisant des victimes plutôt que pendant des incendies industriels. Les mots-clés qui indiquent le lieu de l'évènement fonctionnent moins bien pour les incendies. Ceci est la conséquence du fait que les utilisateurs qui parlent des incendies ne

sont pas sur place mais constatent les colonnes de fumée sans savoir où se situe la source. Les incendies industriels sont aussi les seuls événements où apparaissent des termes de gestion de crise. Enfin, nous avons montré qu'il est nécessaire de prendre des précautions lors de l'utilisation de mots-clés génériques. Ces mots-clés fonctionnent mieux lorsqu'ils sont couplés avec des mots-clés géographiques ou thématiques en rapport avec l'évènement pour ne pas apporter de bruit.

Du côté des événements à cinétique lente, nous avons remarqué que la réaction sur Twitter était plus forte que la réaction pendant les incidents industriels mais toujours moins forte que la réaction pendant un attentat, peu importe le territoire. L'intensité et la durée du phénomène jouent sur la réaction sur les RSN puisque les inondations de Bruxelles sont l'évènement qui a provoqué le moins de réactions. L'attribution des rôles entre la presse, les comptes institutionnels et les citoyens sur les RSN dépend de la communication des comptes institutionnels. Lorsque les comptes institutionnels sont « forts », c'est à dire qu'ils alertent et communiquent de manière continue jusqu'à la sortie de la crise, la presse est « faible », c'est à dire qu'elle va avoir un rôle de diffusion de la communication officielle et les citoyens communiquent de manière positive sur la gestion de crise. Lorsque les comptes institutionnels sont « faibles », la presse prend le rôle de communiquant de crise et les citoyens ont davantage tendance à chercher des informations. Nos résultats sur les événements météorologiques indiquent qu'il est difficile de déterminer la position géographique des utilisateurs qui utilisent les mots-clés correspondant à un événement météorologique qui dépasse l'échelle régionale.



Figure C72 : Comparaison des communications de la police Fédérale et de la Police Nationale pendant le démantèlement de la cellule terroriste Franco-Belge après le 13 novembre

Des « cultures » Twitter différentes en France et en Belgique pourraient aussi expliquer certaines différences dans nos résultats. Malheureusement, à notre connaissance, il n'existe pas de littérature sur les « cultures » Twitter en Belgique ou en France, ni de comparaison entre les deux pays, ou entre les différentes communautés linguistiques. Cependant, la police a demandé au grand public, dans chaque pays, de ne plus partager d'informations sur les médias sociaux lors de deux grandes opérations antiterroristes à Paris et à Bruxelles consécutives aux attentats de 2015, ce qui permet une comparaison directe : l'assaut du 18 novembre d'une cellule dans la banlieue de Saint-Denis à Paris, et le Bruxelles *lockdown* du 22 novembre pour procéder à l'arrestation de complices (**Fig. 72**). À Paris, les comptes officiels sur Twitter n'ont cessé de répéter de ne pas franchir le périmètre de sécurité et aux citoyens d'arrêter d'entraver l'opération ou de partager des photos et la localisation des forces de police. En revanche, à Bruxelles, la communication était plus ouverte aux citoyens, et la réponse du public plus au fait des médias sociaux. La plupart des sujets liés à Bruxelles sur Twitter ont été inondés par les utilisateurs de photos de chats et de blagues ce jour-là, dans le but d'étouffer toute fuite d'informations involontaires. Le lendemain, les comptes Twitter officiels belges ont donné suite à ces moyens humoristiques de faire face à une situation de crise en remerciant le grand public avec des photos de nourriture pour chats (Jensen et al., 2020).

CONCLUSION DU TROISIÈME CHAPITRE

Au cours de la dernière décennie, les RSN ont suscité un intérêt croissant pour l'amélioration de la gestion de crise. L'accent mis actuellement sur la capacité de collecte de grand volume de données sur les RSN pendant les jours ou les semaines qui suivent les catastrophes est cependant peu adapté à l'évaluation de l'utilisabilité en temps réel des MSGU. Notre analyse des flux *top-down*, *bottom-up* et horizontale de Twitter, au cours des premières heures après plusieurs événements à cinétique rapide et pendant plusieurs jours au moment de plusieurs événements à cinétique lente en France et en Belgique, soulève des questions concernant les attentes des gestionnaires d'urgence et des décideurs.

Si nos résultats confirment la plupart des biais des MSGU, ils remettent en question les raisons mêmes pour lesquelles ces biais sont négligés dans la littérature et sur le terrain. Contrairement aux attentes, les informations de premières mains sont noyées dans le bruit de fond et trop souvent submergées par les commentaires sur les événements précédents dans le cas d'urgences multi-événements, sur d'autres événements qui mobilisent les mêmes mots-clés, ou sur d'autres langues qui mobilisent les mêmes mots-clés, etc. Un utilisateur seul peut créer un faux positif en postant plus d'une dizaine de messages. En outre, les informations géolocalisées sur le terrain ne représentent qu'une partie infime des tweets, même avec la collecte la plus ciblée. La proportion des utilisateurs à publier des photos et des vidéos riches en contexte va dépendre du type d'évènement. Les primo-intervenants sont déjà sur les photos alors que les passagers des trains accidentés sont les premiers à communiquer. Les utilisateurs ne sont pas toujours en mesure de donner un sens aux événements dont ils sont témoins en temps utile. De ce fait, nous n'avons été dans la possibilité de montrer un lien quelconque entre la publication d'informations par les citoyens sur les RSN et la communication de crise des institutions. Par ailleurs, sur les événements à cinétique rapide, nous avons constaté un délai d'une à deux heures entre les événements et les tweets des comptes officiels, la presse étant systématiquement la première à alerter le public. Les utilisateurs ont également fait appel à la presse en premier, éclipsant les premiers intervenants, tandis que les comptes officiels n'avaient pas la capacité de répondre à toutes les demandes directes. Sur les événements à cinétique lente, nous avons constaté que la communication des autorités est devenue plus présente au fur et à mesure de la période d'étude.

Au sein de ce chapitre, nous avons suggéré une méthode de scraping de données pour collecter de grands ensembles de données Twitter en contournant les limitations des APIs. L'arrivée de la nouvelle API Twitter v2 et les mises à jour constantes de l'outil open source Twint – liées au traitement de la géolocalisation – montrent que la question de l'accès à la donnée sur Twitter va évoluer et que la meilleure technique d'extraction de données n'est pas encore déterminée. S'il est possible de réduire les délais d'alerte en allégeant les processus de validation pour la communication de crise ou en utilisant des messages prêts à l'emploi, des approches plus inclusives comme la technologie du Cell Broadcast peuvent sembler plus appropriées pour alerter (Aloudat & Michael, 2011). Nous remarquons cependant un changement de stratégie sur la communication des gestionnaires de crise depuis les attentats de Paris en France. Le fait que les gestionnaires de crise commencent bien à prendre leur rôle sur les RSN, comme pendant la crue de 2018, semble confirmer le changement de perception des RSN dans les systèmes de gestion de crise (cf. **chapitre 2**). En Belgique, le Centre de Crise Fédéral est le correspondant pendant les catastrophes mais certains événements moins graves qui ne nécessitent pas l'activation du niveau fédéral ne donne pas lieu à une communication sur les RSN.

Si nous avons pu répondre à la question de la qualité de l'information publiée sur les RSN par les utilisateurs, nous n'avons pas pu confirmer ou infirmer que les RSN pouvaient se substituer aux numéros d'urgence car n'avions pas accès aux messages privés.

**QUATRIÈME CHAPITRE : ANALYSE DE L'APPORT DU
NUMÉRIQUE DANS LA PERCEPTION DES RISQUES ET DANS LA
PARTICIPATION CITOYENNE DANS LA GESTION DE CRISE**

INTRODUCTION DU QUATRIÈME CHAPITRE

Les résultats de notre analyse empirique des situations de crise sur les RSN entre 2009 et 2019 indiquent que l'utilisation des MSGU pour la gestion des crises ne semble pas répondre aux attentes des gestionnaires de crise que nous avons décrit dans le deuxième chapitre. L'alerte à la population arrive après la presse, et les informations de première main sont rares, difficiles à capter, mal référencées et la géolocalisation n'est utilisée que par 0.5% des utilisateurs sur place. Pourtant, les espoirs des gestionnaires de crise ne sont pas infondés puisque les fonctionnalités des RSN auraient dû permettre la réalisation du mythe de la circulation de l'information en temps réel : alerte et remontée d'information citoyenne confondue. Les contraintes techniques (taille des serveurs, développement d'outils spécialisés), organisationnelles (recrutement et formation du personnel), légales (protection des données) et liées à la gouvernance (public / privé avec les GAFAM+, voir chapitre 1) ne sont pas assez fortes pour expliquer à elles-seules la situation sur les RSN pendant une crise. Tout se passe comme si les pratiques des utilisateurs des outils numériques de gestion de crise ne suivaient pas les possibilités et les fonctionnalités mises à disposition des utilisateurs.

En parallèle de l'ambiguïté entre les pratiques attendues et réelles des citoyens sur les RSN, il existe une mauvaise perception de l'implication citoyenne pendant une crise. Après une série de mesures restrictives progressives engagées depuis 2020, l'Europe fait face à plusieurs vagues de crise pandémique successives. Un des facteurs qui rend cette crise spécifique est que le principal levier de gestion de crise repose sur les citoyens. Chaque individu devient porteur et propagateur de l'aléa et représente un risque, en particulier dans les zones densément peuplées. Pour la première fois, les citoyens apparaissent comme l'acteur de leur propre sécurité et même de celle des autres. En France, l'idée que le citoyen est acteur de sa propre sécurité fait référence à la loi n° 2004-811 du 13 août 2004 de modernisation de la sécurité civile²⁴⁹ qui est le texte de loi de référence sur la gestion des crises. Pourtant, jusqu'à la crise sanitaire de 2020, rien ne semble avoir été fait pour impliquer les citoyens dans la gestion des crises et des urgences. En Belgique, le constat est le même puisqu'à l'exception de l'article 185 de la loi relative à la sécurité civile du 15 mai 2007²⁵⁰ – qui fait référence à l'incorporation d'habitants dans les services de la Protection Civile en temps de guerre – il n'est fait référence à aucune participation citoyenne.

Le numérique permet l'utilisation de trois canaux de communication déjà décrits dans le chapitre 1 : les RSN, les plateformes web et les applications smartphones. Les canaux de communication apportés par le numérique devraient permettre d'impliquer plus de citoyens pendant la crise ainsi qu'une meilleure diffusion de la communication institutionnelle sur les risques. En France et en Belgique, les gestionnaires de crise utilisent ces canaux de communication pour la diffusion d'informations sur les risques, l'alerte aux populations et la communication de crise. De quelle manière le numérique transforme-t-il la communication sur les risques et l'implication citoyenne dans la gestion de crise ? Comment les citoyens se perçoivent-ils par rapport aux systèmes de gestion de crise ? S'agit-il d'un problème lié aux outils ou un problème organisationnel et/ou culturel lié aux territoires ?

Pour répondre à ces questions, nous allons d'abord explorer les enjeux du numérique dans la communication institutionnelle sur la prévention des risques et dans la gestion de crise. Nous proposons au sein de ce chapitre de croiser la perception des risques citoyens et canaux de

²⁴⁹ Source : <https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000000804612/2020-12-10/> (consulté le 10 décembre 2020)

²⁵⁰ Source : http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&la=F&cn=2007051561&table_name=loi (consulté le 10 décembre 2020)

communication numérique via une enquête diffusée à la population d'IDF et à la population de la région Bruxelles-Capitale. À partir des résultats de cette enquête, nous allons analyser quelle est la perception citoyenne par rapport aux risques et crises. Nous allons ensuite nous appuyer sur la perception citoyenne pour expliquer quelle est la relation entre les citoyens et les systèmes de gestion de crise en IDF et en RBC. De plus, nous allons analyser quels sont les usages des citoyens sur les RSN en crise et hors crise. Enfin, nous terminerons par analyser quels sont les facteurs qui conditionnent l'engagement citoyen dans la gestion de crise.

1. Enjeux du numérique dans la communication institutionnelle sur la prévention des risques et dans la gestion de crise

Dans cette première partie, nous allons montrer comment les canaux d'informations numériques définissent la communication institutionnelle sur les risques et pourraient être utilisés pour impliquer les citoyens dans la gestion de crise. Nous allons d'abord explorer comment le numérique transforme la communication institutionnelle sur les risques mais qu'il est difficile d'estimer comment cette information est perçue chez les citoyens. Ensuite, nous montrerons qu'il existe une ambiguïté autour de l'implication citoyenne dans le système de gestion de crise. Enfin, nous analyserons le rapport entre les citoyens et le numérique pour montrer quelles sont les formes d'implication.

1.1. Mesurer les effets de la communication institutionnelle sur la prévention des risques

Le numérique transforme les pratiques de communication entre les gestionnaires de crise et les citoyens. Dans le domaine de la communication sur les risques, l'échelon de gestion nationale peut s'adresser de manière directe aux citoyens au sein de portails regroupant des informations sur les risques (comme Géorisques²⁵¹ en France ou Info-risque.be²⁵² en Belgique). Au même titre que la communication sur les risques, les informations concernant la gestion de crise pour la pandémie de Covid-19 sont disponibles en ligne sur les sites des gouvernements²⁵³. Une autre conséquence du développement du numérique est la forte diffusion des smartphones (77% de la population en France²⁵⁴ et 77% de la population en Belgique²⁵⁵) dans la société. Ce support permet la création de nouveaux canaux pour diffuser des informations sur le risque sous forme d'application. Néanmoins, la diffusion d'information sur la prévention des risques n'est pas le but affiché des applications mises en ligne. Enfin, les RSN permettent de diffuser de l'information sur les risques mais cette information reste cantonnée aux personnes qui sont abonnées aux pages des gestionnaires de crise. Nous avons déjà vu dans le deuxième chapitre que les acteurs de gestion de crise publient des informations sur la prévention des risques en fonction de leur domaine de prédilection thématique. Par exemple, en France, la préfecture de Police aura plutôt tendance à publier des informations sur la sécurité alors que la DGSCGC aura plutôt tendance à publier des informations sur les bonnes pratiques en cas de catastrophes dites naturelles. En Belgique, c'est la D5 qui est en charge de la diffusion d'information sur la prévention des risques.

²⁵¹ Source : <https://www.georisques.gouv.fr/>

²⁵² Source : <https://www.info-risques.be/fr>

²⁵³ Source : <https://www.gouvernement.fr/info-coronavirus> pour la France et <https://www.info-coronavirus.be/fr/> pour la Belgique (consulté le 9 décembre 2020)

²⁵⁴ Source : <https://www.vie-publique.fr/en-bref/272039-barometre-du-numerique-95-des-francais-disposent-dun-telephone-mobile> (consulté le 10 décembre 2020)

²⁵⁵ Source : <https://datareportal.com/reports/digital-2020-belgium> (consulté le 12 novembre 2020)

Le rôle des médias dans la communication est un autre aspect qui influence la perception du risque chez les citoyens. Cela fait au moins 30 ans que les scientifiques ont identifié que les médias jouaient un rôle sur l'amplification sociale du risque en relayant plus d'informations sur les risques inhabituels ou dramatiques tout en s'intéressant moins aux risques peu connus (Kasperson et al., 1988). Aujourd'hui, le numérique transforme l'amplification sociale du risque au travers des RSN (Fellenor et al., 2018) parce que l'information est plus riche et parce que les utilisateurs sont actifs dans la recherche et la diffusion de l'information. Une différence majeure apportée par les RSN est qu'il est possible d'analyser l'amplification sociale du risque à partir de corpus de publications postés par les utilisateurs de ces RSN (Wirz et al., 2018) sans avoir à diffuser de questionnaires. Par contre, l'analyse des publications seules ne permet pas d'interpréter les réseaux des utilisateurs (Fellenor et al., 2018) qui sont aussi des facteurs contribuant à l'amplification sociale du risque (Kasperson et al., 1988).

Il est difficile d'estimer l'efficacité de la communication institutionnelle sur la prévention des risques chez les citoyens. Premièrement, la communication institutionnelle n'est pas unifiée dans les territoires et peut générer des conflits entre le niveau local et le niveau national. Il faut donc analyser au cas par cas en fonction des contextes (Rufat et al., 2020). En France, la diffusion de l'information sur les risques à la population est plutôt gérée depuis l'échelon national. Le gouvernement communique de manière directe sur les risques majeurs au sein de campagnes nationales de prévention et de sensibilisation aux risques majeurs. Le gouvernement communique aussi de manière indirecte en imposant aux communes – qui sont soumises à un risque majeur – l'obligation de renseigner un DICRiM (Document d'Information Communal sur les Risques Majeurs) et d'informer les habitants au travers de campagnes de prévention et de réunions biannuelles. Pourtant, les communes ne respectent pas toujours ces obligations de renseignements parce que le DICRiM est parfois perçu comme une contrainte imposée par l'État (Douvinet et al., 2013). La communication sur les risques passe aussi au travers de l'obligation imposée aux vendeurs et aux bailleurs de biens immobiliers de transmission de l'état des risques et pollutions aux futurs habitants. De ce fait, les citoyens sont informés au moment de l'achat ou de la location de leur bien immobilier. Néanmoins, la rédaction de l'état des risques et pollutions dépend de la réalisation correcte du DICRiM par les communes et du PPR (Plan de Prévention aux Risques), s'ils existent, par les préfetures. En Belgique, ce conflit d'échelle est moins présent parce que l'organisation du système de gestion de crise fait que le niveau fédéral laisse plus de souplesse aux niveaux locaux pour la communication sur les risques. C'est la discipline 5, en charge de la communication, qui est responsable de la communication institutionnelle sur les risques majeurs. L'organisation du système de gestion de crise belge prévoit une déclinaison des cinq disciplines dans toutes les échelles administratives. Ainsi, la discipline 5 est présente du niveau fédéral au niveau local par le biais d'un réseau de communicants qui maille le pays. À l'inverse de la France, ce sont les niveaux locaux qui sont les acteurs principaux dans la prévention du risque alors que le niveau fédéral possède juste un rôle de conseil. Le niveau fédéral est en charge de la rédaction d'un guide de communication sur les risques²⁵⁶. Au niveau local, les responsables de la communication pour la discipline 5 adaptent et interprètent ce guide dans leurs communications sur les risques. Ce sont les gouverneurs de province et les bourgmestres²⁵⁷, eux-mêmes en charge des missions de

²⁵⁶ Brochure communiquer sur les risques du Centre de Crise fédéral, https://centredecrise.be/sites/default/files/brochure_team_d5_communiquer_sur_les_risques_fr_0.pdf (consulté le 7 décembre 2020)

²⁵⁷ Source : http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&la=F&cn=1963123130&table_name=loi (consulté le 16 décembre 2020)

communication et de planification des risques majeurs, qui désignent les responsables communication pour la discipline 5.

Deuxièmement, il n'existe que peu d'outils institutionnels pour mesurer les effets de la communication autour des risques en dehors de la réaction de la population pendant la crise elle-même. C'est à dire que l'effet sur la population d'une communication sur les risques est encore mal cerné. En France, le Ministère du Développement Durable indique dans un rapport de 2013 qu'une majorité de français se sent « mal informé[s] des risques naturels auxquels ils sont exposés »²⁵⁸ en citant des chiffres d'enquêtes menées par des sociétés privées. Sans données régulières, il est difficile de déterminer la cause de ce sentiment de mauvaise information. Par exemple, malgré une méthode de distribution systématique par les pouvoirs locaux d'informations préventives sur le risque industriel dans les foyers à Mulhouse en 2004, seule 22% de la population interrogée affirme avoir reçu des informations sur les risques (Glatron & Beck, 2010). Est-ce que c'est la méthode de distribution de l'information qui est mise en cause, la manière dont est communiquée l'information ou bien le non-intérêt des populations locales ? Les seules données mises à jour tous les ans qui pourraient permettre de mesurer les effets de la communication autour des risques produits par le gouvernement français concernent la perception citoyenne sur le risque d'accident nucléaire. Il existe en effet un rapport annuel officiel sur la perception citoyenne du risque nucléaire via le baromètre de l'IRSN (Institut de Radioprotection et de Sûreté Nucléaire). Néanmoins, le fait que le gouvernement français ne mette pas en place des dispositifs similaires sur les autres risques majeurs va dans le sens de l'argument de la stratégie de normalisation du risque nucléaire par les pouvoirs publics (Chambru, 2017).

Les géographes mobilisent la notion de perception du risque pour dégager des facteurs qui expliquent comment les risques majeurs sont perçus chez les citoyens. La perception des risques est définie comme la considération de probabilité de survenue d'un risque et des dégâts qu'il pourrait provoquer chez un individu ou un groupe d'individus (Hellequin et al., 2013). Ainsi, plusieurs études ont eu recours à la diffusion de questionnaires transmis aux populations résidentes ou pratiquantes des territoires exposés à des risques pour analyser la perception des risques chez les citoyens à la recherche de tendances. En France, ces enquêtes couvrent la perception du risque de submersion marine (Dias et al., 2017; Hellequin et al., 2013; Michel-Guillou et al., 2015; Rulleau et al., 2015; Verlynde, 2018) et du risque industriel (Fenet & Daudé, 2020; Glatron & Beck, 2010; Grembo, 2010). Les résultats de l'enquête sur le risque de submersion marine du littoral du territoire de la Communauté Urbaine de Dunkerque montrent par exemple que l'âge et le fait de résider dans le territoire est déterminant dans la perception de ce type de risque (Verlynde, 2020) et que le fait d'avoir vécu une crise est un facteur de sensibilisation au risque (Verlynde, 2018). Deuxième exemple, les variables spatiales expliquent les différences entre le risque perçu et le risque mesuré (Rufat, 2015) et que la perception des risques décroît en fonction de la distance avec la source du risque et en fonction de la date de la dernière crise (Dauphiné, 1986; O'Neill et al., 2016). Nous nous demandons néanmoins si il est possible de définir des tendances sans croiser les résultats avec d'autres études en mobilisant une approche multirisque, afin de se distancier de l'aléa (Metzger & D'Ercole, 2011) et sans utiliser une approche théorique coordonnée, avec des méthodes et des variables communes (Kuhlicke et al., 2020; Rufat et al., 2020). En effet, en croisant plusieurs études sur les risques dits « naturels », les facteurs culturels et individuels n'apparaissent pas comme jouant un rôle important dans la perception du risque au profit de la confiance aux autorités (Wachinger et al., 2013). Une autre technique pour observer la perception des risques

²⁵⁸ Évaluation des dispositions visant à l'information préventive des citoyens vis-à-vis des risques naturels auxquels ils peuvent être exposés, https://cgedd.documentation.developpement-durable.gouv.fr/documents/Affaires-0007656/008684-01_rapport.pdf (consulté le mercredi 2 juin 2021)

chez les citoyens consiste à impliquer les citoyens dans les politiques publiques sur le risque. C'est l'argument défendu dans l'article de Karine Weiss et son équipe (Weiss et al., 2011) qui montre que les démarches de communication et de persuasion autour des risques ne fonctionnent qu'à court terme et qu'il faut impliquer les citoyens comme des acteurs. En parallèle, il existe un phénomène de méfiance quant à l'implication du citoyen dans les politiques publiques sur le risque. Par exemple, l'étude de Sandrine Glatron et Karine Heitz montre que, malgré la volonté affichée de faire participer les citoyens dans la création de cartes sur le risque inondation à Strasbourg, les citoyens n'ont en fait que très peu d'espace pour s'exprimer (Glatron & Heitz, 2015).

1.2. Ambiguïté sur le rôle des citoyens dans les systèmes de gestion de crise

Si la législation française fait bien référence au citoyen comme le premier acteur de sa propre sécurité, l'implication des citoyens dans les systèmes de gestion de crise est ambiguë en France et en Belgique.

D'un côté, nous avons vu qu'il n'y a pas d'implication citoyenne dans les politiques sur le risque (Fournier, 2010; Glatron & Heitz, 2015). Dans le chapitre 2, nous avons vu que les gestionnaires cherchaient à éduquer les citoyens aux risques et aux bonnes pratiques de gestion de crise. Si informer les citoyens sur les risques ne suffit pas – puisque cela ne veut pas dire qu'il y aura une meilleure réaction pendant les crises (Glatron & Heitz, 2015) – il existe en parallèle un phénomène de non-implication des citoyens de la gestion de crise (Goutx, 2012). La considération des citoyens comme des non-experts et la non-implication des citoyens dans la gestion de crise pourraient s'expliquer par la proximité entre gestion de crise et gestion des urgences dans les CAU (Centre d'Appel d'Urgence). Il existe un phénomène d'appels abusifs des secours et de police secours qui pourrait contribuer à disqualifier l'implication citoyenne dans la gestion de crise. Dans leur étude basée sur une observation d'une centaine de CAU, Mélanie Hénault-Tessier et Sophie Dalle-Nazébi parlent même d'appels parasites et d'assistanat des utilisateurs qui nécessitent un travail expert de requalification des urgences de la part des opérateurs (Hénault-Tessier & Dalle-Nazébi, 2012). Il n'existe que très peu d'analyses quantitatives du phénomène en IDF et en RBC. Un des exemples vient de l'étude de Frédérique Chave qui explique que 4/5^{ème} des appels traités par le CCOT (Centre de Coordination des Opérations et des Transmissions) à la BSPP (Brigade des Sapeurs-Pompiers de Paris) ne donnent lieu à aucune intervention (Chave, 2010) côté secours en IDF. Côté police, selon les chiffres communiqués par la DSPAP (Direction de la sécurité de proximité de l'agglomération parisienne) de la Préfecture de Police de Paris « en 2011, sur 543 730 appels adressés à « Police-secours », seuls 45,1 % justifiaient l'intervention des forces de l'ordre » (Fijalkow, 2014). Ygal Fijalkow a cherché à comprendre les raisons d'un si grand ratio d'appels abusifs et explique que la diffusion de la téléphonie mobile est liée à la hausse des appels abusifs. Néanmoins, il est nécessaire de tempérer cette qualification d'appel abusif puisqu'ils ne sont interprétés uniquement qu'à travers d'un filtre professionnel et qu'ils dépendent aussi d'une mauvaise identification – et donc d'une mauvaise communication – des tâches des forces de l'ordre et des secours par les citoyens (Fijalkow, 2014).

De l'autre côté, les gestionnaires de crise soutiennent l'implication citoyenne dans la gestion de crise selon trois arguments. Premièrement, il s'agit de la capacité des citoyens à pouvoir sauver d'autres personnes avant l'arrivée des secours. Cet argument part du principe qu'en cas de crise, « la majorité des personnes sauvées le sont par les acteurs de proximité immédiate » (Lagadec, 2011), c'est à dire des citoyens. En France, le principe du citoyen qui intervient avant

l'arrivée des secours est défendu dans le décret n°2007-705 du 4 mai 2007²⁵⁹ qui autorise l'utilisation des DAE (défibrillateurs automatisés externes) par des personnes non médecin. L'utilisation d'un DAE permet un taux de survie de 73% (Durand et al., 2016). Néanmoins, en Belgique, le bilan de la diffusion des DAE sur les territoires est plus mitigé parce que les citoyens hésitent à utiliser les défibrillateurs et que la localisation des DAE est mal indiquée dans l'espace public²⁶⁰.

Deuxièmement, c'est l'idée de mieux préparer les citoyens afin de faire baisser leur vulnérabilité face aux crises. C'est l'idée qui est encouragée dans la communication du Ministère de l'Intérieur en France et du Centre de Crise fédéral en Belgique pour la réalisation du plan d'urgence familial²⁶¹ et du kit d'urgence²⁶².

Troisièmement, il s'agit de l'idée d'accompagner le travail de l'État pour sortir de la dynamique de crise vers un retour à la normale. Après une catastrophe, l'État met du temps avant de pouvoir intervenir. Par exemple, après l'ouragan Irma en 2017, des réseaux de solidarité se sont organisés à l'échelle locale en attendant les aides de la communauté et de l'État (Defossez & Gherardi, 2020). Néanmoins, il existe peu d'organisations institutionnelles dont le but est d'impliquer des citoyens dans la gestion de crise. En France, le niveau communal permet une forme d'implication citoyenne via la réserve communale de sécurité civile²⁶³ et via l'adhésion aux APC (Association de Protection Civile)²⁶⁴ locales. À notre connaissance, il n'existe pas d'équivalent à la réserve communale de sécurité civile en Belgique.

1.3. Rapport entre citoyens et numérique

Avant de parler de l'implication citoyenne pour la gestion de crise par le numérique, nous devons définir la relation entre individu et numérique puisqu'elle va préexister avant le contexte de crise. La relation entre individu et numérique est caractérisée à la fois par un rapport de confiance envers le numérique et par une tolérance à l'intrusion du numérique dans la vie privée. Le rapport de confiance envers le numérique est lié à l'utilisation des données personnelles des utilisateurs. La notion de « donnée personnelle », même si elle est définie en Europe par le RGPD est une notion dont les contours sont encore soumis à des évolutions. Une donnée personnelle est définie comme « toute information concernant une personne physique identifiée ou identifiable (personne concernée) ; est réputée identifiable une personne qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un numéro d'identification ou à un ou plusieurs éléments spécifiques, propres à son identité physique, physiologique, psychique, économique, culturelle ou sociale »²⁶⁵. Le cadre législatif ne définit pas au cas par cas les informations sur internet qui relèvent de la donnée personnelle, entraînant

²⁵⁹ Source : Décret n°2007-705 du 4 mai 2007 relatif à l'utilisation des défibrillateurs automatisés externes par des personnes non médecins et modifiant le Code de la santé publique (dispositions réglementaires), Légifrance, <https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT00000278696/> (consulté le 4 septembre 2021)

²⁶⁰ Défibrillateurs à usage du grand public : où les trouve-t-on et qui ose les utiliser ?, Centre fédéral d'expertise de soin de santé, <https://kce.fgov.be/fr/d%C3%A9fibrillateurs-%C3%A0-usage-du-grand-public-o%C3%B9-les-trouve-t-on-et-qui-ose-les-utiliser> (consulté le 5 septembre 2021)

²⁶¹ Source : Préparer son kit d'urgence, gouvernement, <https://www.gouvernement.fr/risques/preparer-son-kit-d-urgence> (consulté le 4 septembre 2021)

²⁶² Source : Un kit d'urgence, Centre de Crise fédéral, <https://centredecrise.be/fr/que-pouvez-vous-faire/preparez-vous/un-kit-durgence> (consulté le 4 septembre 2021)

²⁶³ Source : Réserve communale de sécurité civile, Service Public, <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F11971> (consulté le 4 septembre 2021)

²⁶⁴ Source : Les missions, Protection Civile, <https://www.protection-civile.org/missions-protection-civile/> (consulté le 4 septembre 2021)

²⁶⁵ Art.4 ch.1 du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données).

des litiges et de la jurisprudence (Meier & Tschumy, 2017). En plus du problème de définition, il existe un phénomène de manque de contrôle de la donnée de la part des utilisateurs (Bekara, 2012). Ce manque de contrôle entraîne une crise de confiance envers le numérique renforcé par le fait que ce sont les entités qui ont tendance à récolter et utiliser les données personnelles qui sont aussi celles qui ont tendance à permettre une violation des données personnelles (Manokha, 2018). De plus, il existe aussi un manque de confiance envers les institutions publiques en ligne parce que les gouvernements ne prennent pas en considération les revendications des citoyens en ligne. (Warren et al., 2014).

Non seulement la tolérance à l'intrusion du numérique dans la vie privée relève plus de la résignation, mais il s'agit en fait plus d'une tolérance à l'intrusion dans la sphère de l'intime que de vie privée (Beckouche, 2019). Cette tolérance varie en fonction des individus puisqu'il existe aussi bien des détracteurs que des supporters de la publication d'information sur internet. Ainsi, les individus qui publient beaucoup sur les RSN ont plus tendance à valoriser la liberté et la libre expression alors que les individus qui sont moins présents sur les RSN ont plus tendance à valoriser la vie privée (Swigger, 2013). Pourtant, cette tolérance semble aller à l'encontre d'un certain bien-être en ligne puisque l'utilisation des RSN entraîne une perte d'efficacité dans la vie professionnelle, plus de stress technologique et moins de bonheur (Brooks, 2015).

En parallèle, le phénomène de fracture numérique (Granjon, 2011; Lebreton, 2013; Rizza, 2006; Youssef, 2004), dont nous avons déjà discuté dans le premier chapitre, provoque des inégalités en termes d'équipement, d'accès au réseau et d'usages et disqualifie une partie des citoyens au sein du numérique.

1.4. Implication des citoyens au travers des canaux de communication numérique

Le numérique permet déjà des formes d'implications citoyennes. L'article d'Anne Marie Warren et son équipe (Warren et al., 2014) montre que les RSN rendent possible l'implication citoyenne et que ce sont les catégories d'âges jeunes en ligne qui ont plus tendance à aider. De plus, il existe un phénomène de cercle vertueux entre la publication civique en ligne et la proportion des individus à s'impliquer (Warren et al., 2014). Il est possible de trouver un autre exemple d'implication en ligne au travers des cartographies participatives. Nous avons déjà présenté dans le chapitre 1 l'exemple de la participation des cartographes volontaires du projet *Open Street Map* qui ont cartographié les routes, les bâtiments et les points stratégiques de gestion de crise (Gévaudan, 2013) pour aider les secours sur place après le passage du typhon Ayan aux Philippines. Néanmoins, ces cartographes volontaires interviennent plutôt sur des territoires qui subissent des catastrophes où l'information cartographique fait défaut.

L'utilisation des MSGU apparaît comme la solution numérique la plus complète parce qu'elle permet à la fois d'alerter les populations, de diffuser des informations sur le risque mais aussi de donner un rôle actif aux citoyens pendant la gestion des crises. La participation citoyenne se décline au sein des trois approches déjà étudiées dans les chapitres précédents. Au sein de l'approche descendante ou *top-down*, le partage des messages gouvernementaux par les citoyens pendant une crise pourrait permettre au citoyen de participer à la gestion de la crise. De plus, hors-crise, les RSN sont déjà utilisés par les gestionnaires de crises pour transmettre de l'information sur les risques. L'approche ascendante ou *bottom-up* en elle-même est une forme d'implication citoyenne puisque les citoyens remontent des informations depuis le territoire vers les gestionnaires de crise sous la forme de messages privés, de réponses aux publications et d'interpellations dans les publications des comptes des gestionnaires de crise.

Enfin, il y a un enjeu pour les gestionnaires de crise (Liu et al., 2008; Palen et al., 2009; Roche et al., 2013) au sein de l'approche horizontale ou *many-to-many* parce qu'elle permet de compléter la remontée d'information volontaire de l'approche *bottom-up*.

Nous allons nous appuyer sur les relations entre les citoyens et les systèmes de gestion de crise analysés au travers de la première partie afin de répondre à la problématique du quatrième chapitre. Pour cela, nous avons formulé huit hypothèses : **(1)** L'utilisation des canaux de communication numérique par les gestionnaires de crise transforme la manière dont les citoyens perçoivent la communication institutionnelle sur le risque. **(2)** La perception des risques et l'implication citoyenne dans la gestion de crise varient en fonction de la classe d'âge, des facteurs culturels et socio-économiques. **(3)** Les appels d'urgence abusifs empêchent une implication citoyenne parce que les citoyens ne sont pas capables d'évaluer l'urgence. **(4)** L'échelon local des systèmes de gestion de crise est l'échelon territorial idéal pour impliquer les citoyens dans la gestion de crise. **(5)** L'attente des gestionnaires de crise autour de l'utilisation des MSGU ne prend pas en compte la réalité du rapport entre les utilisateurs et la donnée. **(6)** À l'image des gestionnaires de crise, les RSN sont perçus comme un outil de gestion de crise par les citoyens. **(7)** Les canaux de communication numérique permettent d'impliquer les citoyens dans la gestion de crise. **(8)** Le système de gestion de crise territorialisé a une influence sur les sept hypothèses précédentes.

2. Méthodologie de l'enquête sur la perception et sur l'implication citoyenne en Ile-de-France et en région de Bruxelles-Capitale

2.1. Réalisation du questionnaire

Pour répondre à nos hypothèses, nous avons réalisé un questionnaire sur la perception du risque, des crises et canaux de communication numérique gestion de crise chez les citoyens résidants en Ile-de-France et dans la RBC. Nous avons choisi d'utiliser la méthodologie du questionnaire afin de sortir de la sphère professionnelle pour comprendre comment les citoyens se situent eux-mêmes au sein du système de gestion de crise. La méthodologie du questionnaire est la seule méthode de récolte de données qui nous permet à la fois de récolter un grand nombre de réponses pour faire de l'analyse quantitative et de construire un panel représentatif de la répartition de la population sur un territoire.

Nous avons réalisé un questionnaire unique pour les deux régions en langue française. Cette méthode nous a permis de travailler sur une base de données unique et de faire correspondre les variables et les réponses entre les deux territoires le but étant de faciliter leur comparaison au moment de l'analyse de données. Nous avons utilisé la variable de contrôle sur le code postal afin de séparer les répondants belges et français. Cette variable nous a permis d'exclure les répondants situés hors de nos territoires d'étude.

Le recours à un questionnaire unique a été rendu possible parce que les deux régions sont tout ou parties francophones. Néanmoins, nous avons été contraints de ne pas cibler les habitants non-francophones de Bruxelles parce qu'il n'aurait pas été possible d'administrer le questionnaire sur le terrain sans traducteur néerlandophone. Nous avons aussi adapté les choix de réponse aux spécificités des systèmes de gestion de crise discutés dans le chapitre 2. De ce fait, nous avons adapté les questions concernant les numéros d'urgence et les questions mentionnant les gestionnaires de crise ainsi que leurs comptes sur les RSN.

Le questionnaire test a mobilisé un échantillon de 20 personnes pendant le mois de juillet 2018. Nous avons ajusté le questionnaire en fonction des difficultés de compréhension rencontrées et du temps utilisé par les répondants. Nous avons réalisé le questionnaire final dans l'application open-source Limesurvey. Nous avons hébergé le questionnaire sur les serveurs du master Géomatique de l'université de Cergy-Pontoise pour une période de diffusion allant de septembre 2018 à juin 2019. Le questionnaire se compose de 46 questions réparties en 7 groupes : gestion du risque, circulation de l'information *top-down*, niveau d'anxiété, entraide pendant une crise, utilisation du smartphone, RSN et variables sociodémographiques. Le questionnaire possède quatre questions destinées à différencier les répondants non-inscrits sur les RSN, les professionnels de la gestion de crise, les répondants qui possèdent au moins un smartphone et les répondants qui utilisent la géolocalisation. Nous avons mis en moyenne entre 10 et 15 minutes pour administrer le questionnaire en ligne et sur le terrain.

2.2. Distribution du questionnaire

La cible de ce questionnaire sont les habitants d'Ile-de-France et de la région Bruxelles-Capitale, à partir de 13 ans. Le plafond à 13 ans a été décidé en conformité au RGPD qui interdit la collecte et l'utilisation d'informations des personnes de moins de 13 ans sur les RSN. Dans un souci de représentativité, nous avons aussi cherché à capter les réponses de la population qui n'est pas inscrite sur les RSN. Ainsi, nous avons orienté notre stratégie de diffusion afin de partager le questionnaire à la fois sur les RSN et au sein de nos deux territoires. Pour cela, nous

avons fait en sorte que le questionnaire soit accessible à partir d'un lien web unique pour le partage sur les RSN et pour le partage du questionnaire dans l'espace urbain.

2.2.1. En ligne

Sur les RSN, nous avons surtout mobilisé Facebook pour diffuser le questionnaire même si le lien du questionnaire a aussi été partagé sur Twitter. Si nous avons déjà montré dans le chapitre 3 que Twitter est bien le réseau social utilisé dans la littérature scientifique pour analyser les informations de terrain partagées par les utilisateurs (Acar & Muraki, 2011; Kryvasheyev et al., 2016; Sakaki et al., 2010; Takahashi et al., 2015), il n'existe pas de méthode fiable pour s'adresser de manière exclusive à des personnes résidentes sur un territoire ciblé. Sur Facebook, le système de groupe privé a permis la création de groupes locaux. Nous avons ciblé ces groupes locaux ainsi que des pages de groupes universitaires en Ile-de-France et dans la RBC afin de diffuser notre questionnaire. Nous avons aussi contacté des gestionnaires de crise et des professionnels de la gestion de crise pour qu'ils puissent partager le questionnaire sur leurs comptes professionnels.

Le recours à la technique de diffusion en ligne présente des contreparties. En premier lieu, nous avons rencontré des problèmes d'autorisation pour avoir accès aux groupes qui demandaient la validation d'un administrateur. Ensuite il n'y a en fait que très peu de personnes qui ont terminé le questionnaire. Enfin, bien qu'il soit possible de cibler des profils de répondants en fonction des sujets des groupes et en analysant la liste des membres, la publication sur des groupes privés ne permet pas un réel contrôle de l'échantillon. L'application Limesurvey met à disposition des outils de visualisation des variables en temps réel qui nous ont permis de contrôler les variables d'âge et de sexe. Nous nous sommes aperçus que les femmes des tranches d'âge 26-39 ans et 40-60 ans étaient surreprésentées parmi les personnes ayant répondu au questionnaire dans les groupes locaux. Nous avons donc complété la diffusion du questionnaire en ligne avec la diffusion du questionnaire sur le terrain afin d'équilibrer notre échantillon.

2.2.2. Sur le terrain

Afin d'administrer le questionnaire en physique, nous avons utilisé la méthode assistée en face à face dans des lieux publics pour contourner la non-disponibilité des classes d'âge actives pendant les heures de travail dans la journée. Nous avons utilisé une tablette connectée en partage de connexion à un téléphone portable connecté lui-même au réseau 4G. L'utilisation d'une tablette apportait l'avantage de pouvoir intégrer les réponses dans la base de données Limesurvey après chaque validation du questionnaire. La taille de l'écran de la tablette permet aux répondants de pouvoir lire les questions en même temps que la personne qui administre le questionnaire et de pouvoir observer les choix de réponses pour augmenter la vitesse d'administration.

Les désavantages de l'utilisation de la méthode assistée en face à face dans les lieux publics avec une tablette reposent sur deux éléments. D'un côté il y a une faible fréquentation des lieux publics le matin dans les espaces publics. D'un autre côté, l'utilisation d'une tablette pour aller à la rencontre d'individus a pu provoquer des phénomènes d'évitement ou de refus catégoriques de répondre aux questions. Il nous a fallu prouver à certains participants qu'il s'agissait bien d'un travail de thèse et que les données recueillies dans le cadre de l'étude sont et resteront anonymes.



Figure D1 : Lieux de diffusion de l'enquête sur le terrain à Bruxelles

En RBC, la diffusion du questionnaire dans la rue s'est effectuée sur deux périodes : du 15 au 18 octobre 2018 puis du 8 au 12 juin 2019 en ciblant des profils de répondants qui manquaient à notre échantillon. Nous avons exclu les lieux trop touristiques comme la Grand Place ou les ruelles du quartier de l'Îlot Sacré pour nous concentrer sur la population locale. Nous avons diffusé le questionnaire au sein de lieux équipés avec du mobilier urbain adapté pour marquer des arrêts, devant les gares, dans les parcs et dans les lieux qui accueillent des marchés ouverts (**Fig. D1**). En complément, nous sommes allés à la rencontre des gestionnaires de maisons de quartier pour diffuser le questionnaire afin de pouvoir toucher une population résidente populaire moins accessible dans les espaces publics.

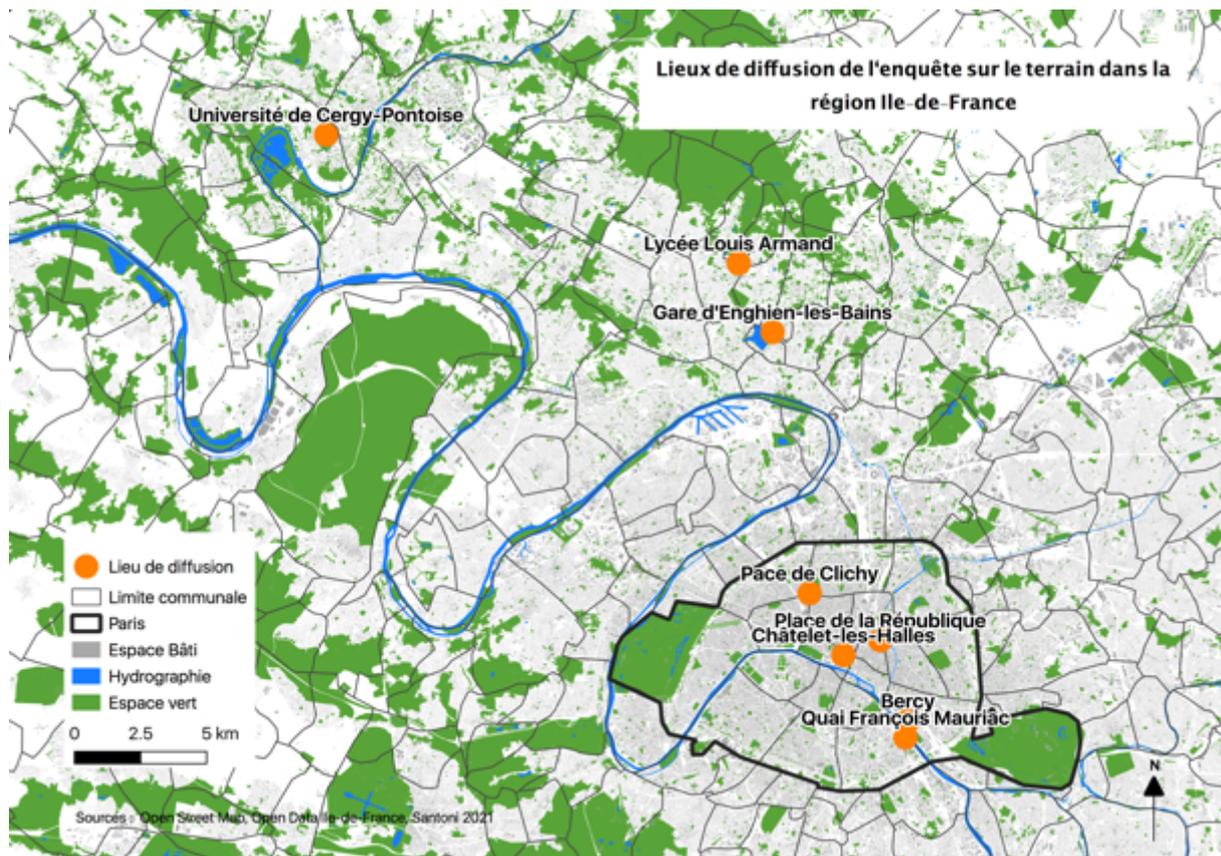


Figure D2 : Lieux de diffusion de l'enquête sur le terrain à Paris

En IDF, la diffusion du questionnaire dans la rue s'est effectuée sur cinq périodes. Nous avons là aussi ciblé différents types de lieux afin de capter les réponses d'un échantillon le plus composite possible. À Paris, le questionnaire a été diffusé pendant des périodes plus froides, nous avons donc continué à cibler des lieux avec du mobilier urbain adapté pour marquer des arrêts. Le questionnaire a été diffusé pendant trois périodes dans Paris : du 26 au 30 novembre 2018 sur la place de Clichy et sur la place de la République, du 4 au 7 décembre 2018 à Paris au sein du quartier de Châtelet-les-Halles et du 7 et 8 mars 2019 au sein du quartier de Bercy et du quai François Mauriac (**Fig. D2**).

Pour compléter notre échantillon, nous avons diffusé le questionnaire en banlieue. Afin de cibler la catégorie des 40 à 60 ans, nous avons diffusé le questionnaire autour et à l'intérieur de la gare d'Enghien-les-Bains (95). Il n'a pas été possible d'interroger les personnes dans les trains. Nous avons diffusé le questionnaire dans une classe de Seconde générale du Lycée Louis-Armand à Eaubonne (95) pour capter les réponses de la classe des 13 à 17 ans (**Fig. D2**). Le questionnaire a été diffusé en banlieue du 22 au 26 avril 2019 autour et à l'intérieur de la gare d'Enghien-les-Bains ainsi que du 6 au 9 mai 2019 sur le campus de l'université de Cergy-Pontoise.

Nous avons pu collecter du matériel qualitatif pendant l'administration du questionnaire en discutant avec les répondants après l'administration du questionnaire. Ces échanges spontanés n'ont pas pu être enregistrés. Ces échanges ont pu orienter la discussion de nos résultats parce qu'ils ont permis d'ouvrir des pistes de réflexion au sein de notre comparaison territoriale.

2.3. Analyse de l'échantillon

Le questionnaire compte 472 réponses complètes et retenues pour 967 soumissions soit 48,8% de réponses complètes. La répartition entre l'Ile-de-France et la RBC est de 322 pour la région parisienne ramenée à 300 en effectuant un ajustement de l'échantillon contre 150 pour la région Bruxelloise. Le déséquilibre entre nos deux territoires s'explique par un accès au terrain plus difficile pour la RBC ainsi que la plus faible présence de groupes locaux sur Facebook. Nous avons cherché à interroger la représentativité territoriale des échantillons. Pour cela, nous avons effectué une analyse de nos deux échantillons en fonction du genre et des catégories d'âges afin de comparer les chiffres sur la répartition de la population au sein des deux régions (**Fig. D3**).

		Échantillon IDF	INSEE IDF 2016	Taux de pénétration RS IDF Statista 2020 (Pondéré)	Taux d'équipement smartphone IDF Statista 2020 (Pondéré)	Indice de pondération échantillon IDF
Genre	Femme	57,7	51,7	51,8		0,9
	Homme	39,3	48,3	48,2		1,2
	NSP	3				
Tranche d'âge	13 à 17	15,3	8,8	6,7	7,6	0,5
	18 à 25	28,7	12,4	11,5	12,1	0,4
	26 à 39	20,7	24,1	19,8	22,9	1,1
	40 à 60	23,3	32,7	19,3	26,1	1,2
	+ de 60	12	22,0	10,6	13,6	1,4
		Échantillon RBC	STATBEL RBC 2020	RS Advertising audience profile Data report 2020 BL (Pondéré)	Indice de pondération échantillon BRU	
Genre	Femme	41	50,9	50,2	1,2	
	Homme	58,1	49,1	49,7	0,9	
	NSP	0,9				
Tranche d'âge	13 à 17	8,5	8,1	4,8	0,8	
	18 à 25	35,8	11,1	17,8	0,4	
	26 à 39	30,8	21,5	24,3	0,7	
	40 à 60	16,2	33,6	19,3	1,6	
	+ de 60	8,5	25,7	18,3	2,6	

Figure D3 : Structure de l'échantillon et pondération

Le recours à la méthode d'administration du questionnaire assistée en face à face n'a pas donné un résultat parfait. Cela s'explique parce que les catégories de 40 à 60 et les plus de 60 ans étaient sous-représentées dans les lieux de diffusion du questionnaire. Afin de contourner ce biais, nous avons pris la précaution de calculer un indice de pondération afin de rapprocher nos résultats à la répartition de la population dans nos deux régions et sur les RSN.

Nous avons utilisé les chiffres de l'Institut National de la Statistique et des Études Économiques (INSEE) et les chiffres Statbel. Pour compléter ces indicateurs institutionnels, nous avons aussi utilisé la répartition des populations sur les RSN. Pour l'IDF, nous avons utilisé le taux de pénétration des RSN²⁶⁶ et le taux d'équipement en smartphone²⁶⁷ fourni par l'agence Statista. Pour la RBC, nous avons utilisé l'Advertising Audience Profile du Data Report 2020²⁶⁸ fourni par l'agence We are Social et par la plateforme de gestion de RSN Hootsuite. Comme nous avons deux indicateurs pour le numérique en IDF, nous avons pondéré le poids de la variable Insee IDF 2016.

²⁶⁶ Source : <https://fr.statista.com/statistiques/480837/utilisation-reseaux-sociaux-france-age/> (consulté le 12 novembre 2020)

²⁶⁷ Source : <https://fr.statista.com/statistiques/505110/taux-de-penetration-du-smartphone-par-age-france/> (consulté le 12 novembre 2020)

²⁶⁸ Source : <https://datareportal.com/reports/digital-2020-belgium> (consulté le 12 novembre 2020)

3. Perception du risque en Ile-de-France et en région de Bruxelles-Capitale

La perception des risques joue un rôle majeur dans la motivation des individus à prendre des mesures pour éviter, atténuer, s'adapter ou même ignorer les risques (Wachinger et al., 2013). Au-delà du fait d'avoir fait l'expérience ou d'avoir été un témoin indirect d'une crise, la communication institutionnelle sur les risques est le seul moyen de transmettre des connaissances sur le risque aux citoyens. Au sein de la troisième partie, nous allons nous appuyer sur les résultats du questionnaire pour analyser si les facteurs qui expliquent la perception du risque en IDF et en RBC correspondent aux facteurs trouvés dans la littérature scientifique. Nous allons d'abord étudier la connaissance des citoyens sur les directives et plans de prévention concernant le risque inondation pour ensuite nous intéresser aux sources utilisées par les citoyens pour se renseigner sur les risques. Enfin, nous allons analyser si la connaissance des risques est liée à la perception des crises ayant eu lieu en IDF et en RBC.

3.1. Le numérique ne transforme pas la démarche de recherche d'information sur le risque

Nous avons interrogé notre échantillon sur la connaissance des documents d'urbanismes locaux et européens sur le risque inondation en IDF et en Belgique. Nous avons choisi ce risque parce que les deux régions sont soumises au risque inondation et parce que les deux régions ont subi des inondations récentes (cf. chapitre 3, **Fig. C3**). Nous avons ensuite demandé à notre échantillon quelle était la méthode utilisée pour la recherche des informations sur le risque dans nos deux régions afin de comprendre si le numérique a un impact sur la communication institutionnelle. De plus, nous avons cherché à connaître la part des citoyens actifs et passifs concernant la prise de connaissance d'information sur les risques

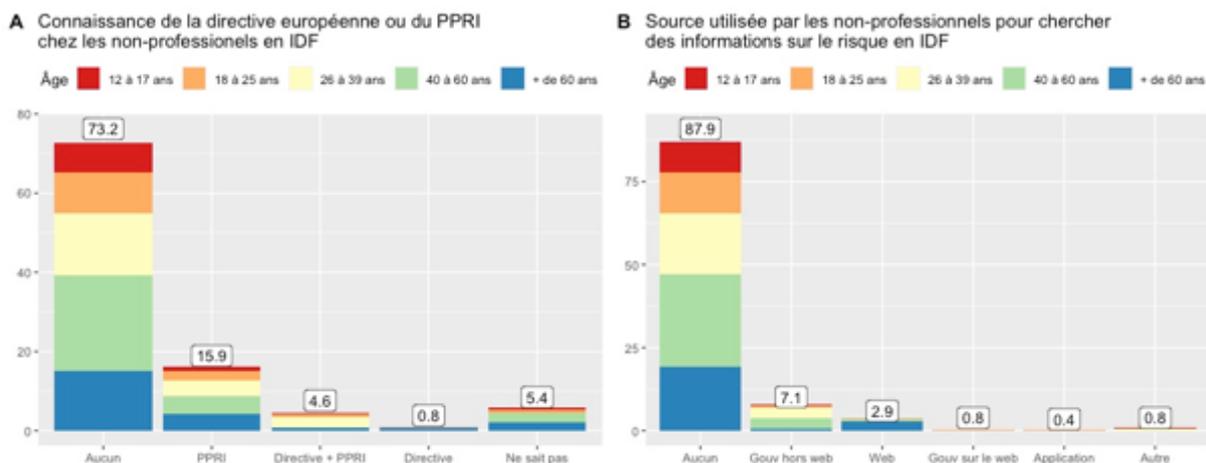


Figure D4 : Connaissance des documents d'urbanismes sur le risque inondation en IDF²⁶⁹

En IDF, 73% ($\pm 9\%$ ²⁷⁰) des non-professionnels²⁷¹ ne connaissent ni la directive européenne, ni les PPRI (Plan de Prévention au Risque Inondation) (**Fig. D4a**). Un peu plus de 20% des non-professionnels a connaissance du PPRI et seuls 5% déclarent connaître la directive européenne

²⁶⁹ Le recodage des variables et les traitements statistiques de cette étude ont été effectués en utilisant R. Les figures présentées ont été réalisées à partir de la librairie ggplot2.

²⁷⁰ Nos résultats sont accompagnés d'un intervalle de confiance basé sur un niveau de confiance à 95%.

²⁷¹ Pour l'affichage de certains résultats, nous avons fait la différence entre les « professionnels » et les « non-professionnels ». Les non-professionnels sont les répondants qui ne travaillent pas dans le domaine des secours, au sein des forces de l'ordre ou au sein d'une entreprise, d'une association ou d'une administration en lien avec la gestion de crise.

inondation. La classe d'âge n'est pas un facteur déterminant pour expliquer la méconnaissance autour des documents sur le risque inondation. 88% ($\pm 11\%$) des non-professionnels franciliens déclarent ne pas avoir fait de démarche pour consulter des informations sur les risques (**Fig. D4b**). Seuls 7% de notre échantillon en IDF déclarent avoir été consulter une source gouvernementale et 3% déclarent avoir été chercher de l'information en ligne sur un site spécialisé. Les facteurs socioculturels (classe d'âge, sexe, salaire, formation et niveau de diplôme) ne sont pas déterminants en IDF pour la recherche d'information sur le risque. Le format numérique ne permet pas de faire évoluer la communication sur les risques majeurs en IDF puisque les citoyens ne font pas la démarche de chercher cette information.

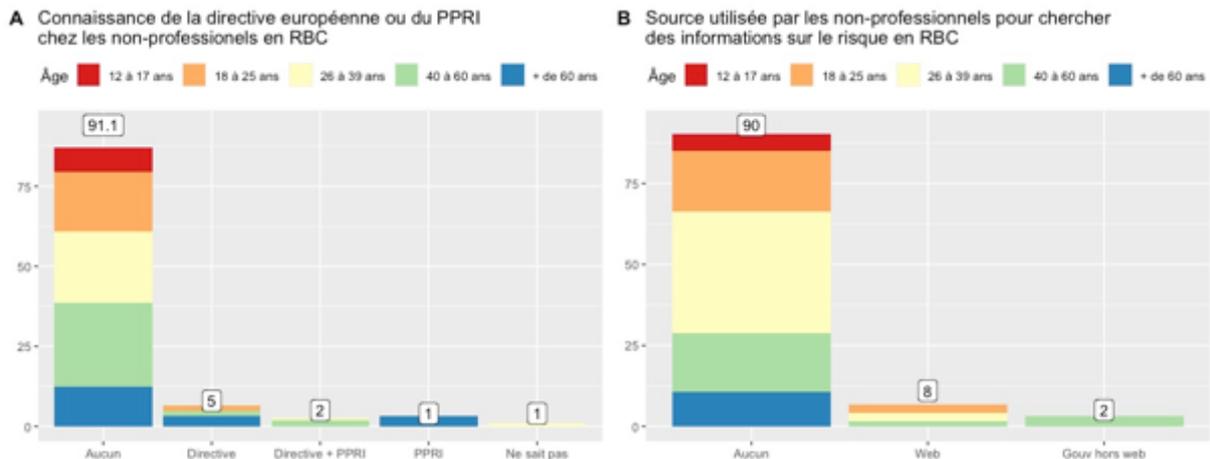


Figure D5 : Connaissance des documents d'urbanismes sur le risque inondation en RBC

En RBC, 91% ($\pm 17\%$) des non-professionnels ne connaissent aucun document pour la prévention du risque inondation (**fig. D5a**). La connaissance de la directive européenne atteint un score similaire aux résultats en région parisienne, mais la prise de connaissances des documents locaux pour le risque inondation est presque nulle en région Bruxelloise. Cette différence avec l'IDF s'explique parce que la région parisienne a connu une deuxième crue plus récente en 2018 (cf. chapitre 3, **Fig. C3**). Les répondants de la classe d'âge des 13 à 17 ans n'ont pas connaissance des documents d'urbanisme relatifs au risque inondation. 90% ($\pm 17\%$) des non-professionnels bruxellois déclarent ne pas avoir fait de démarche pour consulter des informations sur les risques (**fig. D5b**). Les proportions sont similaires aux résultats trouvés en IDF avec une inversion entre la recherche d'informations sur des sites internet spécialisés sur le risque et la recherche en mobilisant une source gouvernementale. Les facteurs socioculturels ne sont pas déterminants en RBC pour la recherche d'information sur le risque. Nous avons laissé la variable sur les catégories d'âge par défaut. Néanmoins, même si les résultats sur l'utilisation du numérique sont plus élevés de 5 points par rapport à l'IDF, il n'est pas possible d'affirmer que le numérique fait évoluer la communication sur les risques majeurs en RBC puisque les citoyens ne font pas non plus la démarche pour chercher des informations sur les risques. Pour vérifier cela, nous avons interrogé notre échantillon à propos de la démarche de connaissance d'informations sur le risque dans la ville de résidence. Nos résultats montrent que les citoyens sont passifs dans la recherche d'information sur le risque parce que les deux premières méthodes pour la connaissance des risques sont le hasard (34% en IDF et 47% en RBC) suivi de la catégorie « ne sait pas » (39% en IDF et 31% en RBC).

3.2. Une crise en efface une autre

Nous avons demandé à notre échantillon de nous citer les deux dernières crises qui se sont passées dans la région sous la forme d'une question ouverte. Nous avons ensuite regroupé les crises évoquées dans des catégories de crises. Par exemple, nous avons regroupé dans la catégorie « Climat » les crises liées au climat comme les canicules, les tempêtes, les tempêtes de neige et le réchauffement climatique. La catégorie « Industriel » regroupe les accidents industriels et les incendies de bâtiments. Enfin, il existe un biais dans la représentation de la catégorie « Manifestation » parce que la diffusion du questionnaire s'est déroulée pendant la création du mouvement des gilets jaunes et des manifestations sur les Champs Élysées.

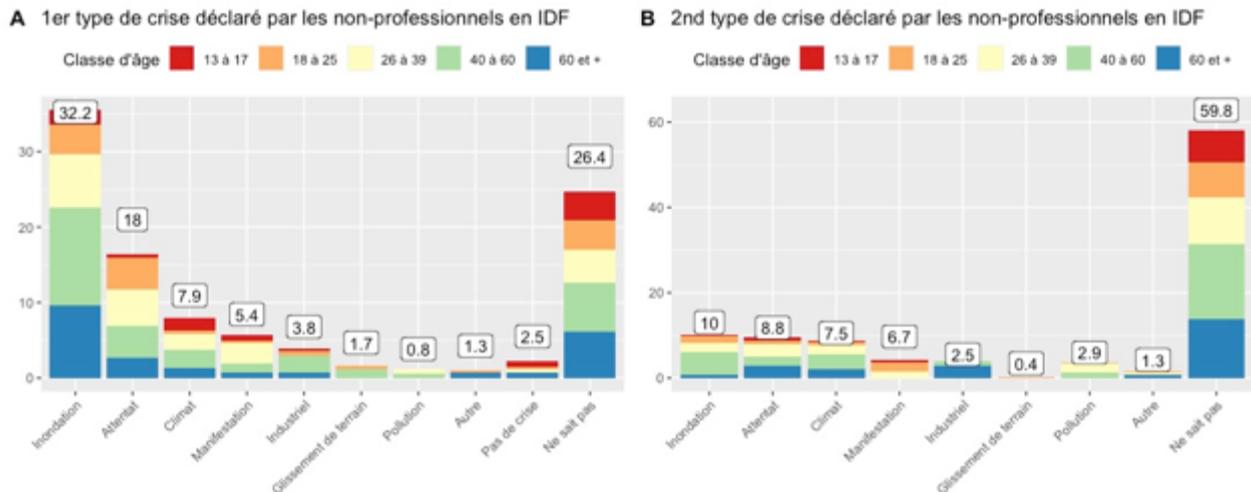


Figure D8 : Premier et Second type de crise déclaré par les non-professionnels en IDF

En IDF, nos résultats montrent que la perception des crises est liée à l'emprise spatiale et à la récurrence des phénomènes mais n'est pas liée au nombre de victimes. 32% ($\pm 4\%$) des non-professionnels ont cité les inondations de juin 2016 ou de janvier 2018 comme première crise (Fig. D8a). La seconde catégorie de crise la plus citée est « Ne sait pas » répondu par plus d'un quart des non-professionnels. La catégorie « Attentat » arrive en troisième position avec 18% ($\pm 2\%$) en faisant références aux attentats de Paris le 13 novembre 2015. Dans le premier type de crise déclarée par les non-professionnels (Fig. D8a), 2,5% des répondants nous ont indiqué qu'il n'y avait pas de crise en IDF.

Lorsque nous demandons à l'échantillon de citer une deuxième crise (Fig. D8b), presque 60% ($\pm 7\%$) des non-professionnels déclarent ne pas pouvoir citer de deuxième évènement. Les facteurs socioculturels ne sont pas déterminants en IDF sur la perception des deux dernières crises.

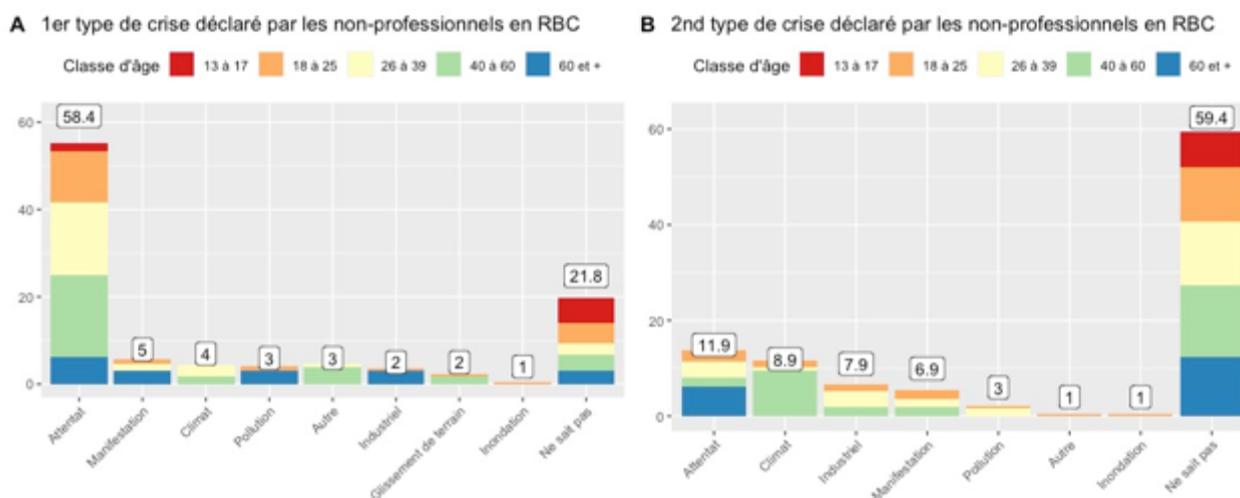


Figure D9 : Premier et Second type de crise déclaré par les non-professionnels en RBC

En RBC, nos résultats montrent que la perception des crises de type attentats est beaucoup plus forte qu'en IDF (**Fig. D9a**). 58% ($\pm 11\%$) des non-professionnels ont cité la catégorie « attentat » en référence aux attentats de Bruxelles du 16 mars 2016. La deuxième catégorie de crise la plus citée est « ne sait pas » à hauteur de 22% ($\pm 4\%$). Ce clivage est renforcé chez les moins de 25 ans. Les autres catégories sont représentées entre 5% et 1%.

Pour le deuxième type de crise citée (**Fig. D9b**), comme en IDF, presque 60% ($\pm 11\%$) des non-professionnels n'ont pas pu répondre. Cette tendance est renforcée chez les 13 à 17 ans interrogés qui se retrouvent tous dans cette catégorie. Malgré un « ne sais pas » massif, les autres types de crise correspondent aux crises précédentes ayant eu lieu dans la région bruxelloise (cf. chapitre 3, **Fig. C3**). Les facteurs socioculturels ne sont pas déterminants en RBC sur la perception des deux dernières crises.

Dans la troisième partie, nous avons montré que nos résultats sur l'influence de la classe d'âge sur la perception des risques ne convergent pas avec les résultats sur la perception du risque sur les submersions marines (Rulleau et al., 2015; Verlynde, 2020) mais convergent avec le fait que les facteurs culturels et individuels ne jouent pas un rôle important dans la perception du risque (Wachinger et al., 2013). Nos résultats confirment plutôt les travaux qui montrent que c'est la dernière crise en date ayant eu lieu sur le territoire qui compte (Dauphiné, 1986; O'Neill et al., 2016). De plus, nos résultats montrent qu'il y a un phénomène de remplacement des crises et du souvenir de la dernière crise lié au territoire de résidence. Ces résultats sont confirmés parce qu'il n'est pas possible pour la moitié de notre échantillon de citer une deuxième crise et cela de manière indépendante du territoire de résidence des individus. Enfin, nous avons vu que l'impact du numérique sur les méthodes de prise de connaissance d'informations sur les risques majeurs est limité parce que les citoyens ne font pas la démarche de chercher ces informations.

4. Relation entre les citoyens et les systèmes de gestion de crise

Nous avons vu que dans le cadre de la communication des risques majeurs, la communication au sein du système de gestion de crise est limitée. D'un côté, une grande part des citoyens ne cherche pas d'information sur les risques majeurs. De l'autre côté, la communication des gestionnaires de crise sur les risques majeurs n'atteint pas les citoyens.

Dans la quatrième partie, nous allons nous appuyer sur les résultats de notre enquête pour définir la relation entre les citoyens et les systèmes de gestion de crise. Pour cela, nous allons d'abord analyser comment les citoyens mobilisent les numéros d'urgence afin de vérifier quelle est la proportion de citoyens qui utilisent ces numéros d'urgence ainsi que la proportion d'appels abusifs en IDF et en RBC. Ensuite, nous allons analyser de quelle manière les citoyens font confiance aux acteurs de la gestion de crise pour vérifier s'il existe des différences en fonction des acteurs et des territoires. Enfin, nous allons mettre en perspective la confiance accordée aux acteurs de la gestion de crise en montrant comment les citoyens utilisent et font confiance aux différents canaux d'informations pendant une crise.

4.1. Relation des citoyens par rapport aux numéros d'urgence

Nous avons questionné notre échantillon sur l'utilisation des numéros d'urgence en fonction de neuf situations d'urgence pour répondre à notre hypothèse sur les appels d'urgences abusifs. Nous avons défini trois groupes de scénarios pour connaître le seuil selon lequel nos répondants appelleraient les numéros d'urgence. Le premier groupe réunit des situations d'appels abusifs : rassemblements bruyants la nuit, voitures garées en double file. Le second groupe réunit des situations où le danger n'est pas immédiat : détonation entendues dans la rue, transport d'arme et vol à l'étalage. Le troisième groupe réunit des situations où le danger est immédiat : chutes dans une rivière, agressions, coups de feu et incendies. L'ordre selon lequel les situations apparaissaient dans le questionnaire était généré au hasard pour que les choix faits dans les situations précédentes n'influencent pas les choix suivants. Les répondants avaient le choix entre « appeler la police », « appeler les pompiers / SIAMU », « appeler le 112 » (le numéro d'alerte européen) et « ne pas appeler de numéro d'urgence ».

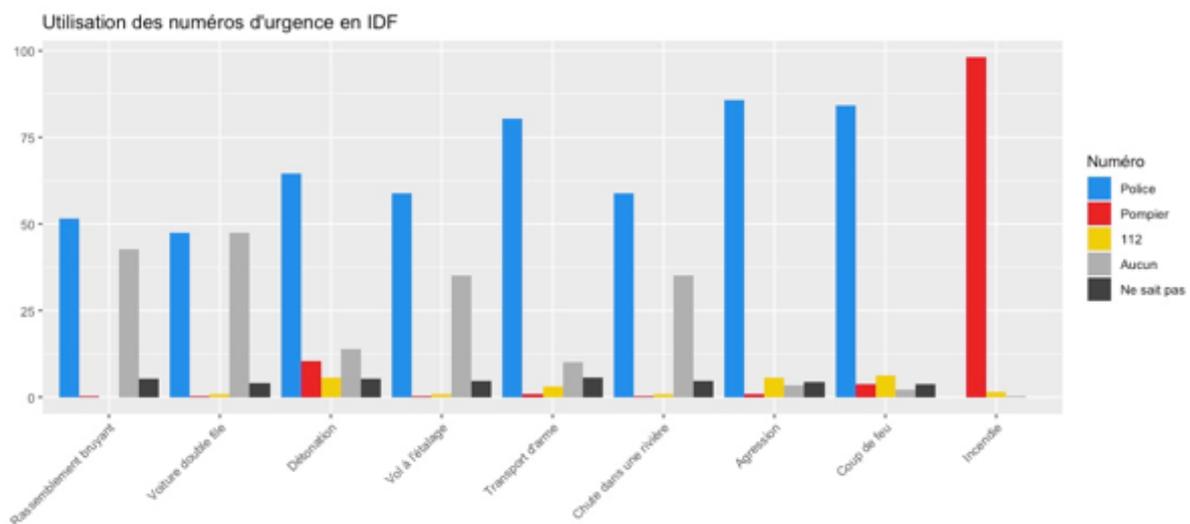


Figure D12 : Utilisation des numéros d'urgences en IDF

En IDF, nos résultats montrent que plus de 50% des répondants composent un numéro d'urgence dans 8 situations sur 9 (**Fig. D12**). Le scénario de la voiture garée en double file est le seul scénario où il y a une égalité entre « ne pas appeler de numéro d'urgence » et « contacter la police ». La police est le numéro d'urgence le plus composé (8 scénarios sur 9) sauf en cas d'incendie où presque 100% de notre échantillon contacte les pompiers. Nos groupes-seuils sont respectés sauf en cas de chute dans une rivière, mais cela peut s'expliquer parce que les répondants nous ont expliqué aller secourir eux-mêmes l'individu en danger plutôt que d'appeler les secours. Enfin, nos résultats montrent que le 112 est un numéro d'urgence très peu connu en IDF.

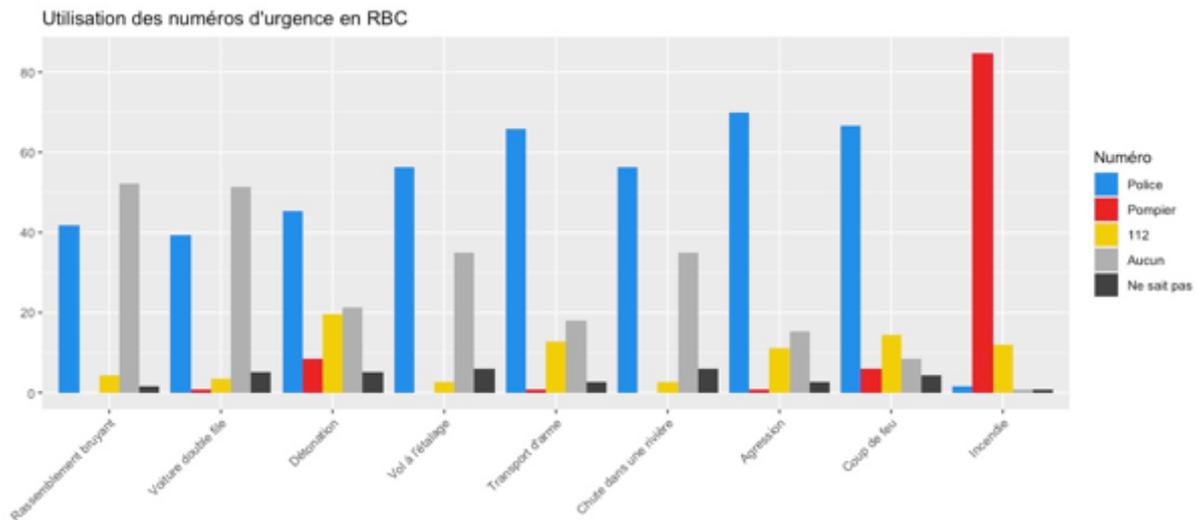


Figure D13 : Utilisation des numéros d'urgences en RBC

En RBC, nos résultats montrent que plus de 50% des répondants composent un numéro d'urgence dans 7 situations sur 9 (**Fig. D13**). Le scénario du rassemblement bruyant la nuit et le scénario de la voiture garée en double file sont les situations où ne pas appeler un numéro d'urgence est supérieur. Comme pour nos résultats en IDF, la police est le numéro d'urgence le plus mobilisé (8 scénarios sur 9) sauf en cas d'incendie. Nos résultats montrent aussi que la situation est moins tranchée en région bruxelloise. Le 112 est plus mobilisé en RBC avec un score qui dépasse les 10% ($\pm 1\%$) dans 5 situations sur 9. Les situations où le 112 est le plus mobilisé sont les situations où les répondants demandent une précision sur la démarche à suivre. Par exemple, les scénarios où les répondants entendent une détonation dans la rue, aperçoivent un civil qui transporte une arme à feu ou entendent des coups de feu, pourraient être une urgence ou non, ce qui expliquerait le score du 112.

En RBC et en IDF, nous avons vérifié que plus de la moitié des utilisateurs est prête à faire remonter de l'information aux gestionnaires de crise de manière active en composant un numéro d'urgence en cas de danger immédiat. Nous avons aussi montré qu'il y avait un lien entre l'urgence de la situation et la proportion qu'ont les citoyens à appeler les secours. Nos travaux confirment la proportion à passer des appels d'urgences abusifs trouvée dans la littérature scientifique (Chave, 2010; Fijalkow, 2014) mais qu'il existe des différences territoriales puisque les citoyens résidant en RBC ont moins tendance à passer des appels abusifs que les habitants de l'IDF.

4.2. Une distribution de la confiance citoyenne thématique qui dépasse les logiques d'échelles de gestion de crise

Nous avons voulu tester la confiance accordée aux gestionnaires de crise selon deux scénarios de crise : le scénario attentat et le scénario inondation. Ces scénarios ont été proposés parce qu'il s'agit des deux dernières crises majeures en IDF et RBC. De plus, ces deux types de crises ne possèdent pas la même cinétique : la crise de type attentat est définie par une cinétique rapide alors que les inondations de type plaine par débordement dans les deux régions sont définies par une cinétique lente. Nous avons proposé aux répondants de choisir parmi une liste d'acteurs possibles de la gestion de crise à qui ils feraient confiance en fonction des deux scénarios. Nous avons proposé la même liste d'acteurs pour les deux scénarios. Cette liste comportait des choix thématiques secours / ordre, des choix opposant professionnels / amateurs et des choix opposant local / national pour répondre à notre hypothèse sur l'échelon de gestion de crise idéal pour impliquer les citoyens.

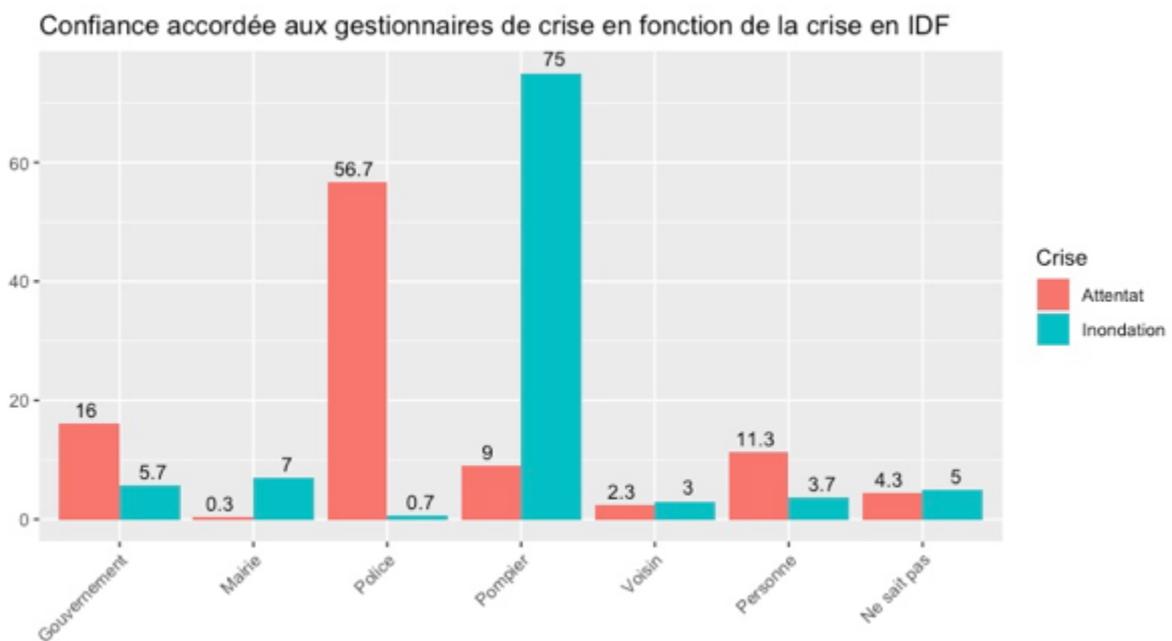


Figure D10 : Confiance accordée aux gestionnaires de crise en fonction du type d'évènement en IDF

En IDF, plus de 56% ($\pm 6\%$) des répondants feraient confiance à la police en cas d'attentat et 16% feraient confiance au gouvernement (**Fig. D10**). 11% ($\pm 1\%$) des répondants ne feraient confiance à personne et 9% feraient confiance aux pompiers en cas d'attentat. Dans le cas d'un scénario type inondation, le résultat est beaucoup plus tranché avec 75% ($\pm 8\%$) des répondants qui feraient confiance aux pompiers. La deuxième catégorie est la mairie avec 7% ($\pm 1\%$).

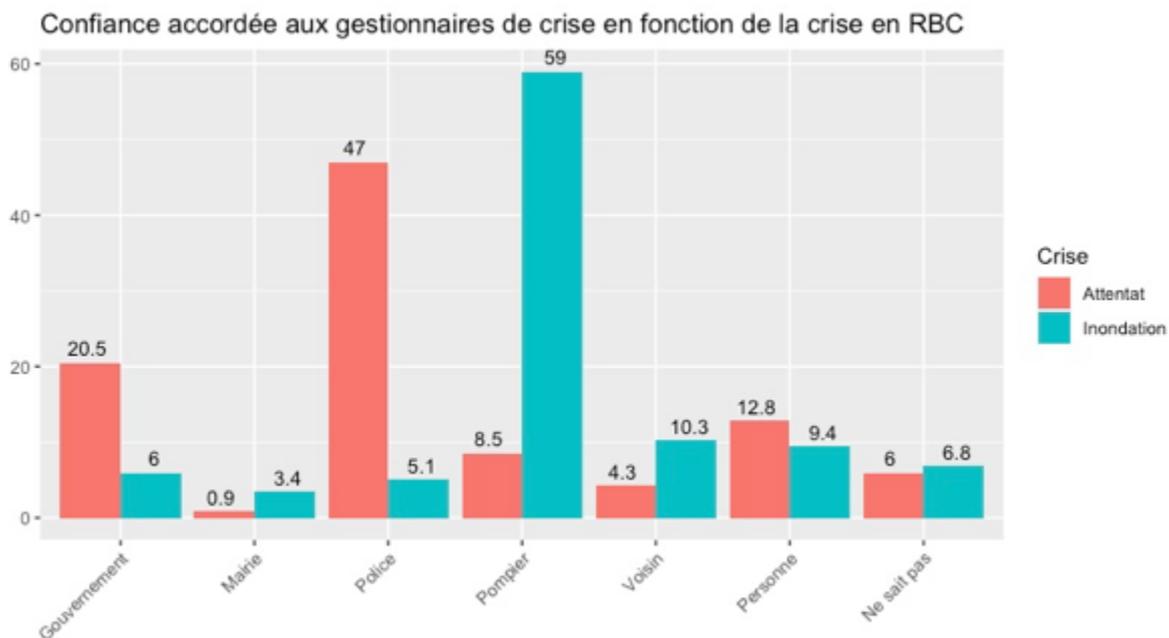


Figure D11 : Confiance accordée aux gestionnaires de crise en fonction de la crise en RBC

En RBC, 47% ($\pm 8\%$) des répondants feraient confiance aux pompiers et un peu plus de 20% ($\pm 4\%$) de notre échantillon feraient confiance au gouvernement en cas d'attentat (**Fig. D11**). Les résultats pour un scénario type attentat sont presque similaires aux résultats trouvés en IDF puisque 13% ($\pm 2\%$) des répondants ne feraient confiance à personne et 8% ($\pm 1\%$) feraient confiance aux pompiers. Par contre, il existe une différence dans le cas d'une crise type inondation. En région bruxelloise, les pompiers sont toujours la catégorie d'acteurs qui obtient le plus la confiance des répondants avec 60% ($\pm 10\%$) mais la différence avec les autres catégories est moins tranchée qu'en IDF. 10% ($\pm 2\%$) des répondants feraient confiance à leurs voisins et presque 10% ($\pm 2\%$) des répondants ne feraient confiance à personne en cas d'inondation.

En IDF et en RBC, les individus ont tendance à faire confiance d'abord aux primo intervenants de la police et des pompiers, puis au gouvernement, puis aux voisins, puis aux pouvoirs locaux. Cette information montre qu'il y a une méconnaissance sur le rôle des pouvoirs locaux dans la gestion de crise alors même que ce sont les premiers acteurs de gestion de crise sur leur territoire.

4.3. Ambivalence entre utilisation et confiance par rapport aux canaux d'information pendant une crise

Nous avons ensuite demandé à notre échantillon de classer le premier, le second et le troisième canal d'information utilisé pendant une crise pour obtenir de l'information. Dans un second temps, nous avons demandé à notre échantillon de classer le premier, le second et le troisième canal d'information en fonction de la confiance accordée afin de pouvoir comparer les deux.

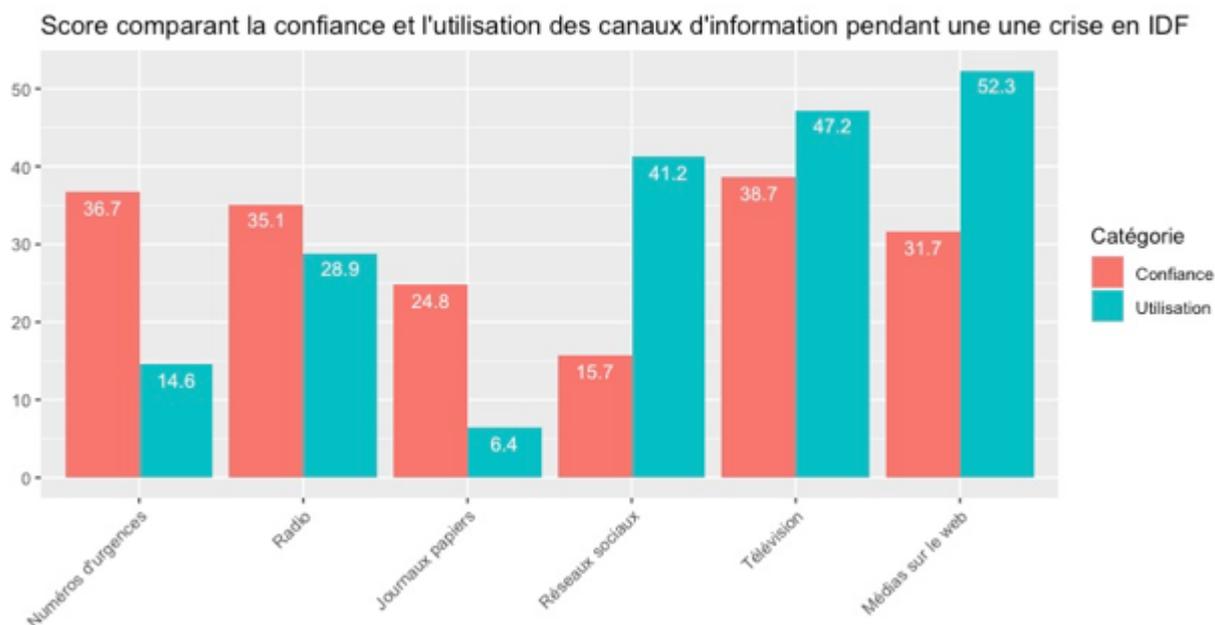


Figure D14 : Score comparant la confiance et l'utilisation des canaux d'information pendant une crise en IDF

Nos résultats²⁷² montrent que la situation est similaire en IDF (**Fig. D14**) et en RBC (**Fig. D15**). Dans les deux cas, il existe une forme de déconnexion entre les pratiques et la confiance pendant une crise par rapport aux canaux d'information. Il est possible de classer les canaux d'information en trois catégories : les ambivalents numériques, les ambivalents non-numériques et la télévision.

Les ambivalents numériques regroupent les médias sur le web et les RSN. C'est la catégorie où l'utilisation pendant une crise est supérieure à la confiance accordée par les utilisateurs. La pluralité, la vitesse et la facilité d'accès à l'information qui sont amenées par le format numérique jouent en défaveur de la confiance accordée à cette information. Il existe une méfiance spécifique envers les RSN qui obtiennent le score de confiance le plus bas dans les deux régions alors que les RSN arrivent au deuxième (**Fig. D15**) et au troisième (**Fig. D14**) score le plus haut en termes d'utilisation en RBC et en IDF. À l'inverse, les ambivalents non-numériques, qui regroupent les journaux papier, les numéros d'urgence et la radio, possèdent un score de confiance plus élevé que leur score d'utilisation. Les journaux papier possèdent un score d'utilisation faible qui s'explique en raison du format de diffusion de l'information plus lent que les autres canaux d'information. Les numéros d'urgence ont un bon score de confiance parce qu'ils sont identifiés comme un canal qui transmet une information officielle. La radio obtient aussi un bon score de confiance parce qu'il s'agit d'un canal utilisé de manière quotidienne et parce que l'information partagée sur les radios publiques revêt un caractère officiel. Enfin, la télévision obtient un bon score de confiance et un bon score d'utilisation qui

²⁷² Nous avons calculé un score à partir du classement donné par notre échantillon. Pour cela, nous avons attribué une valeur au premier, au second et au troisième choix et nous avons additionné ces valeurs pour chaque canal d'information. Ensuite, nous avons divisé le résultat par le nombre de répondants.

peut s'expliquer par un fort taux d'équipement des ménages couplé à l'utilisation quotidienne du canal d'information en France²⁷³ et en Belgique²⁷⁴.

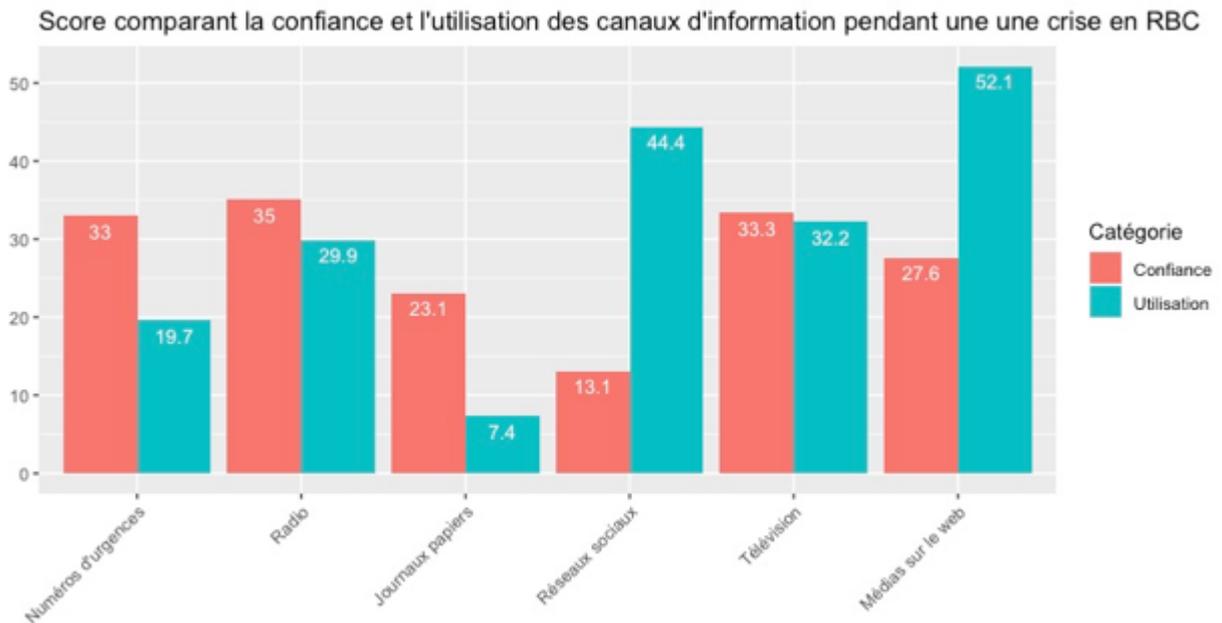


Figure D15 : Score comparant la confiance et l'utilisation des canaux d'information pendant une crise en RBC

Dans la quatrième partie, nous avons vu que la relation entre les utilisateurs et les systèmes de gestion de crise se définit par le fait que neuf citoyens sur dix font confiance aux gestionnaires de crise dans le cas d'une crise ou d'une catastrophe et que plus d'un citoyen sur deux déclarent faire remonter des informations depuis les territoires en composant les numéros d'urgence en IDF et en RBC. Néanmoins, malgré la confiance accordée aux gestionnaires de crise, la communication entre les systèmes de gestion de crise et les citoyens n'est pas aussi tranchée puisque que les utilisateurs font plus confiance aux informations diffusées à la télévision qu'aux directives données après avoir appelé les numéros d'urgence pendant une crise. Les canaux de communication numérique ne changent pas la dynamique puisque les citoyens utilisent plus les médias sur le web que les RSN où les gestionnaires de crise communiquent. D'ailleurs, les RSN sont le canal de communication qui possède le plus faible score de confiance malgré la communication institutionnelle. Nos résultats sur la différence de vitesse entre les gestionnaires de crise et les médias trouvés dans le chapitre 3 peuvent expliquer pourquoi les citoyens consultent d'avantage la presse mais n'expliquent pas cette différence de confiance malgré la présence des gestionnaires de crise.

²⁷³ Source : L'équipement audiovisuel des foyers aux 1er et 2e trimestres 2019 (TV), Conseil supérieur de l'audiovisuel, <https://www.csa.fr/Informer/Collections-du-CSA/Panorama-Toutes-les-etudes-liees-a-l-ecosysteme-audiovisuel/Les-observatoires-de-l-equipement-audiovisuel/L-equipement-audiovisuel-des-foyers-aux-1er-et-2e-trimestres-2019-TV> (consulté le 12 septembre 2021)

²⁷⁴ Source : Le Belge francophone a regardé la télévision en moyenne 3h15 par jour en 2017, Lesoir.be, <https://www.lesoir.be/150286/article/2018-04-09/le-belge-francophone-regarde-la-television-en-moyenne-3h15-par-jour-en-2017> (consulté le 12 septembre 2021)

5. Utilisation citoyenne des RSN

Nous avons déjà vu dans les chapitres précédents qu'il existe un phénomène de diffusion de rumeurs et de désinformation sur les RSN pendant des situations de crise. Pourtant, malgré le fait que la communication des gestionnaires de crise sur les RSN permet bien de mettre fin aux rumeurs (cf. chapitre 2), la présence des gestionnaires de crise sur les RSN ne change pas la manière dont les citoyens perçoivent l'information issue de ce canal d'information pendant la crise.

Dans la cinquième partie, nous allons nous appuyer sur les résultats de notre enquête pour analyser comment les citoyens utilisent les RSN dans un contexte de crise en IDF et en RBC. Pour cela, nous allons d'abord étudier quel est le niveau de connaissance des données personnelles des utilisateurs afin de montrer que les utilisateurs n'ont pas conscience de l'utilisation de leurs données. Puis, nous allons analyser les habitudes de géolocalisation pour voir s'il existe un lien entre fréquence et précision de géolocalisation. Nous allons aussi chercher à confirmer que les taux de géolocalisation trouvés dans le chapitre 3 pendant des situations de crise correspondent bien aux résultats de l'enquête. Ensuite, nous allons chercher à savoir s'il existe une conscience de l'utilisation des RSN comme un outil de gestion chez les utilisateurs. Enfin, nous termineront par analyser comment les utilisateurs mobilisent les comptes des gestionnaires de crise pour chercher des informations pendant une situation de crise.

5.1. La perception citoyenne des données personnelles reste floue sur les réseaux sociaux numériques

Nous avons demandé à notre échantillon de préciser l'utilisation de leurs données personnelles sur les RSN pour vérifier notre hypothèse sur la réalité des rapports entre données et utilisateurs. Nous avons questionné nos répondants sur la publication des données personnelles, sur la connaissance du RGPD (Règlement Général pour la Protection des Données, *op.cit.*), qui régit l'utilisation des données personnelles au sein de l'Union Européenne, et sur la lecture des conditions d'utilisation des RSN sur lesquels les répondants sont inscrits.

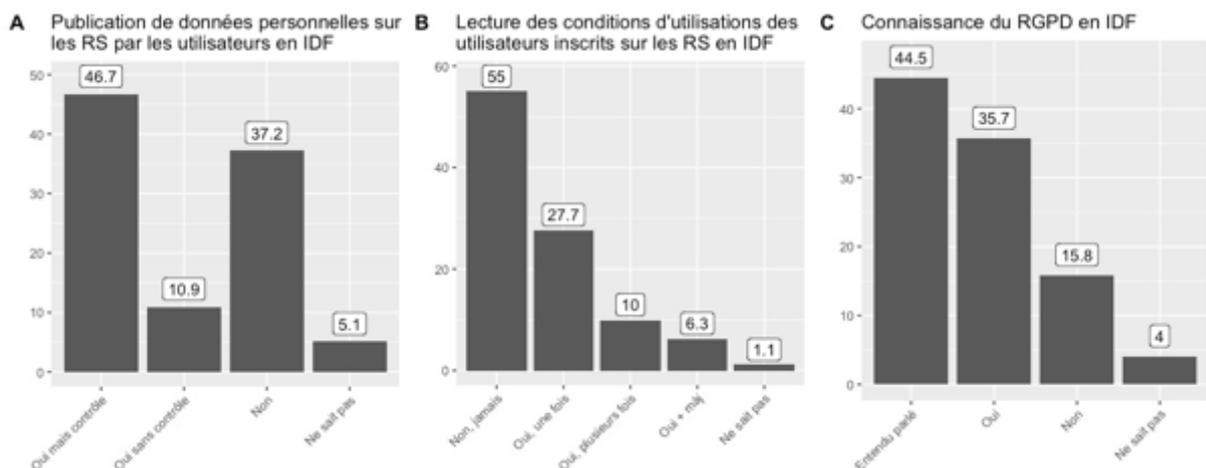


Figure D16 : Partage et connaissance autour des données personnelles en IDF

En IDF, nos résultats montrent que 46 % ($\pm 5\%$) des utilisateurs des RSN déclarent contrôler la publication de leurs données personnelles (Fig. D16a). Pourtant, 55% ($\pm 6\%$) des utilisateurs

des RSN déclarent ne jamais avoir lu les conditions d'utilisation des RSN sur lesquels ils sont inscrits (**Fig. D16b**). Cette information remet en question la perception de la donnée à caractère personnel sur les RSN dans notre échantillon. Seuls 16 % ($\pm 2\%$) des utilisateurs déclarent avoir lu plusieurs fois les conditions d'utilisation. La perception de l'utilisation des données à caractère personnel se confirme parce que plus de 60% ($\pm 7\%$) de notre échantillon n'a jamais lu d'informations relatives au RGPD en IDF (**Fig. D16c**). 16% des répondants n'ont jamais entendu parler du contexte législatif autour des données personnelles sur les RSN en région parisienne.

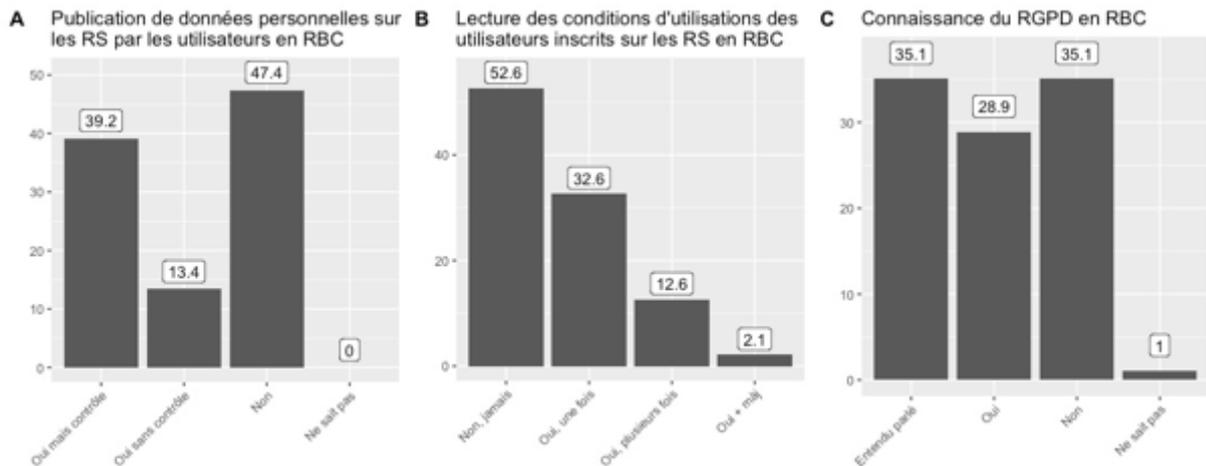


Figure D17 : Partage et connaissance autour des données personnelles en RBC

En RBC, nos résultats montrent que 39% ($\pm 7\%$) des utilisateurs des RSN déclarent contrôler la publication de leurs données personnelles (**Fig. D17a**). Pourtant, comme en IDF, plus de 50% ($\pm 10\%$) des utilisateurs n'ont jamais lu les conditions d'utilisation des RSN (**Fig. D17b**). 65% ($\pm 12\%$) des répondants n'ont pas lu d'informations relatives au RGPD et 35% déclarent ne pas être au courant du contexte législatif européen sur les données personnelles (**Fig. D17c**).

Nous avons cherché à comprendre si le niveau d'inquiétude était un facteur qui pouvait influencer la relation entre les utilisateurs et la gestion de leurs données personnelles. Nous avons tout d'abord créé un indicateur pour nous indiquer le niveau d'inquiétude de l'échantillon. Pour cela, nous avons demandé à notre échantillon d'évaluer son niveau d'inquiétude en fonction de sept scénarios : seul la nuit, dans le métro en heure de pointe, en présence d'un bagage abandonné, apostrophé par un inconnu, en présence d'un individu avec arme à feu et face à une inondation dans son domicile. Nous avons ensuite défini un score global pour définir le niveau d'inquiétude de chaque répondant. Afin de comprendre si le niveau d'inquiétude était en relation avec la maîtrise des données personnelles, nous avons effectué une ACM (Analyse des Correspondantes Multiples) croisant le niveau d'inquiétude, le partage de données personnelles et la lecture des conditions d'utilisation. Nous avons fait figurer le niveau de diplôme en tant que variable illustrative.

Niveau d'inquiétude, partage de données et lecture des conditions d'utilisation sur les RS en IDF

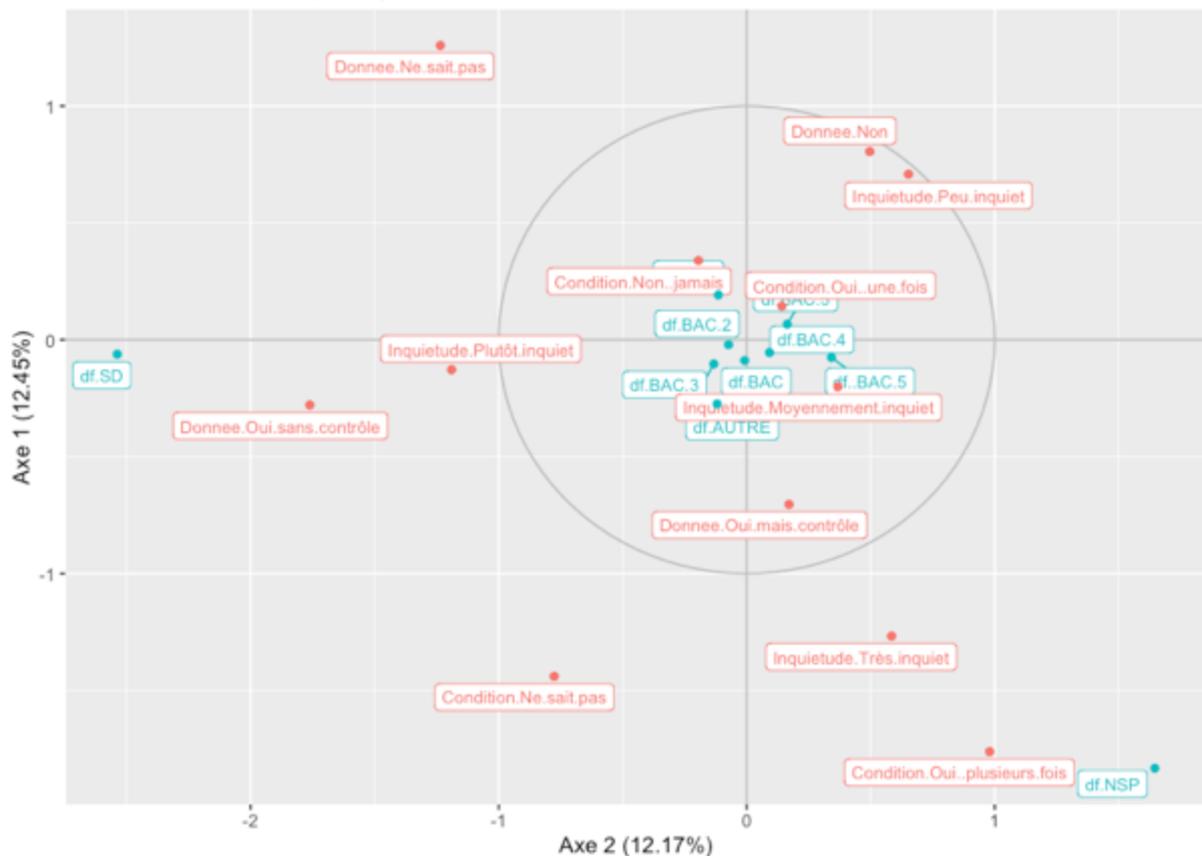


Figure D18 : ACM croisant le niveau d'inquiétude, le partage de données et la lecture des conditions d'utilisation en IDF. Le niveau de diplôme apparaît comme variable illustrative.

En IDF, nos résultats montrent que le niveau d'inquiétude a une influence sur le niveau de maîtrise des données personnelles (**Fig. D18**). Tout se passe comme si le niveau d'inquiétude était inversement proportionnel à la connaissance et à l'utilisation des données personnelles sur les RSN. Il existe un lien entre un niveau d'inquiétude « très inquiet » et le fait de lire plusieurs fois les conditions d'utilisation. Il existe aussi un lien entre un niveau d'inquiétude « plutôt inquiet » et le fait d'être conscient de publier des données personnelles sans contrôle sans pour autant stopper la diffusion de ces données. Cela pourrait s'expliquer par une forme de dissonance cognitive des individus envers les RSN qui sont conscients et inquiets du sort de leurs données numériques mais qui continuent à partager leurs informations. Nos résultats montrent à l'inverse qu'il y a un lien entre le fait de partager les données personnelles de manière contrôlée et d'être moyennement inquiet. Pourtant, nous avons pu voir que la notion de contrôle de partage des données personnelles sur les RSN pose problème (**Fig. D16**). De plus, il existe une relation entre le fait de déclarer ne pas partager de données personnelles et d'être peu inquiet. En IDF, les facteurs socioculturels ne sont pas déterminants sur la relation entre le niveau d'inquiétude et la maîtrise des données personnelles.

Niveau d'inquiétude, partage de données et lecture des conditions d'utilisation sur les RS en RBC

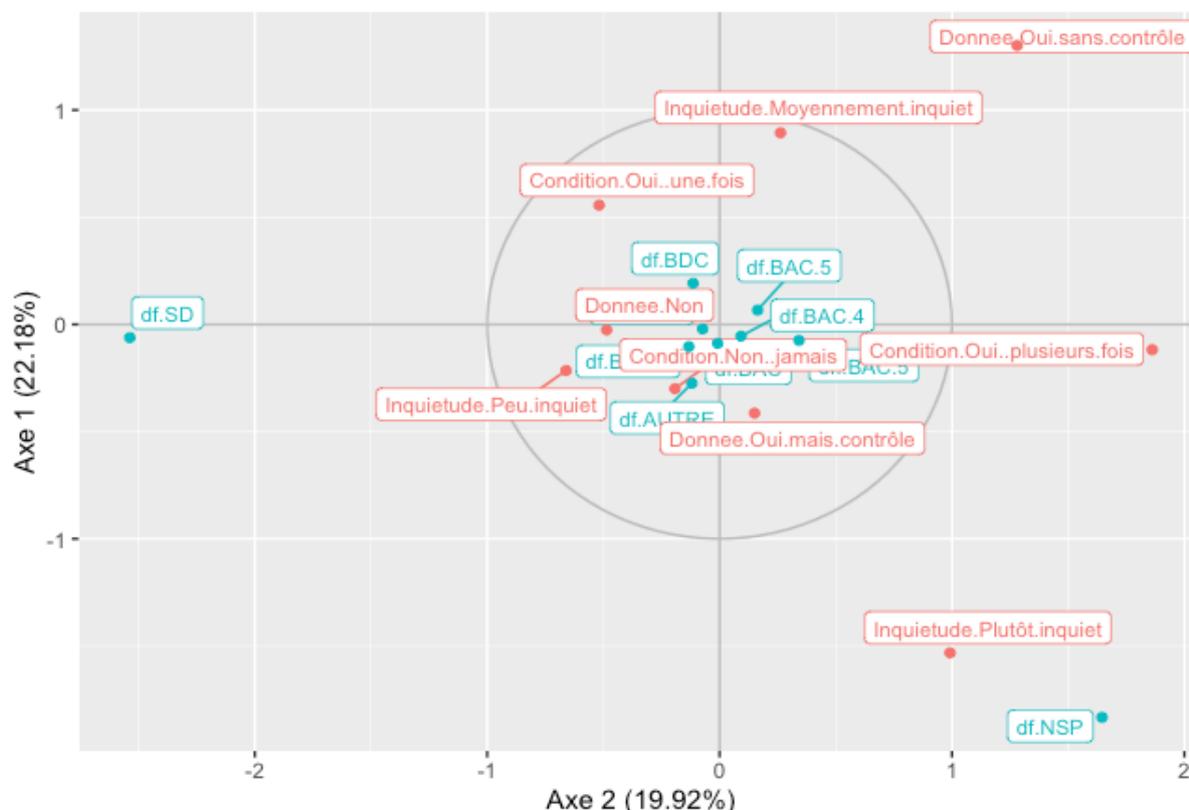


Figure D19 : ACM croisant le niveau d'inquiétude, le partage de données et la lecture des conditions d'utilisation en RBC. Le niveau de diplôme apparaît comme variable illustrative

En RBC, il existe une relation entre le niveau d'inquiétude et l'utilisation des données personnelles sur les RSN (**Fig. D19**) moins évidente que nos résultats en région parisienne (**Fig. D18**). Comme en IDF, nous retrouvons le lien entre le fait de ne pas déclarer publier de données et le fait d'être peu inquiet. L'ACM confirme l'ambiguïté relevée sur la figure **D17** parce qu'il y a aussi un lien entre le fait de déclarer contrôler la publication de ses données et le fait de n'avoir jamais lu les conditions d'utilisation. En RBC, les facteurs socioculturels ne sont pas déterminants sur la relation entre le niveau d'inquiétude et la maîtrise des données personnelles.

Nos résultats montrent que les utilisateurs ont du mal à définir et à gérer leurs données personnelles sur les RSN. L'utilisation des MSGU provoque un nouveau paradoxe. D'un côté, nous avons pu voir dans le chapitre 1 que la gestion des données personnelles des utilisateurs sur Internet était au cœur du contexte législatif européen avec le RGPD. D'un autre côté, les systèmes de gestion de crise en IDF et en RBC encouragent l'utilisation des MSGU malgré la mauvaise perception des données personnelles des utilisateurs. Ce paradoxe renforce les limites de l'utilisation des RSN par un organisme de gestion territoriale décrit dans le Territoire 2.0 (cf. chapitre 1).

5.2. Un individu sur deux utilise des options de géolocalisation

Nous avons interrogé notre échantillon sur leurs habitudes de géolocalisation sur les RSN en suivant notre hypothèse sur les attentes des gestionnaires de crise sur le rapport entre les utilisateurs et la donnée. Nous avons demandé à notre échantillon de préciser s'ils utilisaient les options de géolocalisation, de préciser la fréquence d'utilisation et d'indiquer le niveau

précision géographique utilisé. Pour définir les niveaux de précision, nous nous sommes basés sur les niveaux de précision proposés sur Twitter et sur Instagram : la ville, le quartier ou le lieu-dit, l'adresse et les coordonnées GPS.

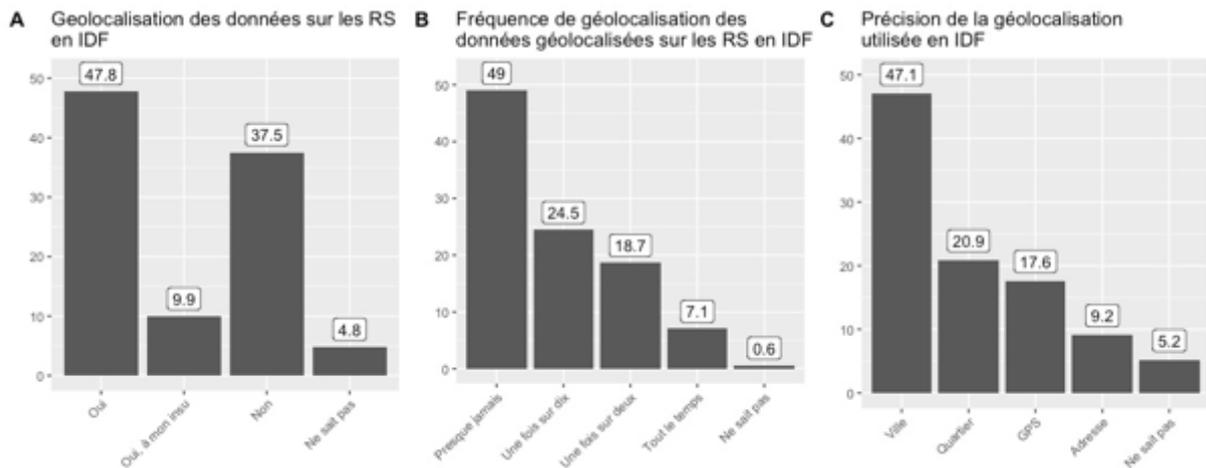


Figure D20 : Géolocalisation des informations en IDF

Nos résultats montrent qu'en IDF, moins de la moitié des utilisateurs inscrits sur les RSN géolocalisent leurs publications. 48% ($\pm 5\%$) des utilisateurs sur les RSN déclarent avoir déjà utilisé des fonctions de géolocalisation et 10% déclarent se faire géolocaliser à leur insu (**Fig. D20a**). Parmi les répondants ayant déjà géolocalisé leurs publications, 49% ($\pm 7\%$) déclarent n'avoir presque jamais géolocalisé leurs publications et 24% déclarent ne pas géolocaliser leurs publications plus d'une fois sur dix (**Fig. D20b**). Enfin, parmi les répondants qui ont déjà utilisé des options de géolocalisation, un peu moins de 28% ($\pm 4\%$) déclarent utiliser un niveau de précision plus fin que l'échelle du quartier (**Fig. D20c**).

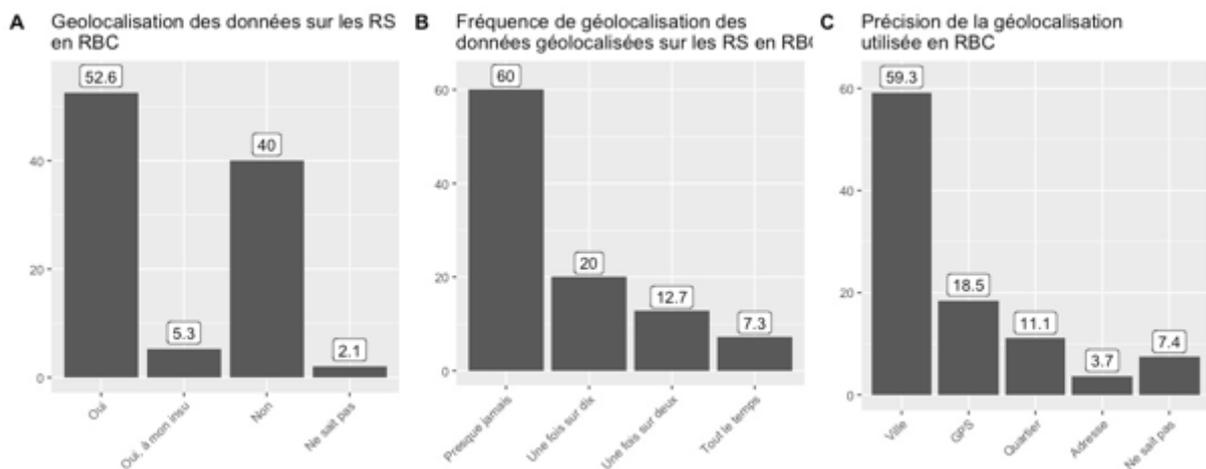


Figure D21 : Géolocalisation des informations en RBC

En RBC, nos résultats montrent des chiffres similaires à ceux trouvés en IDF. 52% ($\pm 10\%$) des utilisateurs déclarent avoir géolocalisés leurs publications et 5% déclarent se faire géolocaliser à leur insu (**Fig. D21a**). Parmi les répondants ayant déjà géolocalisés leurs publications, 60% ($\pm 15\%$) déclarent ne presque jamais utiliser les fonctions de géolocalisation et 20% déclarent n'utiliser cette fonction qu'une fois sur dix (**Fig. D21b**). Enfin, 27% ($\pm 7\%$) des répondants utilisant la géolocalisation déclarent utiliser un niveau de précision plus fin que l'échelle du quartier (**Fig. D21c**).

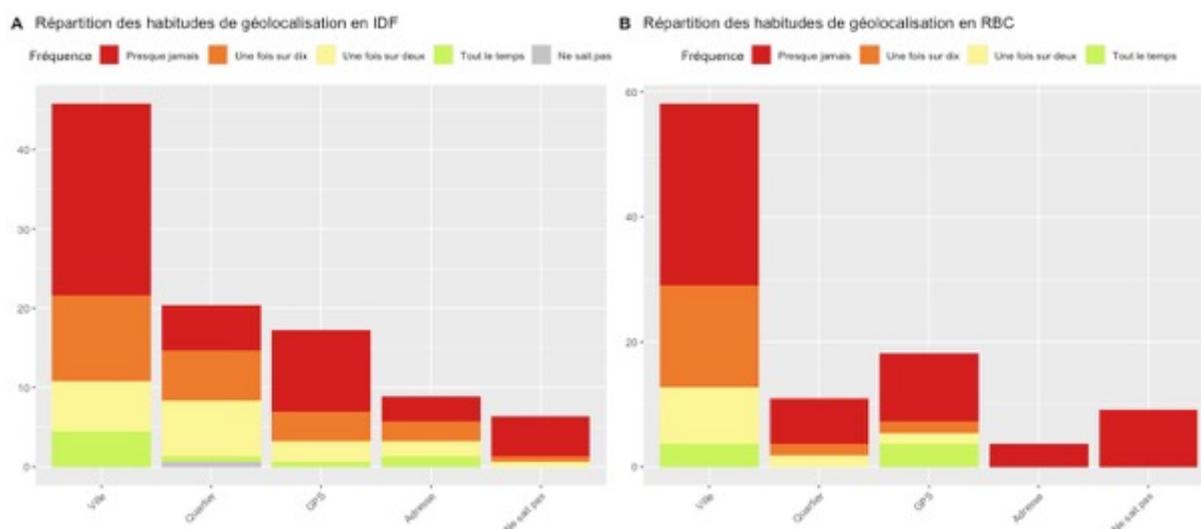


Figure D22 : Répartition des habitudes de géolocalisation en IDF et en RBC

En IDF, il n'y a pas de relation entre type de fréquence et niveau de précision de géolocalisation (**Fig. D22a**). En RBC, les répondants qui géolocalisent tout le temps leurs publications utilisent un niveau de précision de type ville ou GPS (**Fig. D22b**). Nos résultats montrent aussi que les répondants qui utilisent le niveau de précision de type adresse correspondent aux personnes qui ne géolocalisent presque jamais leurs publications.

À l'inverse des données personnelles, nos résultats montrent que les utilisateurs des RSN sont conscients de l'utilisation des informations de géolocalisation sur les RSN. Cette information s'explique parce que les informations de géolocalisation sont mises en avant sur les publications. Nous avons montré que plus d'un utilisateur sur deux avaient déjà utilisé des informations de géolocalisation mais que seul un très faible nombre d'utilisateurs utilise ces options de manière régulière.

5.3. Le paradoxe de l'utilisation des médias sociaux en gestion d'urgence

Nous avons testé la perception des citoyens concernant l'utilisation des RSN comme outil de gestion de crise. Nous avons d'abord demandé s'ils avaient déjà entendu parler de l'utilisation des MSGU pour mesurer l'impact de la communication des gestionnaires de crise. Ensuite, nous avons demandé aux répondants s'ils consultaient les RSN pendant une crise.

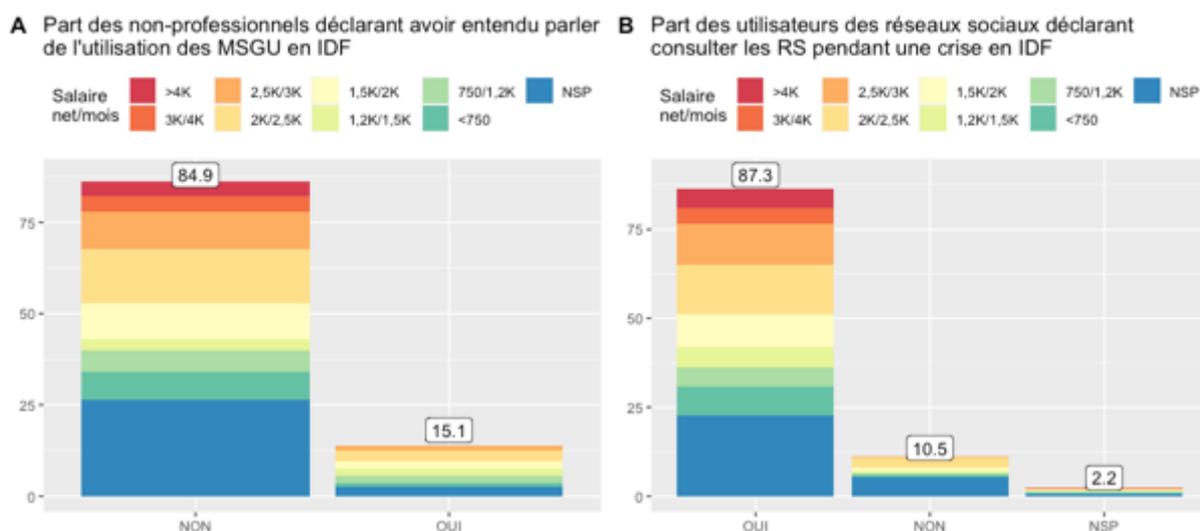


Figure D23 : Perception des MSGU et utilisation des RSN pendant une crise en IDF

Nos résultats montrent qu'il y a une déconnexion entre la perception des RSN comme un outil de gestion de crise et l'utilisation de ces RSN pendant une crise. En IDF 85% ($\pm 5\%$) (Fig. D23a) des non-professionnels déclarent ne pas avoir entendu parler de l'utilisation des RSN pour la gestion de crise alors que 87% ($\pm 5\%$) (Fig. D23b) de l'échantillon inscrit sur les RSN déclare consulter les RSN pendant une crise. Le niveau de salaire a une influence puisque les individus qui ont déclaré gagner plus de 3000€ net par mois n'ont jamais entendu parler de l'utilisation des MSGU. La part de non-professionnels ayant connaissance de l'utilisation des MSGU est supérieure en Belgique (15%, $\pm 7\%$) (Fig. 24a) par rapport à l'IDF (Fig. D23a) mais le niveau de salaire n'a pas d'impact. Les autres facteurs socioculturels n'ont pas d'impact sur nos résultats.

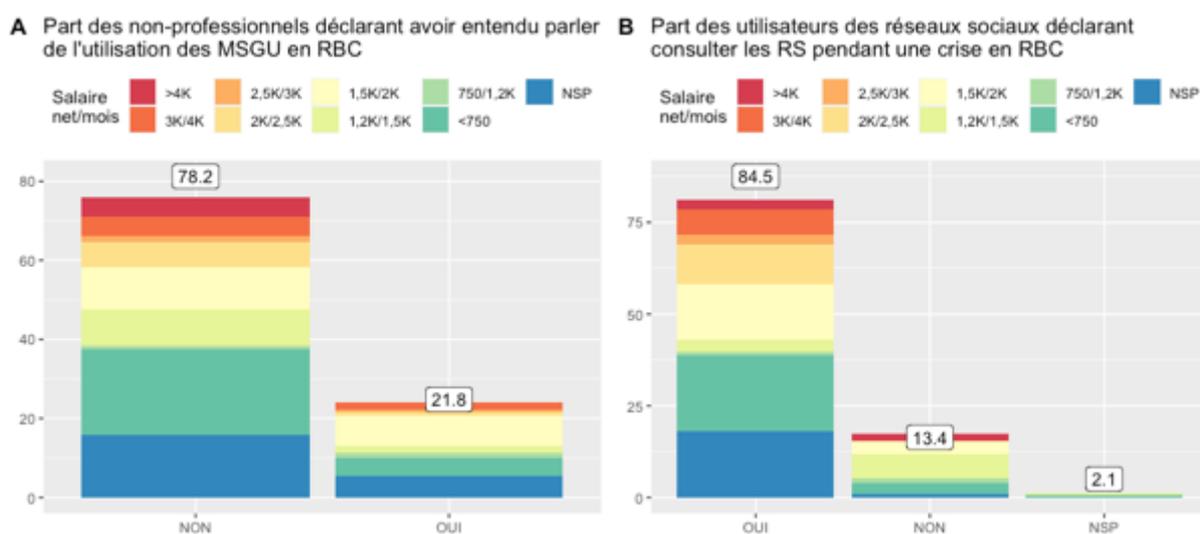


Figure D24 : Perception des MSGU et utilisation des RSN pendant une crise en RBC

Les échanges informels que nous avons eu avec les répondants confirment la non-perception des RSN comme d'un outil de gestion de crise. L'action de partager des informations depuis le territoire pendant une situation de crise n'est pas réalisée dans le but de transmettre de l'information aux gestionnaires de crise, ce qui renforce l'attribution d'informations géographiques involontaires (Fischer, 2012).

5.4. Dispersion de l'information parmi les comptes officiels sur les réseaux sociaux numériques

Afin de tester notre hypothèse sur les canaux de communication numérique et l'implication citoyenne dans la gestion de crise, nous avons demandé aux utilisateurs inscrits sur les RSN de sélectionner parmi les comptes Twitter de gestionnaires de crise ceux qu'ils consultent pour aller chercher de l'information pendant une crise.

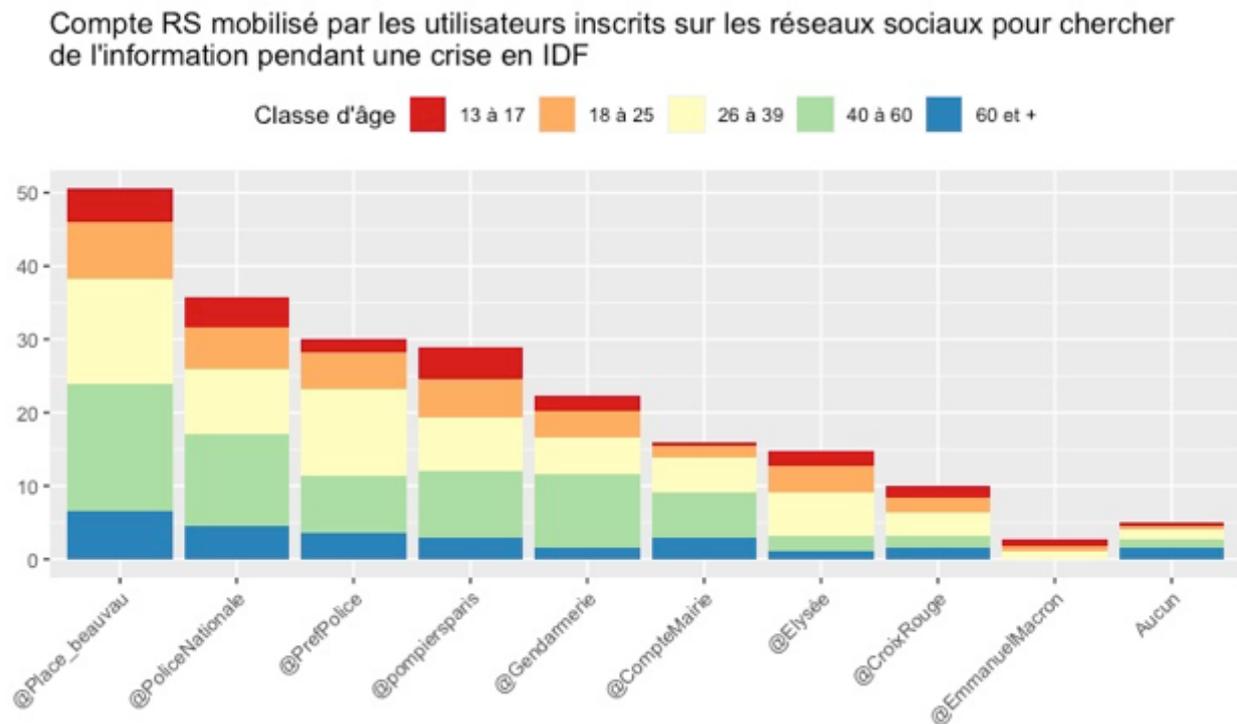


Figure D25 : Comptes des gestionnaires de crise sur les RSN consultés par les utilisateurs pour chercher de l'information pendant une crise en IDF²⁷⁵

En IDF (**Fig. D25**), nos résultats montrent que seuls 5% ($\pm 0,5\%$) des utilisateurs inscrits sur les RSN déclarent ne pas consulter les comptes de gestionnaires de crise. Les comptes liés au Ministère de l'intérieur (@Place_Beauvau, @PoliceNationale, @Prefpolice) sont les comptes les plus consultés ce qui confirme leur identification comme principaux gestionnaires de crise par les citoyens. Le compte du Ministère de l'intérieur @Place_Beauvau²⁷⁶ qui a été choisi par 50% ($\pm 6\%$) des répondants. Ce résultat n'est pas lié au nombre d'abonnés puisque les comptes gouvernementaux sont les comptes les plus suivis (@Élysée : 2,5 M abonnés, @Interieur_Gouv : 622,7 k abonnés, cf. Fig. C2 dans le chapitre 3) mais nos résultats montrent aussi que ce sont les moins consultés pendant les crises. Les comptes nationaux sont plus consultés que les comptes locaux, mais cela peut s'expliquer à cause de la disparité dans l'activité des comptes locaux sur les RSN en IDF.

²⁷⁵ À l'époque de la diffusion du questionnaire, Emmanuel Macron occupait la fonction de président de la république. Le compte de l'Élysée est le compte de la communication du président de la république.

²⁷⁶ À l'époque de la diffusion du questionnaire, le compte du Ministère de l'Intérieur dédié à la communication de crise en France @Beauvau_Alerte n'avait pas encore publié de tweet de crise et n'a pas pu être pris en compte. De plus, le compte du ministère de l'Intérieur a changé de nom pour @Intérieur_Gouv.

Compte RS mobilisé par les utilisateurs inscrits sur les réseaux sociaux pour chercher de l'information pendant une crise en RBC

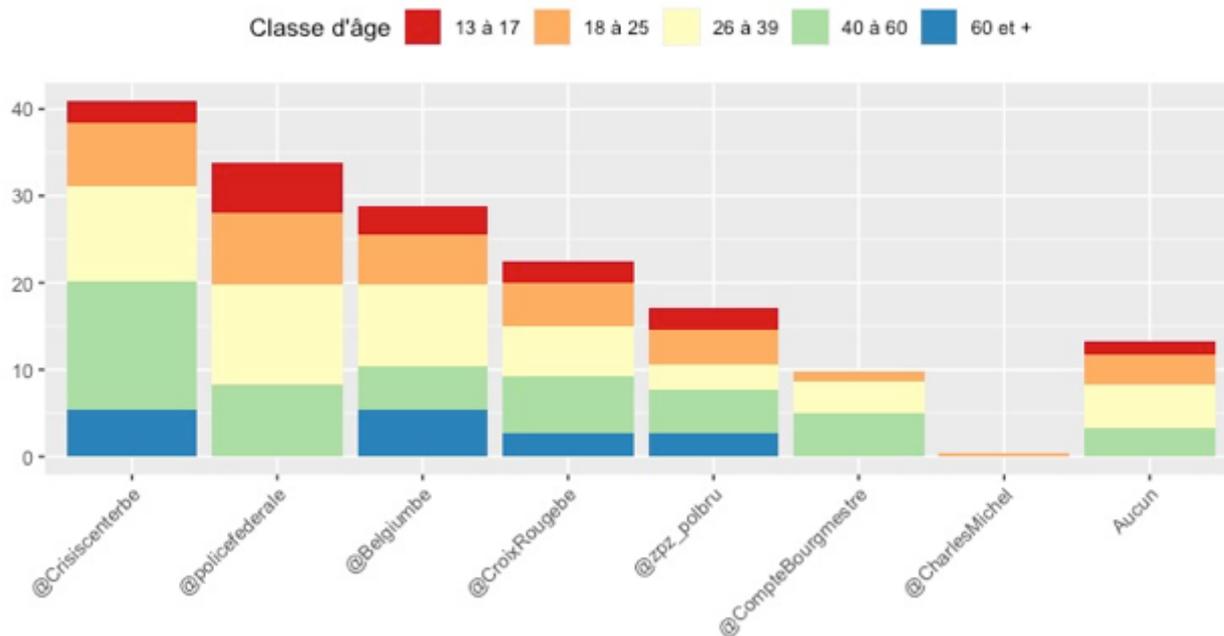


Figure D26 : Comptes des gestionnaires de crise sur les RSN mobilisés par les utilisateurs pour recherche de l'information pendant une crise en RBC²⁷⁷

En RBC (**Fig. D26**), 13% des utilisateurs inscrits sur les RSN déclarent ne pas consulter les comptes de gestionnaires de crise. Les comptes nationaux sont plus suivis que les comptes locaux avec un gradient thématique : communication (@Crisiscenterbe), sécurité (@policefederale), information générale (@Belgiumbe) et secours (@Croixrougebe). Le compte du Centre de Crise fédéral, qui est le compte fédéral dédié à l'information de crise, est bien le premier compte consulté (40% ± 7%) mais ne possède que peu d'écart avec le compte de la police fédérale (34% ± 6%). Il existe une différence entre le compte du Centre de Crise fédéral (**Fig. D26**) et le compte du Ministère de l'Intérieur (50% ± 6%) (**Fig. D25**) qui n'est pourtant pas dédié de manière exclusive à la communication de crise en France. Cet écart peut s'expliquer parce que le Centre de Crise fédéral n'est pas très actif hors crise pour les citoyens alors que le Ministère de l'Intérieur en France est très médiatisé. Il est néanmoins difficile de quantifier des écarts de points de manière définitive puisque les intervalles de confiance peuvent faire se chevaucher les valeurs.

Sur les RSN, nos résultats montrent bien que les comptes nationaux sont plus consultés que les comptes locaux. Cette tendance renforce les résultats sur la confiance accordée aux différents acteurs de gestion de crise hors des RSN discutés dans la quatrième partie. Si les citoyens identifient bien les comptes des principaux gestionnaires de crise sur les RSN et le fait que ces gestionnaires partagent de l'information pendant les crises, les canaux ouverts par la présence des gestionnaires de crise ne suffisent pas à entraîner une implication citoyenne. De plus, nos résultats soulignent que l'identification des gestionnaires de crise par les citoyens fonctionne d'abord par la médiatisation, confirmant la déformation de la perception du risque par les médias (Dauphiné & Provitolo, 2013) et ensuite par la fonction au sein du système de gestion de crise. Cette tendance se confirme avec la création du compte @Beauvau_alerte qui garde

²⁷⁷ À l'époque de la diffusion du questionnaire, Charles Michel était le premier ministre de la Belgique. Le bourgmestre est l'équivalent du maire en France.

l'identité de la place Beauvau tout en embrayant sur les fonctionnalités du compte du Centre de Crise Fédéral, c'est à dire la communication de crise sur un compte dédié au sein des RSN.

Les citoyens n'ont pas conscience du fonctionnement des RSN et de l'utilisation de leurs données personnelles sur ces outils numériques. C'est d'ailleurs pour pallier à cette non-perception des données qu'a été créé le RGPD qui oblige les organismes exploitant des données à être transparents sur le type de données collectées et leurs utilisations. Pourtant, malgré la communication sur l'utilisation des données personnelles lors de l'application du RGPD et la transparence nouvelle des RSN²⁷⁸, les utilisateurs ne s'intéressent pas à cette information. Nous avons pu montrer qu'il existait un lien entre publication de données personnelles et niveau d'inquiétude. Ce lien complète l'approche par la liberté d'expression / vie privée (Swigger, 2013) et la proportion à générer du stress technologique sur l'individu (Brooks, 2015) dans le rapport entre les individus et les RSN. Le développement du suivi des RSN pendant une crise montre que les gestionnaires de crise sont conscients de la proportion des citoyens à diffuser des informations personnelles. Par contre, cette hypothèse ne se vérifie pas pour les questions de géolocalisation. Au sein de ce chapitre, nous avons proposé une approche complémentaire basée sur une enquête dont les résultats vont dans le sens du faible taux de publications géolocalisées trouvé dans le chapitre deux et dans la littérature scientifique (M. Graham et al., 2014). De plus, nous avons pu confirmer que les fonctionnalités de géolocalisation n'étaient pas non plus prisées de la part des utilisateurs puisqu'un individu sur deux déclare ne pas utiliser la géolocalisation du tout. Nous avons aussi pu montrer que moins de 5% des utilisateurs géolocalisaient régulièrement leurs publications en utilisant des coordonnées GPS.

6. Engagement citoyen

Dans notre sixième partie, nous allons nous appuyer sur les résultats de notre enquête afin de déterminer les facteurs qui influencent l'engagement citoyen dans la gestion de crise. Nous allons d'abord tester le rapport entre la confiance et l'utilisation des canaux de communication avec le fait d'aider des inconnus conformément à notre hypothèse sur l'implication citoyenne par les canaux de communication numérique. Ensuite, nous allons analyser la relation entre le fait de passer des appels abusifs et la proportion à aider des inconnus, pour essayer de répondre à notre hypothèse sur les appels d'urgence. Enfin, nous terminerons par analyser si l'échelon territorial de gestion de crise a un impact sur le fait de vouloir aider pendant une crise conformément à notre hypothèse sur l'échelon local.

6.1. Proportion à aider des inconnus

Afin de répondre à notre hypothèse sur l'implication citoyenne, nous avons cherché à comprendre si l'utilisation des canaux de communication numérique était un facteur qui pouvait déterminer une participation citoyenne sur nos territoires d'étude. Pour cela, nous avons créé un indicateur pour connaître la proportion de notre échantillon à aider des inconnus en cas de crise. Nous avons déterminé 8 scénarios répartis en 4 groupes auxquels nous avons attribué des scores. Le scénario « regarder si tout va bien » requiert moins d'engagement que le scénario « accompagner un inconnu à l'hôpital » et aura par conséquent un score plus bas. En additionnant le score total, nous avons déterminé 3 niveaux d'implication pour aider des inconnus. Nous avons voulu tester s'il existait une relation entre l'utilisation et la confiance

²⁷⁸ Source : Mises à jour de nos Conditions d'utilisation et de la Politique de confidentialité, Twitter, <https://help.twitter.com/fr/rules-and-policies/update-privacy-policy> (consulté le 10 septembre 2021)

envers les canaux de communication numérique pendant une crise et le niveau d'implication de notre échantillon pour aider des inconnus.

ACM croisant l'utilisation et la confiance dans les outils numériques de gestion de crise avec la proportion à aider des inconnus chez les non-professionnels en IDF

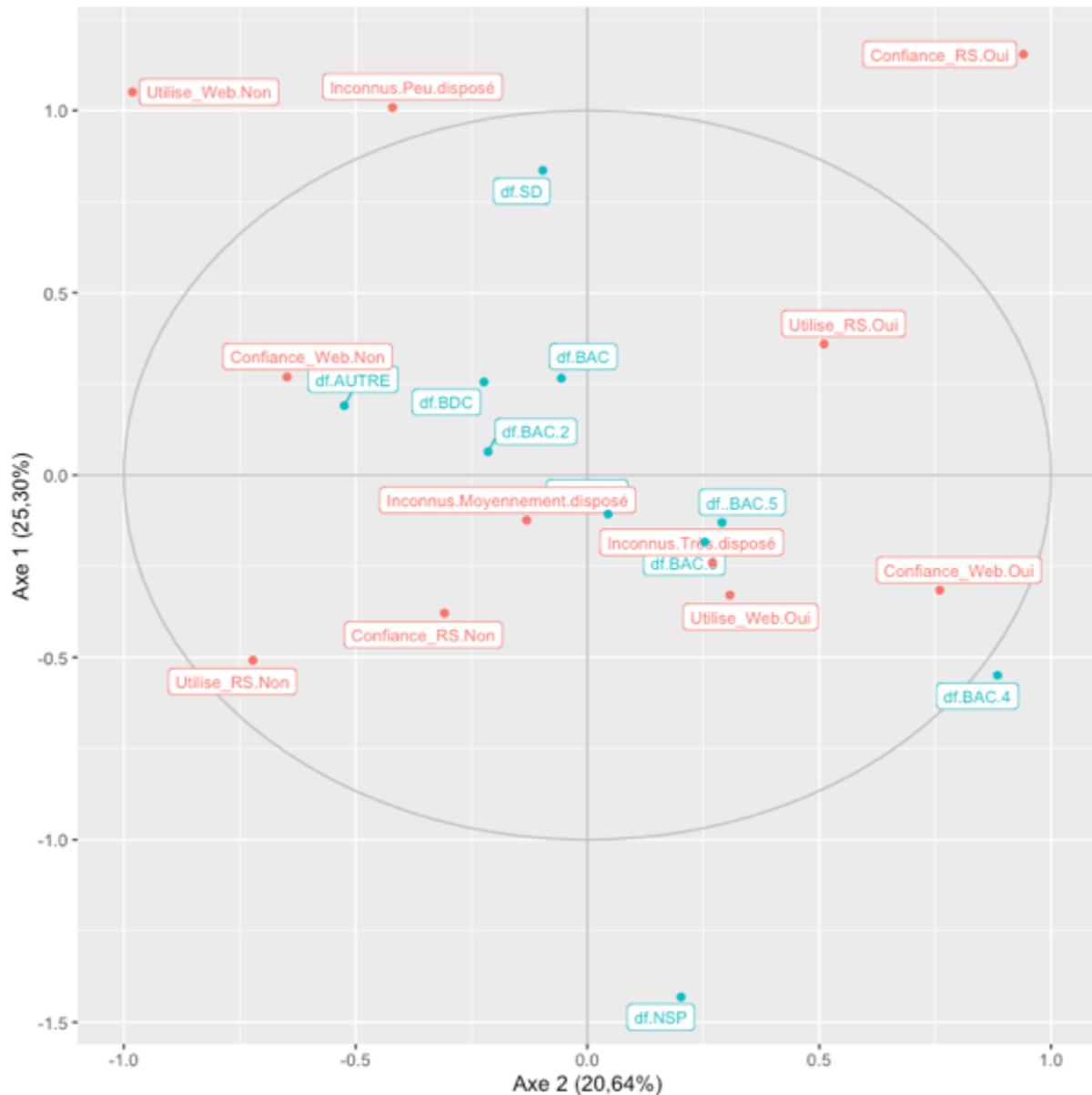


Figure D27 : ACM croisant les variables d'utilisation des médias sur le web et des RSN pendant une crise avec la proportion à aider des inconnus en IDF. Le niveau de diplôme apparaît comme une variable illustrative.

En IDF, il existe une relation entre la confiance et l'utilisation des canaux de communication numérique avec le niveau d'implication pour aider des inconnus (Fig. D27). Il existe une forte relation entre les individus très disposés à aider des inconnus et les individus qui consultent les médias sur le web pendant une crise. Ces individus correspondent aux personnes ayant un diplôme supérieur à la licence. Ce groupe a aussi tendance à faire confiance aux informations publiées sur les médias en ligne pendant une crise. Tout se passe comme si la lecture de contenus publiés par les médias sur le web pendant une crise attirait des individus plutôt disposés à aider. Il existe à l'inverse un lien entre les individus peu disposés à aider des inconnus et les individus qui n'utilisent pas les médias sur le web pour obtenir des informations pendant une crise. Par contre, nous constatons un processus différent avec les RSN parce qu'il existe

une relation entre les individus moyennement disposés à aider des inconnus et les individus qui ne font pas confiance aux informations publiées sur les RSN pendant une crise.

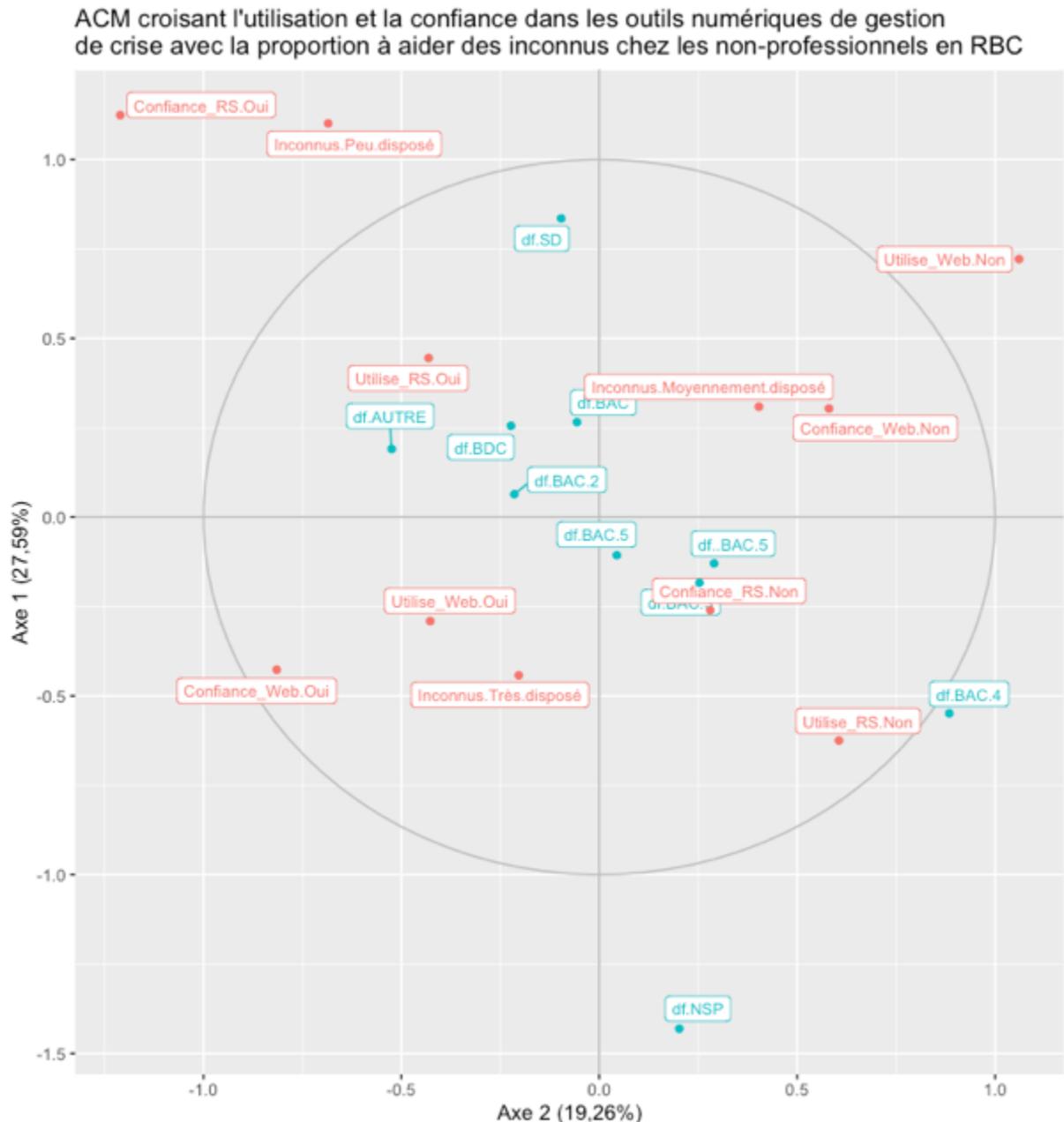


Figure D28 : ACM croisant les variables d'utilisation des médias sur le web et des RSN pendant une crise avec la proportion à aider des inconnus en RBC. Le niveau de diplôme apparaît comme variable illustrative.

En RBC, il existe aussi une relation entre l'utilisation et la confiance envers les canaux de communication numérique pendant une crise et le niveau d'implication pour aider des inconnus (Fig. D28). Néanmoins, cette relation est différente de celle trouvée pour l'IDF. Les individus peu disposés à aider des inconnus sont plutôt corrélés au fait de faire confiance aux informations publiées sur les RSN pendant une crise. Nous retrouvons le lien entre les utilisateurs plutôt disposés à aider des inconnus et les utilisateurs qui utilisent et font confiance aux informations publiées sur les médias sur le web pendant une crise. Par contre, à la différence de la région parisienne, ce sont les individus moyennement disposés à aider des inconnus qui sont corrélés au fait de ne pas faire confiance aux informations publiées sur les médias en ligne pendant une

crise en région bruxelloise. De plus, le groupe des individus ayant fait des études supérieures semble lié au fait de ne pas faire confiance à l'information sur les RSN.

L'analyse de la confiance et de l'utilisation des canaux de communication numérique par rapport à la disposition des citoyens à aider des inconnus nous a permis de montrer que les RSN ne sont pas l'outil utilisé par les personnes qui ont le plus tendance à aider des inconnus. Sur le canal de communication numérique de crise le plus utilisé, les médias sur le web, l'implication citoyenne dans la gestion de crise n'est pas possible puisqu'il n'existe pas de fonctionnalité collaborative. Pourtant, les utilisateurs qui sont le plus disposés à aider des inconnus pendant une crise sont aussi les individus qui utilisent cet outil pour trouver de l'information pendant une crise sur nos deux territoires.

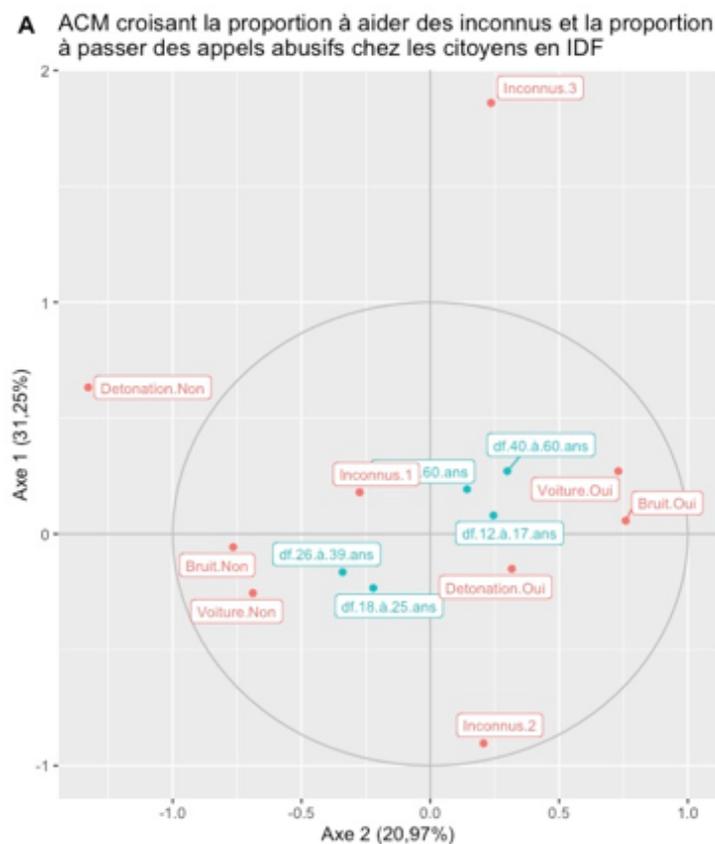


Figure D29 : Analyse des Correspondances Multiples croisant la proportion à aider des inconnus et la proportion à passer des appels abusifs chez les citoyens en IDF. La catégorie d'âge apparaît comme variable illustrative.

Nous avons voulu tester le lien entre notre score d'aide à des inconnus et la proportion à passer des appels abusifs afin de vérifier notre hypothèse sur les appels d'urgence abusifs. Nos résultats montrent qu'il y a bien des liens entre les utilisateurs qui appellent ou qui n'appellent pas les secours dans des situations abusives (**Fig. D29, D30**). Il n'existe pas de lien entre la proportion à aider des inconnus et la proportion à passer des appels abusifs en IDF ou en RBC. Par contre il existe des différences régionales dans les catégories d'âge qui ont tendance à passer des appels abusifs. En IDF (**Fig. D29**), les catégories 18 à 25 ans et 26 à 39 ans sont les classes d'âge qui ont le moins tendance à passer des appels abusifs alors qu'en RBC (**Fig. D30**), la catégorie 26 à 39 ans est celle qui aurait tendance à passer des appels abusifs.

B ACM croisant la proportion à aider des inconnus et la proportion à passer des appels abusifs chez les citoyens en RBC

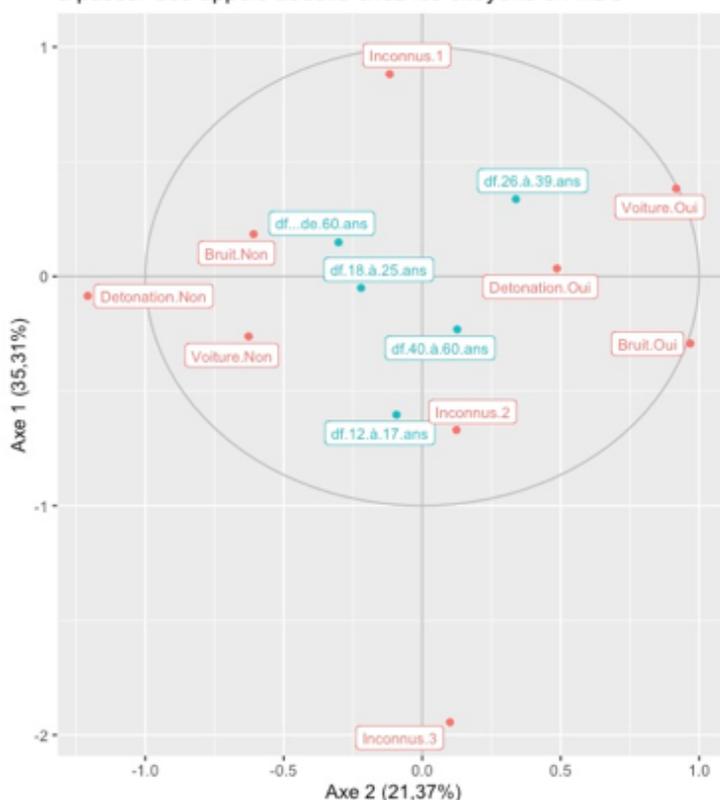


Figure D30 : ACM croisant la proportion à aider des inconnus et la proportion à passer des appels abusifs chez les citoyens en RBC. La catégorie d'âge apparaît comme variable illustrative.

Nous avons montré qu'il y avait une décorrélation entre le fait de passer des appels abusifs et le fait d'être disponible pour aider des inconnus, ce qui infirme notre hypothèse sur les appels d'urgence abusifs.

6.2. Différence d'échelle dans la proportion à s'engager dans la gestion de crise

Nous avons cherché à savoir si l'échelle géographique était un facteur pouvant influencer la participation citoyenne afin de tester notre hypothèse sur l'échelon local de gestion de crise. Nous avons donc questionné notre échantillon sur une participation active dans le quartier ou à l'échelon national pour aider pendant une crise. Nous avons enfin croisé ces deux variables pour observer la distribution des individus entre l'aide au niveau local et l'aide au niveau national.

Répartition des citoyens déclarant être disponibles pour aider à l'échelle locale vs nationale en IDF

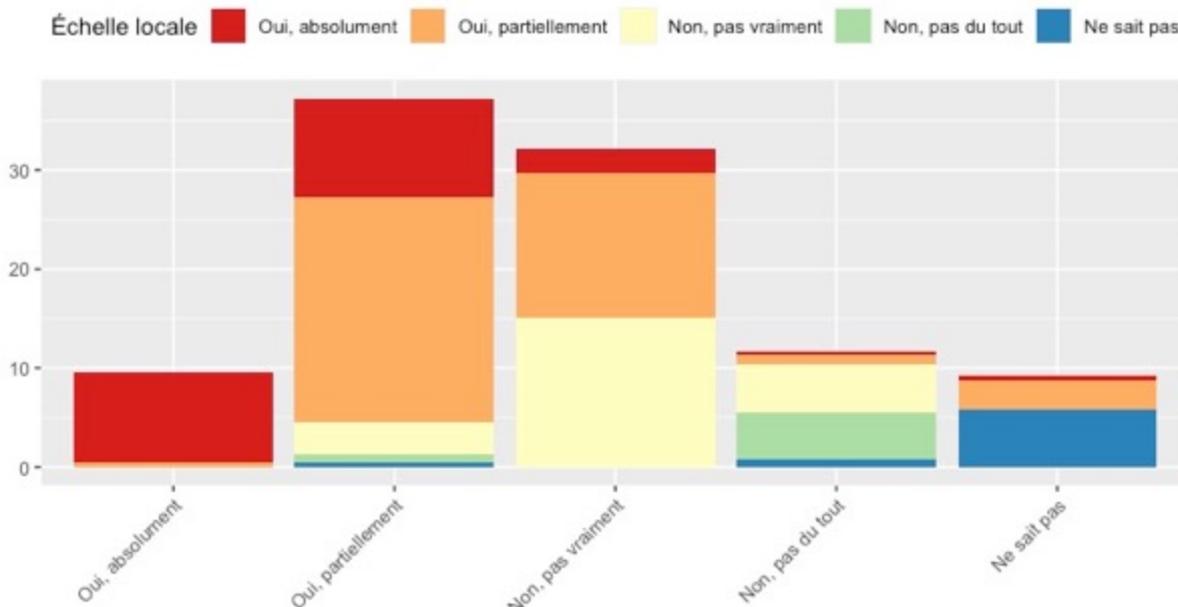


Figure D31 : Répartition des citoyens déclarant être disponible pour aider à l'échelle locale vs nationale en IDF

En IDF, il y a deux dynamiques de répartition entre l'échelle locale et l'échelle nationale chez les non-professionnels (**Fig. D31**). D'un côté, plus de la moitié des répondants qui seraient absolument disponibles pour aider au niveau local se répartissent dans les autres catégories. Nous retrouvons aussi ce phénomène parmi les répondants qui seraient partiellement disponibles pour aider au niveau local. Cela pourrait traduire un désintérêt pour l'aide au niveau national en faveur du « près de chez moi » retrouvé dans la littérature scientifique. D'un autre côté, nous observons qu'il existe le phénomène inverse avec certains individus qui ne se sentiraient pas impliqués pour aider à l'échelle locale mais qui se sentiraient prêt à aider à l'échelle nationale. Cela pourrait s'expliquer par le fait qu'une demande d'aide à échelle nationale soit considérée comme plus « importante » par certains individus parce que la crise serait plus « grosse » et les moyens nationaux dépassés.

Répartition des citoyens déclarant être disponibles pour aider à l'échelle locale vs nationale en RBC

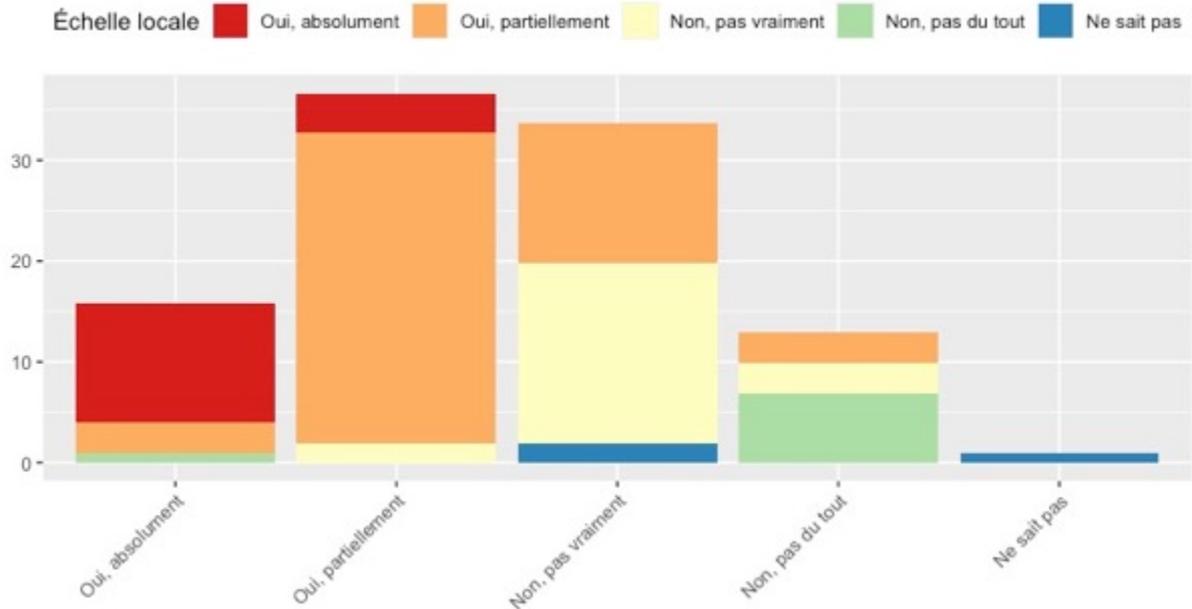


Figure D32 : Répartition des citoyens déclarant être disponibles pour aider à l'échelle locale vs nationale en région de Bruxelles Capital

Ces dynamiques se retrouvent pour la RBC (**Fig. D32**). Une partie des répondants disposés à aider à l'échelle locale devient partiellement disposée à aider à l'échelle nationale. Les personnes partiellement disposées à aider à l'échelle locale ne sont pas vraiment et même pas du tout disposées à s'investir à l'échelle nationale. À l'inverse, une proportion plus faible d'individus serait plus disposée à plus s'investir à l'échelle nationale qu'à l'échelle locale.

Il existe des différences de perception entre les échelles locales et nationales pour la gestion de crise. Les individus ont plutôt tendance à être disponibles pour aider à l'échelle locale plutôt qu'à l'échelle territoriale. Pourtant, nos résultats montrent qu'en cas de forte crise, la dynamique locale / nationale n'est pas aussi démarquée.

CONCLUSION DU QUATRIÈME CHAPITRE

Cela fait plus d'une dizaine d'années que les systèmes de gestion de crise Français et Belge ont entamé leur virage numérique pour la communication avec les citoyens. Nous avons montré à partir de résultats empiriques que l'apport du numérique dans le rapport système de gestion de crise / citoyen se concrétise autour de deux axes : la communication avant et pendant les crises ainsi que l'implication citoyenne pendant les crises.

Dans les deux cas, nos résultats indiquent que le numérique permet bien une multiplication des canaux d'information pour toucher le plus de monde possible mais ne permet pas une meilleure perception des risques chez les citoyens et une meilleure implication citoyenne dans la gestion de crise. Ces résultats sont cohérents dans nos deux territoires d'étude et montrent qu'il existe une forme de méfiance des informations publiées sur les supports numériques qui atteint son paroxysme sur les RSN. Dans le cadre de la communication institutionnelle sur les risques, nous avons vu que l'impact du numérique sur les méthodes de prise de connaissance d'informations sur les risques majeurs était limité. Les citoyens ne font pas la démarche de chercher ces informations et les canaux de communication numérique ne transforment pas la manière dont les citoyens se renseignent. Dans le cadre de la gestion de crise, notre étude indique qu'il n'existe pas une relation entre les citoyens et le numérique mais bien plusieurs dynamiques différentes en fonction des canaux de communication numérique et des individus. La nature de la relation entre utilisateurs et plateformes en ligne nous est inconnue puisque moins de 1% de notre échantillon déclare consulter des informations publiées par le gouvernement sur le web et ce chiffre est nul en RBC. De même, la nature de la relation entre utilisateurs et applications smartphone de gestion de crise nous est aussi inconnue puisque la proportion d'utilisateurs d'application smartphone pour la gestion de crise est encore nulle pour la région de Bruxelles capitale et représente moins d'1% d'utilisateurs en IDF. Pourtant, même s'il n'est pas possible de définir la nature de la relation entre les utilisateurs et ces deux canaux, la très faible proportion d'utilisateurs nous permet d'affirmer que ces canaux de communication numérique sont marginaux par rapport aux médias numériques et par rapport aux RSN.

Nous avons montré que la classe d'âge, le sexe et la formation avaient peu d'impact sur la perception des risques et l'implication citoyenne dans la gestion de crise. Néanmoins, nous avons pu montrer que le niveau de salaire avait un impact sur la méconnaissance de l'utilisation des RSN pour la gestion de crise et que le niveau de diplôme avait un impact sur la relation de confiance envers les canaux de communication numérique et le fait d'être disposé à aider des inconnus.

Nous avons montré que s'il existait bien un phénomène d'appel d'urgence abusif, les individus sont capables d'évaluer l'urgence et que les individus qui étaient les plus enclins à aider des inconnus n'ont pas tendance à passer des appels abusifs. Nous avons aussi montré que le phénomène d'appel abusif est moins important en RBC qu'en IDF.

Nous avons indiqué que les citoyens ne faisaient pas confiance aux échelons territoriaux locaux pour la gestion de crise et que cette tendance se retrouve sur les RSN. Les citoyens ont plus tendance à se rendre disponibles pour aider au niveau local mais cela ne se vérifie pas tout le temps puisqu'une part des citoyens serait plutôt disposée à aider à l'échelon national en cas de catastrophe.

Enfin, nous avons vu que l'implication des citoyens sur les RSN est moins évidente qu'il n'y paraît pour quatre raisons. Premièrement, il existe un phénomène de méfiance par rapport à l'information publiée sur les supports numériques pendant une crise du côté des citoyens mais aussi du côté d'une partie des gestionnaires de crise sur les RSN (Santoni & Audoin, 2017). Deuxièmement, les pratiques des utilisateurs sur les RSN ne correspondent pas à une utilisation MSGU puisque les utilisateurs n'ont pas conscience de l'utilisation de leurs données personnelles et utilisent les options de géolocalisation de manière limitée. Nous avions anticipé

ces points dans les limites de l'utilisation des RSN soulevée par le Territoire 2.0 (cf. chapitre 1). Troisièmement, les citoyens n'ont pas conscience qu'il existe une utilisation des RSN dans la gestion des crises et qu'ils sont le vecteur principal de transmission de l'information au sein de cette utilisation. C'est d'ailleurs pour cette raison que les gestionnaires de crises développent le côté *many-to-many* des MSGU pour capter l'information involontaire des citoyens sur les RSN plutôt que de communiquer sur la possibilité de faire du *bottom-up*. En France, la seule page du gouvernement informant sur une implication citoyenne sur les RSN n'a pas été mise à jour depuis 4 ans²⁷⁹. Quatrièmement, il y a un problème de cible parce que les individus qui sont le plus enclins à aider des inconnus ne sont pas les individus qui utilisent et qui font confiance aux RSN pendant les situations de crise. Dans notre étude, ces points de blocage sont indépendants du système de gestion de crise ou de la culture du risque puisque que nous les trouvons dans des proportions similaires en IDF et en RBC.

²⁷⁹ Source : <https://www.gouvernement.fr/risques/utiliser-les-medias-sociaux-en-situation-d-urgence> (consulté le 15 décembre 2020)

CONCLUSION GÉNÉRALE

Depuis plus de dix ans, les RSN ont su attirer un grand nombre d'utilisateurs et, par conséquent, ont réussi à s'imposer comme un canal de communication complet pour connecter les systèmes de gestion de crise avec les territoires. Dans le monde de la gestion de crise, les RSN sont la seule solution technique qui permet de remplir à la fois une fonction d'alerte aux populations et une fonction de remontée d'informations à la manière des numéros d'urgence. De plus, nous avons pu voir que les RSN possèdent une fonction d'identification et de mise en contact avec les citoyens, qui assistent et publient des informations relatives à une catastrophe en temps réel depuis le territoire. Cette dernière fonction n'existe pas dans le système de communication de crise actuel.

Les enjeux de ce travail de thèse étaient d'abord de définir les relations et les connexions qui existaient entre les territoires et les RSN en utilisant l'exemple de la gestion de crise. Ensuite, nous avons cherché à aller au-delà des potentiels afin de voir comment les acteurs – ici citoyen et gestionnaires de crise – s'approprièrent les RSN dans le cadre d'une crise. Enfin, le dernier objectif était de faire une comparaison entre les systèmes de gestion de crise en Ile-de-France et en région de Bruxelles-Capitale afin de mesurer le poids de l'organisation des systèmes de gestion de crise territorialisés dans l'utilisation des MSGU.

Les enjeux de cette thèse sont définitivement géographiques mais croisent aussi les cindyniques, les sciences des communications, les sciences sociales, ou encore le droit. L'analyse de l'utilisation des MSGU par les systèmes de gestion de crise français et belge nous a permis de montrer que les RSN ouvrent des canaux inédits entre les systèmes de gestion de crise et les territoires, mais que l'organisation territoriale va avoir une grande importance sur la manière dont sont utilisés et organisés ces différents canaux. En Belgique, les RSN sont un des canaux pour l'alerte inclus dans BE-Alert. En France, faute d'un FR-Alert effectif, parce que le système de Cell-broadcast n'est pas opérationnel au moment de l'écriture de ces lignes en 2021, les RSN sont le moyen d'alerte principal. La relation de concurrence et de dépendance entre les systèmes de gestion de crise des États et les canaux de communication ouverts par les RSN, définie dans le Territoire 2.0, l'organisation territoriale et le rapport des citoyens aux services d'intervention, expliquent les différences territoriales. Les systèmes de gestion de crise utilisent bien les canaux ouverts avec les territoires. Néanmoins, nous avons aussi montré qu'il y avait une limite de l'influence des RSN dans la transformation de la circulation d'information entre les gestionnaires de crise et les territoires. D'un côté, il existe des limites dans l'utilisation des RSN pour la gestion des crises et d'un autre côté, les résultats attendus dans l'utilisation des différents canaux des MSGU ne sont pas atteints.

Synthèse des résultats

Dans notre premier chapitre, nous avons proposé un cadre théorique, le Territoire 2.0, afin de contextualiser notre analyse de la circulation d'information pendant une crise du point de vue de la relation entre les territoires et les RSN. Nous avons montré qu'il existait des conflits d'exercice du pouvoir par rapport à l'utilisation des données des utilisateurs sur les territoires entre les États et les GAFAM+. L'utilisation des RSN dans un cadre MSGU est un des enjeux du Territoire 2.0 et nous avons montré que la relation entre les GAFAM+ et les États sur cet enjeu oscille entre dépendance en faveur des GAFAM+ et concurrence. Enfin, en nous appuyant sur notre cadre théorique, nous avons pu dégager cinq limites dans l'utilisation des MSGU par un système de gestion de crise. Les utilisateurs sur les RSN ne sont pas représentatifs de la population sur le territoire puisqu'il existe des inégalités économiques, spatiales et sociales dans l'accès et dans l'utilisation des RSN. La qualité des informations publiées sur les RSN va dépendre de la bonne volonté citoyenne et d'une interprétation correcte des informations sur le

territoire. Une mauvaise communication sur les RSN peut générer de la panique, du stress et des phénomènes de sur-crise. Le pourcentage d'information géographique est très faible sur les RSN et la localisation des informations seule, ne permet pas d'interpréter ce qu'il se passe sur les territoires. La source d'information est détenue par une entreprise privée ce qui rend les systèmes de gestion de crise dépendants des GAFAM+.

Dans le deuxième chapitre, l'analyse de la circulation d'information nous a permis de montrer les différences entre les deux systèmes de gestion de crise. En IDF, les phénomènes d'emboîtement et d'enchevêtrement des échelons territoriaux de gestion de crise provoquent une multiplication des acteurs concernés. Cette pluralité d'acteurs combinée à la multiplication de porte-paroles, a conduit à la création d'une multitude de comptes de gestionnaire de crise sur les RSN. La coordination entre ces comptes est plus régie par des principes implicites que par une réelle doctrine d'emploi, ce qui a pour conséquence de laisser des zones grises. En RBC, l'organisation par discipline combinée à la réduction des niveaux de gestion territoriale, compétents pour la gestion de crise, réduisent le nombre d'acteur de gestion de crise par rapport à l'IDF. La discipline 5, dédiée à la communication de crise, accentue la réduction du nombre de comptes de gestionnaire de crise sur les RSN. La Belgique a adopté un système d'urgence multicanal et les RSN ne sont qu'un des canaux pour communiquer avec les territoires, ce qui explique aussi le nombre réduit de comptes sur les RSN. Les communicants de crise occupent une place spécifique au sein des systèmes de gestion de crise. Ils sont positionnés au centre de la circulation des informations parce qu'ils sont proches des décideurs et parce qu'ils ont accès à une source d'information inédite depuis le territoire par leur mission de veille sur les RSN. Le pouvoir décisionnel des communicants de crise dépend du système de gestion de crise et de l'échelon territorial de gestion de crise.

Les gestionnaires de crise avaient trois attentes majeures par rapport aux MSGU. La première attente est liée au fait que les RSN soient un moyen d'alerte plus rapide et plus direct avec la population. La deuxième attente concerne l'accès aux données de géolocalisation pour pouvoir vérifier les informations. La troisième attente consiste en la possibilité de capter le territoire afin d'obtenir des informations complémentaires aux centres d'appels d'urgence.

Dans le troisième chapitre, nous avons déployé notre analyse sur une période de 10 ans afin de constater si il y a eu une évolution de la réaction des individus et des gestionnaires de crise sur les RSN. Notre méthode nous a permis d'extraire et d'analyser plus de 1 200 000 tweets parmi 11 situations de crise sur nos territoires d'études. Les attentes des gestionnaires de crise ne sont pas toujours satisfaites. Nous avons remarqué des retards systématiques d'une à deux heures dans la communication de crise, et que les gestionnaires de crise étaient toujours en retard sur la presse. Les informations géolocalisées sur place ne représentent qu'entre 0,5% et 2% du volume de données total. De plus, nous avons constaté qu'entre 1 et 15 utilisateurs donnaient des informations de première main avant l'arrivée des secours sur place, mais que cette information était très difficile à trouver parce qu'elle était noyée dans le bruit.

Le type de crise a une influence sur la présence des secours dans les contenus multimédias partagés par les utilisateurs. Les événements de type incident industriel ont tendance à être signalés par les utilisateurs avant que les secours ne soient sur place parce qu'ils génèrent de la fumée visible au loin. À l'inverse, les utilisateurs ont du mal à interpréter un événement de type attentat parce qu'ils n'ont pas assez d'éléments pour comprendre la situation sur le territoire. L'intensité de la réaction des utilisateurs sur les RSN est aussi liée au type d'évènement. En IDF et en RBC, les utilisateurs réagissent plus en cas d'attentat, puis en cas de catastrophe dite naturelle pour avoir une réaction plus faible pour les événements industriels.

Enfin, dans le quatrième chapitre, nous avons posé la question de la proportion du numérique à transformer la communication sur les risques et à entraîner une participation citoyenne dans la gestion de crise. Nous avons récolté le point de vue des citoyens en diffusant un questionnaire au sein des deux territoires d'étude. Il est difficile de mesurer les effets de la communication institutionnelle sur la prévention des risques chez les citoyens. D'un côté, il existe des différences territoriales sur l'exposition au risque et sur les méthodes de communication. D'un autre côté, il existe très peu d'indicateur officiel. Les géographes mobilisent la notion de perception du risque pour dégager des facteurs qui expliquent comment les risques majeurs sont perçus par les citoyens. Le numérique fait évoluer les méthodes de prise de connaissance des risques grâce aux plateformes web. Il existe aussi des différences territoriales liées aux méthodes de diffusion des risques utilisées par les systèmes de gestion de crise combiné à un phénomène de remplacement des crises et du souvenir de la dernière crise lié au territoire de résidence.

L'implication citoyenne sur les RSN est difficile à cause de deux verrous. D'un côté, il y a un phénomène de méfiance par rapport à l'information publiée sur les supports numériques pendant une crise. D'un autre côté, les citoyens n'ont pas conscience qu'il existe une utilisation des réseaux sociaux dans la gestion des crises et qu'ils sont un vecteur important de transmission de l'information au sein de cette utilisation.

Perspectives pour l'utilisation des MSGU par les systèmes de gestion de crise

La réalisation d'un bilan global sur l'apport du numérique dans la gestion de crise est nécessaire parce que le gouvernement français a choisi d'utiliser un nouvel outil, l'alerte par SMS, pour annoncer le premier confinement pendant la crise pandémique. L'utilisation des MSGU passe au second plan, sans réel bilan, avec l'annonce d'une modernisation du système d'alerte à la population (SAIP) qui donne la priorité aux sirènes, et avec l'annonce d'un système d'alerte type Cell-broadcast pour la France, tous les deux pour 2022. En Belgique, malgré un système d'alerte par SMS, BE-Alert mis en place depuis 2011, l'augmentation du nombre de canaux ne stimule pas une meilleure perception du risque ou plus d'implication citoyenne. Tout se passe comme si un nouvel outil de gestion de crise venait remplacer le précédent sans parvenir à mobiliser le citoyen dans le processus.

Ce changement d'outil sans annonce d'un plan de coordination est déstabilisant parce que les gestionnaires de crise français commencent à atteindre les objectifs de rapidité et de réactivité pour l'alerte sur les RSN qu'ils espéraient avoir eu au moment des attentats de 2015. Alors que les efforts se sont portés sur la gestion de la crise sanitaire, les systèmes de gestion de crise de 2021 n'ont pas encore été mis à l'épreuve sur les RSN face à une crise à cinétique rapide massive comme pendant les attentats de Paris et de Bruxelles. En Belgique, c'est plutôt l'inverse, le centre de crise fédéral est le correspondant pendant les catastrophes mais certains événements moins graves, qui ne nécessitent pas l'activation du niveau fédéral, ne donnent pas lieu à une communication sur les RSN. De plus, le système d'alerte par Cell-Broadcast ne vient pas améliorer ou même répondre aux problématiques des canaux many-to-many ou bottom-up des MSGU.

Une recommandation pourrait consister à définir un hashtag d'urgence officiel dédié aux crises graves et aux catastrophes, afin de transformer l'information géographique inconsciente sur les RSN en une information plus détectable pour les systèmes de gestion de crise. Nous soutenons que la création d'un hashtag dédié à la crise devrait permettre de réduire le bruit et faire baisser la pression sur les numéros d'urgence à condition de communiquer sur le rôle des citoyens dans ce processus de gestion de crise. Toute la problématique d'une telle méthode serait à la fois d'adapter les systèmes de gestion de crise pour qu'ils puissent recevoir et traiter cette

information mais aussi d'inclure les citoyens pour que le choix du hashtag soit soutenu par les utilisateurs sur les RSN.

Les RSN n'ont pas été créés dans le but de faire de la gestion de crise et les MSGU sont une externalité générée par le comportement non-prévisible des individus sur les RSN. Les GAFAM+ ont su valoriser le potentiel de ce type de connexion entre individus et ont su réagir en fonction de l'évolution des pratiques afin de proposer des services au fur et à mesure aux territoires. Nous avançons néanmoins que les différents canaux des MSGU ont encore la possibilité d'évoluer à condition que les gestionnaires de crise et les GAFAM+ interviennent et cadrent des processus officiels.

Perspectives scientifiques

Nous proposons deux pistes à explorer qui mobilisent des concepts et des idées développés dans cette thèse. La première piste repose sur une montée en généralité du Territoire 2.0. Autour de l'enjeu des MSGU, le Territoire 2.0 nous a permis de formaliser les rapports entre GAFAM+ et gouvernement. La formalisation des rapports de concurrence et de dépendance entre GAFAM+ et États nous permet d'anticiper deux phénomènes. D'un côté, les États vont se positionner pour être plus indépendants des GAFAM+ en cherchant à développer eux-mêmes d'autres canaux avec la population, tout en réduisant le rôle des RSN dans la gestion de crise. C'est ce que nous commençons à constater avec l'adoption des systèmes de communication de crise multicanale. D'un autre côté, nous faisons l'hypothèse que les GAFAM+ vont chercher à développer une offre de communication avec la population de plus en plus efficace afin de garder leur avantage actuel dans la relation avec les États. C'est aussi ce que nous commençons à observer avec la mise à disposition de certaines fonctionnalités du *Facebook Safety Check* ou avec les avantages de communication « offerts » (cf. chapitre 2) par les RSN pour les systèmes de gestion de crise pendant la crise sanitaire.

En dehors de la focale de la gestion de crise, nous soutenons que le cadre du Territoire 2.0 peut s'appliquer dans le domaine de la prise de décision politique. Autrement dit, il est possible pour un gouvernement de mobiliser les RSN comme un indicateur avant une prise de décision pour prendre la température sociale et capter l'avis des territoires sur les RSN. Dans ce contexte, les biais de l'utilisation des RSN pour une gestion des territoires s'appliqueraient de la même manière qu'avec les MSGU, sauf peut-être le biais sur la communication de crise qu'il faudrait transposer pour une communication institutionnelle. Dans ce contexte, la relation entre gouvernements et GAFAM+ semble être en faveur des RSN puisqu'il n'existe pas à notre connaissance de système qui permettrait de récolter l'opinion publique qui soit moins décisif que le système électoral. Sur ce créneau, les RSN ne sont concurrencés que par les sondages d'opinion sur les territoires.

Il est aussi possible d'analyser le Territoire 2.0 en fonction de différents échelons territoriaux de gouvernement pour observer si la nature de la relation évolue. Si le rapport de force semble être en faveur des GAFAM+, les échelons locaux de gouvernement pourraient être moins dépendants que l'échelon national à cause de la plus grande proximité entre les gouvernements locaux et les citoyens. Au niveau européen, nous avons déjà pu observer que la nature de la relation est différente de celle des échelons nationaux puisque le contexte législatif du RGPD a contraint les GAFAM+ à adapter leurs conditions d'utilisations.

La deuxième piste consiste en l'utilisation de l'approche des MSGU par les territoires pour adresser les différences culturelles par rapport aux types de catastrophes et aux méthodes de communication de crise. Nous avons été limités dans ces travaux par des connaissances linguistiques restreintes hors de l'anglais et du français. Il est possible de comparer les systèmes

de gestion de crise belge et français avec les systèmes de gestion de crise d'autres pays européens qui sont touchés par des événements comparables sur la période 2009 / 2021. De plus, l'Espagne, le Portugal, la Slovaquie et l'Allemagne possèdent aussi des équipes de VOST. Il est, par conséquent, possible d'analyser si il existe des facteurs territoriaux qui expliquent la création et la formalisation d'équipes de volontaires numériques. En dehors de l'Europe, même si les catastrophes et les moyens mis à disposition des systèmes de gestion de crise territoriaux varient, l'approche des MSGU par les territoires permet d'effectuer des comparaisons territoriales. Par exemple, il est possible de mesurer et de comparer l'évolution temporelle sur plus de dix ans de l'utilisation des MSGU par les systèmes de gestion de crise partout dans le monde. Enfin, la prise en compte systématique des quatre biais des MSGU permet de cadrer les recherches sur la gestion de crise sur les RSN et de développer des indicateurs communs entre les études.

Au final, même si la combinaison entre réseaux sociaux numériques et informations géographiques ouvre des applications qui semblent virtuellement illimitées, il paraît néanmoins impossible d'interpréter correctement les informations sans rester connecté à la réalité des territoires.

Bibliographie

- Acar, A., & Muraki, Y. (2011). Twitter for crisis communication : Lessons learned from Japan's tsunami disaster. *International Journal of Web Based Communities*, 7(3), 392-402. <https://doi.org/10.1504/IJWBC.2011.041206>
- Aggarwal, C. C., & Subbian, Karthik. (2012). Event Detection in Social Streams. In *Proceedings of the 2012 SIAM International Conference on Data Mining* (Vol. 1-0, p. 624-635). Society for Industrial and Applied Mathematics. <https://doi.org/10.1137/1.9781611972825.54>
- Albuquerque, J. P. de, Herfort, B., Brenning, A., & Zipf, A. (2015). A geographic approach for combining social media and authoritative data towards identifying useful information for disaster management. *International Journal of Geographical Information Science*, 29(4), 667-689. <https://doi.org/10.1080/13658816.2014.996567>
- Allouche, A. (2017). Étudier les représentations des paysages sur les réseaux sociaux. *Projets de paysage*. https://www.projetsdepaysage.fr/_tudier_les_repr_sentations_des_paysages_sur_les_r_seaux_sociaux
- Aloudat, A., & Michael, K. (2011). *The application of location based services in national emergency warning systems : SMS, cell broadcast services and beyond*. 21-49.
- Ash, J., Kitchin, R., & Leszczynski, A. (2018). Digital turn, digital geographies? *Progress in Human Geography*, 42(1), 25-43.
- Bakis, H. (1975). Téléinformatiques et disparités régionales en France. *L'Espace géographique*, 4(2), 141-148.
- Bakis, H. (1980). Eléments pour une géographie des télécommunications. *Annales de Géographie*, 89(496), 657-688. JSTOR.
- Bakis, H. (2007). Les nouveaux territoires de l'identité. Minorités et Internet. *Netcom. Réseaux, communication et territoires*, 21-3/4, 381-384. <https://doi.org/10.4000/netcom.2266>
- Bakis, H. (2013). Les facteurs de localisation d'un nouveau type d'établissements tertiaires : Les datacentres. *NETCOM : Réseaux, communication et territoires*, 27(3/4), 351-384.
- Barabel, M., Mayol, S., & Meier, O. (2010). Les médias sociaux au service du marketing territorial : Une approche exploratoire, Abstract. *Management & Avenir*, 32, 233-253. <https://doi.org/10.3917/mav.032.0233>
- Batty, M. (1997). Virtual geography. *Futures*, 29(4), 337-352. [https://doi.org/10.1016/S0016-3287\(97\)00018-9](https://doi.org/10.1016/S0016-3287(97)00018-9)
- Batty, M., & Barr, B. (1994). The electronic frontier : Exploring and mapping cyberspace. *Futures*, 26(7), 699-712. [https://doi.org/10.1016/0016-3287\(94\)90039-6](https://doi.org/10.1016/0016-3287(94)90039-6)
- Beaude, B. (2014). Le local à l'épreuve d'Internet. In *La société éclatée. Le retour de l'objet local*.
- Beaude, B. (2017). Spatialités algorithmiques. In A. Romele & M. Severo, *Traces numériques et territoires* (p. 135-162). Presses des Mines. <http://books.openedition.org/pressesmines/2000>
- Beckouche, P. (2019). *Les Nouveaux Territoires du numérique* (Éditions Sciences Humaines).
- Bekara, K. D. (2012). *Protection des données personnelles côté utilisateur dans le e-commerce* [Phdthesis, Institut National des Télécommunications]. <https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-00923175>
- Belabess, B. (2018). *Automatisation de détections d'anomalies en temps réel par combinaison de traitements numériques et sémantiques* [Thesis, Paris Est]. <http://www.theses.fr/2018PESC2180>
- Bénaben, F., Barthe-Delanoë, A.-M., Lauras, M., & Truptil, S. (2014). Collaborative Systems in Crisis Management : A Proposal for a Conceptual Framework. In L. M. Camarinha-Matos

- & H. Afsarmanesh (Éds.), *Collaborative Systems for Smart Networked Environments* (Vol. 434, p. 396-405). Springer Berlin Heidelberg. https://doi.org/10.1007/978-3-662-44745-1_39
- Bergé, J.-S., & Grumbach, S. (2016). La sphère des données : Objet du droit international et Européen. *Journal du droit international (Clunet)*, 4. <https://hal.inria.fr/hal-01359798>
- Bertachini, Y. (2003). Territoire physique et territoire virtuel. *Information Science for Decision Making*, 9(77), 14.
- Berthier, T., & Kempf, O. (2016). Vers une géopolitique de la donnée. *Annales des Mines - Réalités industrielles*, Août 2016(3), 13-18.
- Bingham, N. (1999). Review of The Governance of Cyberspace : Politics, Technology and Global Restructuring [Review of *Review of The Governance of Cyberspace : Politics, Technology and Global Restructuring*, par B. D. Loader]. *Transactions of the Institute of British Geographers*, 24(2), 249-251.
- Blesius, J.-C. (2013). Discours sur la culture du risque, entre approches négative et positive. Vers une éducation aux risques ? Étude comparée du Québec et de la France. *Géographie et cultures*, 88, 249-265. <https://doi.org/10.4000/gc.3141>
- Blomac, F. de. (2012). Ushahidi en Haïti : Encore des leçons à tirer. *Humanitaire. Enjeux, pratiques, débats*, 32. <http://journals.openedition.org/humanitaire/1306>
- Bocquentin, M., Vuillet, M., Lhomme, S., Cariolet, J.-M., & Diab, Y. (2018). *AMDE et REX : Développement d'un premier formalisme pour améliorer l'étude empirique des (inter)dépendances et des défaillances en cascade entre les infrastructures et réseaux techniques urbains*. 14.
- Bopp, E., Douvinet, J., & Serre, D. (2018). «Faire un tri dans le monde des applis». Expérimentations sur 50 applications smartphones proposant d'alerter la population face aux risques majeurs en France. *Netcom. Réseaux, communication et territoires*, 32-3/4, 385-406. <https://doi.org/10.4000/netcom.3531>
- Bouillot, F., Poncelet, P., & Roche, M. (2012). *How and why exploit tweet's location information? Lecture Notes in Geoinformation and Cartography (LNG&C)*. <https://hal-lirmm.ccsd.cnrs.fr/lirmm-00723570>
- boyd, danah, & Crawford, K. (2012). Critical Questions for Big Data. *Information, Communication & Society*, 15(5), 662-679. <https://doi.org/10.1080/1369118X.2012.678878>
- boyd, D., & Ellison, N. (2007). Social Network Sites : Definition, History, and Scholarship. *J. Computer-Mediated Communication*, 13, 210-230. <https://doi.org/10.1111/j.1083-6101.2007.00393.x>
- Brooks, S. (2015). Does personal social media usage affect efficiency and well-being? *Computers in Human Behavior*, 46, 26-37. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2014.12.053>
- Bunting, A. M., & Stamatel, J. (2019). Exploring geospatial characteristics of hashtag activism in Ferguson, Missouri : An application of social disorganization theory. *Geoforum*, 104, 55-62. <https://doi.org/10.1016/j.geoforum.2019.06.008>
- Cardon, D. (2011). Réseaux sociaux de l'Internet. *Communications*, n° 88(1), 141-148.
- Cattaruzza, A. (2019). *Géopolitique des données numériques : Pouvoir et conflits à l'heure du Big Data*. Le Cavalier Bleu.
- Chambru, M. (2017). La publicisation du risque nucléaire par les usages protestataires du droit. *Sciences de la société*, 100, 79-91. <https://doi.org/10.4000/sds.6767>
- Chapelon, L. (1996). Modélisation Multi-échelles des réseaux de transport : Vers une plus grande précision de l'accessibilité. *Mappemonde*, 3, 9.
- Chave, F. (2010). *Tiers en urgences. Les interactions de secours, de l'appel au 18 à l'accueil en service d'urgences pédiatriques. Contribution à une sociologie du tiers*. [Phdthesis, Université de Nanterre - Paris X]. <https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-00573981>
- Cheng, S., Fang, J., Hristidis, V., Madhyastha, H. V., Mithun, N. C., Perkins, D., Roy-Chowdhury, A. K., Shahbazi, M., & Tsotras, V. J. (2016). *OSNI: Searching for Needles in a*

Haystack of Social Network Data. 4.

- Corteel, M. (2018). *La neutralité du Net n'a pas eu lieu* | Cairn.info. <https://www-cairn-info.bibdocs.u-cergy.fr/revue-multitudes-2018-1-page-26.htm>
- Courmont, A. (2015). Open data et recomposition du gouvernement urbain : De la donnée comme instrument à la donnée comme enjeu politique. *Informations sociales*, n° 191(5), 40-50.
- Crampton, J. W. (2015). Collect it all : National security, Big Data and governance. *GEOJOURNAL*, 80(4), 519-531.
- Crawford, K., & Finn, M. (2015). The limits of crisis data : Analytical and ethical challenges of using social and mobile data to understand disasters. *GeoJournal*, 80(4), 491-502. <https://doi.org/10.1007/s10708-014-9597-z>
- Créton-Cazanave, L., Boboc, A., & Ould-Ferhat, L. (2017). L'application Crisorsec, un dispositif numérique au coeur des enjeux de la gestion des crises en milieu métropolitain. *Sociologies pratiques*, N° 34(1), 83-92.
- Cronstedt, M. (2002). Prevention, Preparedness, Response, Recovery—An Outdated Concept? *Australian Journal of Emergency Management, The*, 17(2), 10.
- Crutcher, M., & Zook, M. (2009). Placemarks and waterlines : Racialized cyberscapes in post-Katrina Google Earth. *Geoforum*, 40(4), 523-534. <https://doi.org/10.1016/j.geoforum.2009.01.003>
- Cuevas, Á., Cabañas, J. G., Arrate, A., & Cuevas, R. (2021). Does Facebook Use Sensitive Data for Advertising Purposes? Worldwide Analysis and GDPR Impact. *Communications of the ACM*, 64(1), 62-69. <https://doi.org/10.1145/3426361>
- Dagiral, É., & Martin, O. (2017). Liens sociaux numériques. Pour une sociologie plus soucieuse des techniques. *Sociologie*, N° 1, vol. 8, Article N° 1, vol. 8. <http://journals.openedition.org/sociologie/3149>
- Danet, D., & Desforges, A. (2020). Souveraineté numérique et autonomie stratégique en Europe : Du concept aux réalités géopolitiques. *Herodote*, N° 177-178(2), 179-195.
- Dauphiné, A. (1986). La perception des paroxysmes climatologiques : Études préliminaires. *Géocarrefour*, 61(3), 343-350. <https://doi.org/10.3406/geoca.1986.4105>
- Dauphiné, A., & Provitolo, D. (2013). Chapitre 5—Représentations des risques et comportements humains face aux catastrophes. *U*, 131-156.
- De Longueville, B., Smith, R. S., & Luraschi, G. (2009). « OMG, from Here, I Can See the Flames! » : A Use Case of Mining Location Based Social Networks to Acquire Spatio-temporal Data on Forest Fires. *Proceedings of the 2009 International Workshop on Location Based Social Networks*, 73-80. <https://doi.org/10.1145/1629890.1629907>
- Defosse, S., & Gherardi, M. (2020). Face au cyclone Irma !. Le rôle des populations dans la gestion de la crise à Saint-Martin (Petites Antilles, îles du Nord). *EchoGéo*, 51, Article 51. <https://doi.org/10.4000/echogeo.18987>
- Denis, J., & Goëta, S. (2013, février 14). *La fabrique des données brutes. Le travail en coulisses de l'open data*. Penser l'écosystème des données. Les enjeux scientifiques et politiques des données numériques. <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00990771>
- D'Ercole, R., Hardy, S., Metzger, P., Robert, J., & Gluski, P. (2012). Les dimensions spatiales et territoriales de la gestion de crise à Lima. *VertigO - la revue électronique en sciences de l'environnement*, Volume 12 Numéro 1, Article Volume 12 Numéro 1. <https://doi.org/10.4000/vertigo.12009>
- Desbois, H. (2007). Présence du futur. Le cyberspace et les imaginaires urbains de science-fiction. *Géographie et cultures*, 61, 123-140. <https://doi.org/10.4000/gc.2684>
- Desbois, H. (2011). LE CYBERESPACE retour sur un imaginaire géographique. *Carnets de géographes*, 11.
- Dias, P., Bertoldo, R., Schleyer-Lindenmann, A., Trémelo, M.-L., & Tricot, A. (2017, septembre). Perceptions et représentations sociales du risque de submersion marine (DIGUE

- 2020) sur le littoral de la Région Provence-Alpes-Côte-d'Azur. *Colloque ARPEnv : Modes d'habiter et sensibilités environnementales émergentes*. <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-02528047>
- Dodge, M. (2001). Cybergeography. *Environment and Planning B: Planning and Design*, 28(1), 1-2. <https://doi.org/10.1068/b2801ed>
- Dodge, M., & Kitchin, R. (2001). *Mapping cyberspace*. Routledge.
- Douvinet, J. (2018). *L'alerte aux crues rapides en France : Compréhension et évaluation d'un processus en mutation* [Habilitation à diriger des recherches, Université d'Avignon et des Pays de Vaucluse]. <https://hal.archives-ouvertes.fr/tel-02502482>
- Douvinet, J. (2020). L'alerte par sirènes : Une priorité discutable en France. *Annales de géographie*, N° 731(1), 5-32.
- Douvinet, J., Gisclard, B., Kouadio, J. S., Saint-Martin, C., & Martin, G. (2017). Une place pour les technologies smartphones et les Réseaux Sociaux Numériques (RSN) dans les dispositifs institutionnels de l'alerte aux inondations en France ? *Cybergeo : European Journal of Geography*. <https://doi.org/10.4000/cybergeo.27875>
- Douvinet, J., Pallares, R., Genre-Grandpierre, C., Gralepois, M., Rode, S., & Servain-Courant, S. (2013). L'information sur les risques majeurs à l'échelle communale. Occurrence et facteurs explicatifs du DICRIM, un outil préventif sous-utilisé. *Cybergeo : European Journal of Geography*. <https://doi.org/10.4000/cybergeo.26112>
- Douzet, F. (1997). Les enjeux géopolitiques du cyberspace. *NETCOM : Réseaux, communication et territoires / Networks and communication studies*, 11(1), 181-216. <https://doi.org/10.3406/netco.1997.1348>
- Douzet, F. (2014). La géopolitique pour comprendre le cyberspace. *Hérodote*, n° 152-153(1), 3-21.
- Douzet, F. (2020). Éditorial. Du cyberspace à la datasphère. Enjeux stratégiques de la révolution numérique. *Herodote*, N° 177-178(2), 3-15.
- Douzet, F., & Desforges, A. (2018). Du cyberspace à la datasphère. Le nouveau front pionnier de la géographie. *Netcom. Réseaux, communication et territoires*, 32-1/2, 87-108. <https://doi.org/10.4000/netcom.3419>
- Duféal, M. (2004). *Les sites web, marqueurs et vecteurs de dynamiques spatiales et économiques dans l'espace méditerranéen français* [These de doctorat, Avignon]. <http://www.theses.fr/2004AVIG1042>
- Duféal, M., Jonchères, C., & Noucher, M. (2016). *ECCE Carto—Des Espaces de la contribution à la contribution sur l'espace—Profils, pratiques et valeurs d'engagement des contributeurs d'OpenStreetMap (OSM)* [Research Report]. UMR 5319. <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-01371544>
- Duféal, M., & Noucher, M. (2017). Des TIC au TOC. Contribuer à OpenStreetMap : Entre commun numérique et utopie cartographique. *NETCOM : Réseaux, communication et territoires*, 31(1-2), 77-98. <https://doi.org/10.4000/netcom.2635>
- Dupuy, G. (1993). Géographie et économie des réseaux. *L'Espace géographique*, 22(3), 193-209. <https://doi.org/10.3406/spgeo.1993.3206>
- Dupuy, G. (2004). Internet : Une approche géographique à l'échelle mondiale. *Flux*, n° 58(4), 5-19.
- Durand, G., Tabarly, J., Houze-Cerfon, C.-H., & Bounes, V. (2016). Utilisation des défibrillateurs par le grand public dans les arrêts cardiaques survenant dans les lieux publics de Haute-Garonne. *Annales françaises de médecine d'urgence*, 6(5), 313-321. <https://doi.org/10.1007/s13341-016-0666-4>
- Earle, P., Guy, M., Buckmaster, R., Ostrum, C., Horvath, S., & Vaughan, A. (2010). OMG Earthquake ! Can Twitter Improve Earthquake Response? *Seismological Research Letters*, 81(2), 246-251. <https://doi.org/10.1785/gssrl.81.2.246>

- Elwood, S. (2008). Volunteered geographic information : Future research directions motivated by critical, participatory, and feminist GIS. *GeoJournal*, 72(3), 173-183. <https://doi.org/10.1007/s10708-008-9186-0>
- Éveno, E., & Puel, G. (2003). Villes et Nouvelle économie. *Mappemonde*, 70(2), 6.
- Fellenor, J., Barnett, J., Potter, C., Urquhart, J., Mumford, J. D., & Quine, C. P. (2018). The social amplification of risk on Twitter : The case of ash dieback disease in the United Kingdom. *Journal of Risk Research*, 21(10), 1163-1183. <https://doi.org/10.1080/13669877.2017.1281339>
- Fenet, J., & Daudé, É. (2020). La population, grande oubliée des politiques de prévention et de gestion territoriales des risques industriels : Le cas de l'agglomération rouennaise. *Cybergeo : European Journal of Geography*. <https://doi.org/10.4000/cybergeo.34020>
- Fijalkow, Y. (2014). Les appels abusifs à Police-secours. La responsabilité des usagers mise en cause. *Sociologie du travail*, 56(Vol. 56-n° 4), 454-471. <https://doi.org/10.4000/sdt.2268>
- Fischer, F. (2012). VGI as Big Data, a New but Delicate Geographic Data-Source. *Geo Informatics*, 15(3), 46-47.
- Fogel, J.-F., & Patino, B. (2005). *Une presse sans Gutenberg*. Grasset & Fasquelle.
- Fournier, M. (2010). *Le riverain introuvable ! La gestion du risque d'inondation au défi d'une mise en perspective diachronique : Une analyse menée à partir de l'exemple de la Loire* [These de doctorat, Tours]. <https://www.theses.fr/2010TOUR1802>
- Frénot, S., & Grumbach, S. (2014). Les données sociales, objets de toutes les convoitises. *Hérodote*, n° 152-153(1), 43-66.
- Fretigny, J.-B., Masson, D., & Rufat, S. (2017). Cartes sur table, cartes sur écrans. In G. A. T. Jean-Marc Besse (Éd.), *Opérations cartographiques* (p. 184-193). Actes Sud & Ecole nationale supérieure de paysage. <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-02485353>
- Gévaudan, C. (2013, novembre 14). *Cartographie de crise aux Philippines*. Libération.fr. https://www.liberation.fr/ecrans/2013/11/14/cartographie-de-crise-aux-philippines_946920
- Glatron, S., & Beck, E. (2010). Information préventive et représentations des risques industriels par le Mulhousiens. *Mappe Monde*, 97, 17.
- Glatron, S., & Heitz, C. (2015). Outils d'information du public sur les risques majeurs : Les cartes sont-elles un vecteur d'acculturation ? Etude exploratoire de la perception de cartes de risque d'inondations par les individus exposés (Eurométropole de Strasbourg). *Communication à la session "Risque et environnement" des Journées en Science Sociale de la SFER (Société française d'économie rurale)*, Nancy. <https://univoak.eu/islandora/object/islandora%3A51105/>
- Goncalves, D., & Rufat, S. (2016). Open data et droit de la donnée : Les collectivités à l'épreuve des réglementations européennes. *Cybergeo : European Journal of Geography*. <https://doi.org/10.4000/cybergeo.27750>
- González-Bailón, S., Wang, N., Rivero, A., Borge-Holthoefer, J., & Moreno, Y. (2014). Assessing the bias in samples of large online networks. *Social Networks*, 38, 16-27. <https://doi.org/10.1016/j.socnet.2014.01.004>
- Goodchild, M. F. (2007). Citizens as sensors : The world of volunteered geography. *GeoJournal*, 69(4), 211-221. <https://doi.org/10.1007/s10708-007-9111-y>
- Goutx, D. (2012). ROLE DES INDIVIDUS DANS LA PREVENTION DES RISQUES D'INONDATION ET LA GESTION DE CRISE. In D. Thevenot (Éd.), *23èmes Journées Scientifiques de l'Environnement—Risques environnementaux : Détecter, comprendre, s'adapter: Vol. JSE-2012* (Numéro 13). <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-00675494>
- Graham, M., Hale, S. A., & Gaffney, D. (2014). Where in the World Are You? Geolocation and Language Identification in Twitter. *The Professional Geographer*, 66(4), 568-578. <https://doi.org/10.1080/00330124.2014.907699>
- Graham, M., & Zook, M. (2013). Augmented realities and uneven geographies : Exploring the geolinguistic contours of the web. *Environment and Planning A*, 45, 77-99.

<https://doi.org/10.1068/a44674>

Graham, S. (2001). Information Technologies and Reconfigurations of Urban Space. *International Journal of Urban and Regional Research*, 25(2), 405-410. <https://doi.org/10.1111/1468-2427.00318>

Granjon, F. (2011). Fracture numérique. *Communications*, n° 88(1), 67-74.

Grembo, N. (2010). *Risque industriel et représentation des risques : Approche géographique de la représentation du risque industriel majeur en région Poitou-Charentes*. [Phdthesis, Université de La Rochelle]. <https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-00573845>

Guichard, É. (2005). Géographie de l'internet. In *Lieux de Savoir* (Albin Michel, p. 989-1009).

Haklay, M., Singleton, A., & Parker, C. (2008). Web Mapping 2.0 : The Neogeography of the GeoWeb. *Geography Compass*, 2(6), 2011-2039. <https://doi.org/10.1111/j.1749-8198.2008.00167.x>

Haworth, B. (2016). Emergency management perspectives on volunteered geographic information : Opportunities, challenges and change. *Computers, Environment and Urban Systems*, 57, 189-198. <https://doi.org/10.1016/j.compenvurbsys.2016.02.009>

Haworth, B. T. (2018). Implications of Volunteered Geographic Information for Disaster Management and GIScience : A More Complex World of Volunteered Geography. *Annals of the American Association of Geographers*, 108(1), 226-240. <https://doi.org/10.1080/24694452.2017.1321979>

Hellequin, A., Flanquart, H., Meur-Férec, C., & Rulleau, B. (2013). Perceptions du risque de submersion marine par la population du littoral languedocien : Contribution à l'analyse de la vulnérabilité côtière. *Natures Sciences Societes*, Vol. 21(4), 385-399.

Hénault-Tessier, M., & Dalle-Nazébi, S. (2012). Traiter les appels d'urgence. *Revue d'anthropologie des connaissances*, Vol. 6, n° 1(1), 89-114.

Hiriart, Y., & Martimort, D. (2012). Le citoyen, l'expert et le politique : Une rationalité complexe pour une régulation excessive du risque. *Annals of Economics and Statistics*, 153-182. <https://doi.org/10.2307/23646357>

Humphreys, L. (2010). Mobile social networks and urban public space. *New Media & Society*, 12(5), 763-778. <https://doi.org/10.1177/1461444809349578>

Imbert, G. (2010). L'entretien semi-directif : À la frontière de la santé publique et de l'anthropologie. *Recherche en soins infirmiers*, N° 102(3), 23-34.

Jensen, M. S., Neumayer, C., & Rossi, L. (2020). 'Brussels will land on its feet like a cat' : Motivations for memefying #Brusselslockdown. *Information, Communication & Society*, 23(1), 59-75. <https://doi.org/10.1080/1369118X.2018.1486866>

Joliveau, T., Noucher, M., & Roche, S. (2013). La cartographie 2.0, vers une approche critique d'un nouveau régime cartographique, Web mapping 2.0, toward a critical approach of new form of mapping. *L'Information géographique*, 77(4), 29-46.

Jones, N. M., Thompson, R. R., Schetter, C. D., & Silver, R. C. (2017). Distress and rumor exposure on social media during a campus lockdown. *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 114(44), 11663-11668. <https://doi.org/10.1073/pnas.1708518114>

Jong, W., & Dückers, M. L. A. (2016). Self-correcting mechanisms and echo-effects in social media : An analysis of the "gunman in the newsroom" crisis. *Computers in Human Behavior*, 59(Supplement C), 334-341. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.02.032>

Kasperson, R. E., Renn, O., Slovic, P., Brown, H. S., Emel, J., Goble, R., Kasperson, J. X., & Ratick, S. (1988). The Social Amplification of Risk : A Conceptual Framework. *Risk Analysis*, 8(2), 177-187. <https://doi.org/10.1111/j.1539-6924.1988.tb01168.x>

Kent, J. D., & Capello, H. T. (2013). Spatial patterns and demographic indicators of effective social media content during theHorse Thief Canyon fire of 2012. *Cartography and Geographic Information Science*, 40(2), 78-89. <https://doi.org/10.1080/15230406.2013.776727>

Kervern, G.-Y. (1995). *Éléments fondamentaux des cindyniques* (Économica).

- Kitchin, R., & Lauriault, T. P. (2015). Small data in the era of big data. *GeoJournal*, 80(4), 463-475. <https://doi.org/10.1007/s10708-014-9601-7>
- Kryvasheyev, Y., Chen, H., Moro, E., Hentenryck, P. V., & Cebrian, M. (2015). Performance of Social Network Sensors during Hurricane Sandy. *PLOS ONE*, 10(2), e0117288. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0117288>
- Kryvasheyev, Y., Chen, H., Obradovich, N., Moro, E., Hentenryck, P. V., Fowler, J., & Cebrian, M. (2016). Rapid assessment of disaster damage using social media activity. *Science Advances*, 2(3), e1500779. <https://doi.org/10.1126/sciadv.1500779>
- Kuhlicke, C., Seebauer, S., Hudson, P., Begg, C., Bubeck, P., Dittmer, C., Grothmann, T., Heidenreich, A., Kreibich, H., Lorenz, D. F., Masson, T., Reiter, J., Thaler, T., Thielen, A. H., & Bamberg, S. (2020). The behavioral turn in flood risk management, its assumptions and potential implications. *WIREs Water*, 7(3), e1418. <https://doi.org/10.1002/wat2.1418>
- Kusumo, A. N. L., Reckien, D., & Verplanke, J. (2017). Utilising volunteered geographic information to assess resident's flood evacuation shelters. Case study: Jakarta. *Applied Geography*, 88, 174-185. <https://doi.org/10.1016/j.apgeog.2017.07.002>
- Labussière, O. (2009). Les stratégies esthétiques dans la contestation des projets d'aménagement: Le milieu géographique entre singularité et exception. *L'Information géographique*, Vol. 73(2), 68-88.
- Lagadec, P. (1991). *La Gestion des Crises, outil de réflexion à l'usage des décideurs* (McGraw-Hills). http://www.patricklagadec.net/fr/pdf/integral_livre1.pdf
- Lagadec, P. (1995). *Cellule de Crise, Les conditions d'une conduite efficace* (Éditions d'Organisation). http://www.patricklagadec.net/fr/pdf/cellules_crise.pdf
- Lagadec, P. (2011). Le citoyen dans les crises. Nouvelles données, nouvelles pistes. *Prévention Sécurité*, 115.
- Laganier, R. (2011, mai 5). *S'organiser face à la crise: Un enjeu pour une meilleure résilience urbaine*. Séminaire Résilience urbaine, École Normale Supérieure.
- Landwehr, P. M., Wei, W., Kowalchuck, M., & Carley, K. M. (2016). Using tweets to support disaster planning, warning and response. *Safety Science*, 90, 33-47. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2016.04.012>
- Lapierre, D. (2016). *Développement de la méthode EVADE (ÉVALuation et DEbriefing) pour évaluer un groupe de stagiaires durant un exercice de formation à la gestion de crise et leur restituer* [Nîmes]. <http://www.theses.fr/2016NIME0001>
- Lasserre, F. (2000). Internet: La fin de la géographie? Internet: The end of geography? *Cybergeography: European Journal of Geography*. <http://journals.openedition.org/cybergeography/4467>
- Latonero, M., & Shklovski, I. (2011a). *Emergency Management, Twitter, and Social Media Evangelism* (SSRN Scholarly Paper ID 2045863). Social Science Research Network. <https://papers.ssrn.com/abstract=2045863>
- Latonero, M., & Shklovski, I. (2011b). Emergency Management, Twitter, and Social Media Evangelism: *International Journal of Information Systems for Crisis Response and Management*, 3(4), 1-16. <https://doi.org/10.4018/jiscrm.2011100101>
- Lebreton, C. (2013). *Les territoires numériques de la France de demain* [Rapport à la ministre de l'Égalité des Territoires et de Logement, Cécile Duflot].
- Lévy, J. (1997). De territoires et de réseaux. *Quaderni*, 31(1), 135-139. <https://doi.org/10.3406/quad.1997.1180>
- Lhomme, S. (2012). *Les réseaux techniques comme vecteur de propagation des risques en milieu urbain—Une contribution théorique et pratique à l'analyse de la résilience urbaine* [Phdthesis, Université Paris-Diderot - Paris VII]. <https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-00772204/document>
- Li, L., Goodchild, M. F., & Xu, B. (2013). Spatial, temporal, and socioeconomic patterns in the use of Twitter and Flickr. *Cartography and Geographic Information Science*, 40(2), 61-77.

<https://doi.org/10.1080/15230406.2013.777139>

Libaert, T., Motulsky, B., Baygert, N., Vanderbiest, N., & Vicherat, M. (2018). *Communication de crise*. Pearson.

Liu, S. B., Palen, L., Sutton, J., Hughes, A. L., Liu, S. B., Palen, L., Sutton, J., Hughes, A. L., & Vieweg, S. (2008). *The Emergent Role of On-Line Photo Sharing in Times of Disaster*. Iscram.

Loader, B. (Éd.). (1997). *The governance of cyberspace : Politics, technology and global restructuring*. Routledge.

Luo, F., Cao, G., Mulligan, K., & Li, X. (2016). Explore spatiotemporal and demographic characteristics of human mobility via Twitter : A case study of Chicago. *Applied Geography*, 70, 11-25. <https://doi.org/10.1016/j.apgeog.2016.03.001>

Maistre, G. (1970). Propositions pour une géographie des communications de masse. *Cahiers de géographie du Québec*, 14(33), 295-308. <https://doi.org/10.7202/020928ar>

Manokha, I. (2018). Le scandale Cambridge Analytica contextualisé : Le capital de plateforme, la surveillance et les données comme nouvelle « marchandise fictive ». *Cultures & Conflits*, n° 109(1), 39-59.

Mazoyer, B., Hervé, N., Hudelot, C., & Cage, J. (2019). *Réduire les biais dans la collecte de tweets*. 3.

McLoughlin, D. (1985). A Framework for Integrated Emergency Management. *Public Administration Review*, 45, 165-172.

Meier, P., & Tschumy, N. (2017). *L'adresse IP : une donnée personnelle ? Ou quand la CJUE rejoint le TF !* 11.

Mendoza, M., Poblete, B., & Castillo, C. (2010, juillet). "Twitter under crisis : Can we trust what we RT?". *1st Workshop on Social Media Analytics (SOMA '10)*. 1st Workshop on Social Media Analytics (SOMA '10).

Mericskay, B. (2011). Les Sig et la cartographie à l'ère du géoweb. *LEspace géographique*, Tome 40(2), 142-153.

Mericskay, B., & Roche, S. (2011). Cartographie 2.0 : Le grand public, producteur de contenus et de savoirs géographiques avec le web 2.0. *Cybergeo : European Journal of Geography*. <https://doi.org/10.4000/cybergeo.24710>

Metzger, P., & D'Ercole, R. (2011). Les risques en milieu urbain : Éléments de réflexion. *EchoGéo*, 18, Article 18. <https://doi.org/10.4000/echogeo.12640>

Michel-Guillou, É., Lalanne, P.-A., & Krien, N. (2015). Hommes et aléas : Appréhension des risques côtiers par des usagers et des gestionnaires de communes littorales. *Pratiques Psychologiques*, 21(1), 35-53. <https://doi.org/10.1016/j.prps.2014.12.001>

Middleton, S. E., Middleton, L., & Modafferi, S. (2014). Real-Time Crisis Mapping of Natural Disasters Using Social Media. *IEEE Intelligent Systems*, 29(2), 9-17. <https://doi.org/10.1109/MIS.2013.126>

Moatty, A., & Dubos-Paillard, E. (2020). Le système d'assainissement en Ile-de-France : Entre ressource et facteur aggravant pour la gestion d'une inondation majeure. *Cybergeo : European Journal of Geography*. <https://doi.org/10.4000/cybergeo.34634>

Nadai, A., & Labussiere, O. (2010). *Politiques éoliennes et paysages*. 86.

Nahon, M., & Michaloux, M. (2016). L'organisation de la réponse de la sécurité civile : Le dispositif ORSEC. *Journal Européen des Urgences et de Réanimation*, 28(2), 94-99. <https://doi.org/10.1016/j.jeurea.2016.06.002>

N'Goala, G. (2016). Le marketing dans un monde connecté, un monde de paradoxes.... *Décisions Marketing*, 84, 5-18. JSTOR. <https://doi.org/10.2307/26640583>

Noucher, M. (2017). *Les Petites Cartes du web. Approche critique des nouvelles fabriques cartographiques*. Edition Rue d'Ulm, Presses de l'Ecole normale supérieure. <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-01470743>

- Noucher, M., & Gautreau, P. (2013). Le libre accès rebat-il les cartes ? *Les Cahiers du numérique*, Vol. 9(1), 57-83.
- November, V., & Créton-Cazanave, L. (2017). *La gestion de crise à l'épreuve de l'exercice EU SEQUANA*. La Documentation Française. <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-01484782>
- OCDE. (2018). *Mieux prévenir les inondations de la Seine en Île-de-France : Progrès réalisés et enjeux pour l'avenir*. OCDE.
- Okolloh, O. (2009). Ushahidi, or 'testimony' : Web 2.0 tools for crowdsourcing crisis information. *Change at hand: Web 2.0 for development*, 59, 65-70.
- O'Neill, E., Brereton, F., Shahumyan, H., & Clinch, J. P. (2016). The Impact of Perceived Flood Exposure on Flood-Risk Perception : The Role of Distance. *Risk Analysis: An Official Publication of the Society for Risk Analysis*, 36(11), 2158-2186. <https://doi.org/10.1111/risa.12597>
- Palen, L., Vieweg, S., Liu, S., & Hughes, A. (2009). Crisis in a Networked World. *Social Science Computer Review - SOC SCI COMPUT REV*, 27, 467-480. <https://doi.org/10.1177/0894439309332302>
- Palsky, G. (2013). Cartographie participative, cartographie indisciplinée, Participative cartography, undisciplined cartography. *L'Information géographique*, 77(4), 10-25. <https://doi.org/10.3917/lig.774.0010>
- Pereira, J., Pasquali, A., Saleiro, P., & Rossetti, R. (2017). Transportation in Social Media : An Automatic Classifier for Travel-Related Tweets. In E. Oliveira, J. Gama, Z. Vale, & H. Lopes Cardoso (Éds.), *Progress in Artificial Intelligence* (p. 355-366). Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-319-65340-2_30
- Perez, P. (2014). Internet, l'évasion fiscale à très haut débit. *Après-demain*, N ° 29, NF(1), 37-39.
- Petak, W. J. (1985). Emergency Management : A Challenge for Public Administration. *Public Administration Review*, 45, 3-7. <https://doi.org/10.2307/3134992>
- Piganiol, V. (2017). Instagram, outil du géographe ? *Cybergeog : European Journal of Geography*. <http://journals.openedition.org/cybergeog/28832>
- Puel, G., & Ullmann, C. (2006). Les nœuds et les liens du réseau Internet : Approche géographique, économique et technique, Abstract. *L'Espace géographique*, Tome 35(2), 97-114. <https://doi.org/10.3917/eg.352.114>
- Raffestin, C., & Kobler, C. (1980). *Pour une géographie du pouvoir* (Vol. 1-1). Librairies techniques. <http://gallica.bnf.fr/ark:/12148/bpt6k33223705>
- Rallet, A., & Rochelandet, F. (2004). La fracture numérique : Une faille sans fondement ? *Rezeaux*, n° 127-128(5), 19-54.
- Reghezza-Zitt, M. (2006). *Réflexions autour de la vulnérabilité métropolitaine : La métropole parisienne face au risque de crue centennale* [Paris 10]. <http://www.theses.fr/2006PA100192>
- Rive, G., Hare, J., Thomas, J., & Nankivell, K. (2012). *Social Media in Emergency : A Best Practice Guide*. Wellington Region CDEM Group: Wellington.
- Rizza, C. (2006). La fracture numérique, paradoxe de la génération Internet. *Hermes, La Revue*, n° 45(2), 25-32.
- Rizza, C., Pereira, Â. G., & Curvelo, P. (2014). "Do-it-Yourself Justice" : Considerations of Social Media use in a Crisis Situation: The Case of the 2011 Vancouver Riots. *International Journal of Information Systems for Crisis Response and Management (IJISCRAM)*, 6(4), 42-59. <https://doi.org/10.4018/IJISCRAM.2014100104>
- Roche, S., Propeck-Zimmermann, E., & Mericskay, B. (2013). GeoWeb and crisis management : Issues and perspectives of volunteered geographic information. *GeoJournal*, 78(1), 21-40. <https://doi.org/10.1007/s10708-011-9423-9>
- Romele, A., & Severo, M. (2015). *Traces numériques et territoires*. Presses des Mines. <https://doi.org/10.4000/books.pressesmines.1984>

- Rufat, S. (2015). Towards a Social and Spatial Risk Perception Framework. *Cybergeog : European Journal of Geography*. <https://doi.org/10.4000/cybergeog.27010>
- Rufat, S., Fekete, A., Armaş, I., Hartmann, T., Kuhlicke, C., Prior, T., Thaler, T., & Wisner, B. (2020). Swimming alone? Why linking flood risk perception and behavior requires more than “it’s the individual, stupid”. *WIREs Water*, 7(5), e1462. <https://doi.org/10.1002/wat2.1462>
- Rulleau, B., Rey-Valette, H., Flanquart, H., Hellequin, A.-P., & Meur-Ferec, C. (2015). Perception des risques de submersion marine et capacité d’adaptation des populations littorales. « On a eu la guerre, ils auront les inondations ! ». *VertigO - la revue électronique en sciences de l’environnement, Hors-série 21*, Article Hors-série 21. <https://doi.org/10.4000/vertigo.15811>
- Saint-Aubin, T., & Leconte, C. (2019). Scraping de données et régularité. *Archimag*, 323, 40-41.
- Sakaki, T., Okazaki, M., & Matsuo, Y. (2010). Earthquake shakes Twitter users : Real-time event detection by social sensors. *Proceedings of the 19th international conference on World wide web*, 851-860. <https://doi.org/10.1145/1772690.1772777>
- Saldana-Perez, M., Cavalière, C., Torres-Ruiz, M., & Moreno-Ibarra, M. (2019). *When Twitter Becomes a Data Source for Geospatial Analysis*. 18.
- Santoni, V. (2016). *Observation de la situation cartographique et de l’usage des MSGU au Secrétariat Général de la Zone de Défense et de Sécurité de Paris*. <https://master-geomatique.org/productions/details/2/16>
- Santoni, V., & Audoin, L. (2017). De l’urgence d’une cartographie de crise au centre de crise zonal. In *EU SEquana ; la gestion de crise à l’épreuve de l’exercice* (La documentation Française).
- Scherrer, I. (2005). Internet, un réseau sans frontière? Le cas de la frontière franco-belge. *Annales de géographie*, n° 645(5), 471-495.
- Séguret, F., Martin, G., & Blay, L. (2015). *Médias sociaux pour la gestion d’urgence : Comment intégrer la démarche dans les services d’urgences*. http://www.ifrasec.org/wp-content/uploads/2015/02/Note_MediaSociaux.pdf
- Service public fédéral Intérieur. (2013a). *Les Médias Sociaux en communication de crise— Utilisation des médias par la Discipline 5 : Organisation et conseils pratiques*.
- Service public fédéral Intérieur. (2013b). *Planification d’urgence et gestion de crise en Belgique*.
- Service public fédéral Intérieur. (2015). *Le processus Opérationnel de Communication de Crise : Un modèle pragmatique pour la Discipline 5*. https://centredecrise.be/sites/default/files/brochure_team_d5_pocc_fr_web_0.pdf
- Shelton, T. (2017). Spatialities of data: Mapping social media ‘beyond the geotag’. *GeoJournal*, 82(4), 721-734. <https://doi.org/10.1007/s10708-016-9713-3>
- Shelton, T., Poorthuis, A., Graham, M., & Zook, M. (2014). Mapping the data shadows of Hurricane Sandy : Uncovering the sociospatial dimensions of ‘big data’. *Geoforum*, 52, 167-179. <https://doi.org/10.1016/j.geoforum.2014.01.006>
- Shrivastava, P., Miller, D., & Miglani, A. (1991). The Evolution of Crises : Crisis Precursors. *International Journal of Mass Emergencies and disasters*, 9(3), 321-337.
- Spence, P. R., Lachlan, K. A., Lin, X., & Greco, M. del. (2015). Variability in Twitter Content Across the Stages of a Natural Disaster : Implications for Crisis Communication. *Communication Quarterly*, 63(2), 171-186. <https://doi.org/10.1080/01463373.2015.1012219>
- Spinsanti, L., & Ostermann, F. (2013). Automated geographic context analysis for volunteered information. *Applied Geography*, 43, 36-44. <https://doi.org/10.1016/j.apgeog.2013.05.005>
- 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*. <https://doi.org/10.9776/14308>

- Swigger, N. (2013). The Online Citizen : Is Social Media Changing Citizens' Beliefs About Democratic Values? *Political Behavior*, 35(3), 589-603. <https://doi.org/10.1007/s11109-012-9208-y>
- Takahashi, B., Tandoc, E. C., & Carmichael, C. (2015). Communicating on Twitter during a disaster : An analysis of tweets during Typhoon Haiyan in the Philippines. *Computers in Human Behavior*, 50, 392-398. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2015.04.020>
- Takhteyev, Y., Gruzd, A., & Wellman, B. (2012). Geography of Twitter networks. *Social Networks*, 34(1), 73-81. <https://doi.org/10.1016/j.socnet.2011.05.006>
- Thrift, N. (1996). New Urban Eras and Old Technological Fears : Reconfiguring the Goodwill of Electronic Things. *Urban Studies*, 33(8), 1463-1493. <https://doi.org/10.1080/0042098966754>
- Tsou, M.-H. (2015). Research challenges and opportunities in mapping social media and Big Data. *Cartography and Geographic Information Science*, 42(sup1), 70-74. <https://doi.org/10.1080/15230406.2015.1059251>
- Tsou, M.-H., & Leitner, M. (2013). Visualization of social media : Seeing a mirage or a message? *Cartography and Geographic Information Science*, 40(2), 55-60. <https://doi.org/10.1080/15230406.2013.776754>
- Tsou, M.-H., Yang, J.-A., Lusher, D., Han, S., Spitzberg, B., Gawron, J. M., Gupta, D., & An, L. (2013). Mapping social activities and concepts with social media (Twitter) and web search engines (Yahoo and Bing) : A case study in 2012 US Presidential Election. *Cartography and Geographic Information Science*, 40(4), 337-348. <https://doi.org/10.1080/15230406.2013.799738>
- Turner, A. (2006). *Introduction to Neogeography*. O'Reilly Media, Inc.
- Vanderbiest, N. (2016, octobre 18). Attentats de Bruxelles : Regards croisés entre recherche et réalité. *Reputatio Lab*. <http://www.reputatiolab.com/2016/10/attentats-de-bruxelles-regards-croises-entre-recherche-realite/>
- Verlynde, N. (2018). Perception des risques et du changement climatique en zone littorale densément peuplée. *Environnement, Risques & Santé*, 17(3), 278-293. <https://doi.org/10.1684/ers.2018.1175>
- Verlynde, N. (2020). Adaptation des territoires de côtes basses au risque grandissant d'inondation : Enquête de perception du risque dans la communauté urbaine de Dunkerque. *La Houille Blanche*, 3, 38-44. <https://doi.org/10.1051/lhb/2020025>
- Vicario, M. D., Bessi, A., Zollo, F., Petroni, F., Scala, A., Caldarelli, G., Stanley, H. E., & Quattrociocchi, W. (2016). The spreading of misinformation online. *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 113(3), 554-559. <https://doi.org/10.1073/pnas.1517441113>
- Vidal, P., & Mus, M. (2009). Les TIC dans l'élaboration de la ville accessible : L'exemple des publics handicapés. *Flux*, n° 78(4), 38-48.
- Vienne, F., Douay, N., Goix, R. L., & Severo, M. (2014). *Lieux et hauts lieux des densités intermédiaires : Une analyse par les réseaux sociaux numériques*. 192.
- Vogel, J.-P. (2017). *Le système d'alerte et d'information des populations : Un dispositif indispensable fragilisé par un manque d'ambition—Sénat* (Rapport d'information N° 595). Sénat. <https://www.senat.fr/notice-rapport/2016/r16-595-notice.html>
- Wachinger, G., Renn, O., Begg, C., & Kuhlicke, C. (2013). The Risk Perception Paradox—Implications for Governance and Communication of Natural Hazards. *Risk Analysis*, 33(6), 1049-1065. <https://doi.org/10.1111/j.1539-6924.2012.01942.x>
- Wang, Y., Callan, J., & Zheng, B. (2015). Should We Use the Sample? Analyzing Datasets Sampled from Twitter's Stream API. *ACM Transactions on the Web*, 9(3), 13:1-13:23. <https://doi.org/10.1145/2746366>
- Wang, Z., Lam, N. S. N., Obradovich, N., & Ye, X. (2019). Are vulnerable communities digitally left behind in social responses to natural disasters? An evidence from Hurricane Sandy

with Twitter data. *Applied Geography*, 108, 1-8. <https://doi.org/10.1016/j.apgeog.2019.05.001>

Warren, A. M., Sulaiman, A., & Jaafar, N. I. (2014). Social media effects on fostering online civic engagement and building citizen trust and trust in institutions. *Government Information Quarterly*, 31(2), 291-301. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2013.11.007>

Weiss, K., Girandola, F., & Colbeau-Justin, L. (2011). Les comportements de protection face au risque naturel : De la résistance à l'engagement. *Pratiques Psychologiques*, 17(3), 251-262. <https://doi.org/10.1016/j.prps.2010.02.002>

Williams, E., Gray, J., & Dixon, B. (2017). Improving geolocation of social media posts. *Pervasive and Mobile Computing*, 36, 68-79. <https://doi.org/10.1016/j.pmcj.2016.09.015>

Wirz, C. D., Xenos, M. A., Brossard, D., Scheufele, D., Chung, J. H., & Massarani, L. (2018). Rethinking Social Amplification of Risk : Social Media and Zika in Three Languages. *Risk Analysis*, 38(12), 2599-2624. <https://doi.org/10.1111/risa.13228>

Yang, J.-A., Tsou, M.-H., Janowicz, K., Clarke, K. C., & Jankowski, P. (2019). Reshaping the urban hierarchy : Patterns of information diffusion on social media. *Geo-spatial Information Science*, 22(3), 149-165. <https://doi.org/10.1080/10095020.2019.1641970>

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. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2010.10.001>

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. <https://doi.org/10.1109/MIS.2012.6>

Youssef, A. B. (2004). Les quatre dimensions de la fracture numérique. *Reseaux*, n° 127-128(5), 181-209.

Zhang, G., & Zhu, A.-X. (2018). The representativeness and spatial bias of volunteered geographic information : A review. *Annals of GIS*, 24(3), 151-162. <https://doi.org/10.1080/19475683.2018.1501607>

Zhao, L., Chen, F., Lu, C.-T., & Ramakrishnan, N. (2016). Online Spatial Event Forecasting in Microblogs. *ACM Transactions on Spatial Algorithms and Systems (TSAS)*, 2(4), 15:1-15:39. <https://doi.org/10.1145/2997642>

Zhenlong, L., Cuizhen, W., Emrich, C. T., & Guo, D. (2017). A novel approach to leveraging social media for rapid flood mapping : A case study of the 2015 South Carolina floods. *Cartography and Geographic Information Science*, 1-14.

Zook, M., Graham, M., Shelton, T., & Gorman, S. (2010). Volunteered Geographic Information and Crowdsourcing Disaster Relief : A Case Study of the Haitian Earthquake. *World Medical & Health Policy*, 2(2), 7-33. <https://doi.org/10.2202/1948-4682.1069>

Zou, L., Lam, N. S. N., Cai, H., & Qiang, Y. (2018). Mining Twitter Data for Improved Understanding of Disaster Resilience. *Annals of the American Association of Geographers*, 108(5), 1422-1441.

Annexes

Annexe 1 : Entretien du mardi 19 novembre avec Mathieu Chetanneau, Community manager à la PP

Mathieu Chetanneau, je suis pour le moment le community manager de la PP, je suis issu d'un master 2 communication. Concrètement, mes missions s'articulent autour de deux axes. Le premier axe c'est l'animation de la communauté avec la création de contenu pur pour Facebook, Twitter, LinkedIn YouTube Dailymotion. Cette animation-là, elle se fait par des publications qui sont thématiques, et après, par la gestion des commentaires, donc là c'est de la pure modération. Et de l'autre côté, c'est de la veille sur l'E-réputation de la Préfecture de Police de Paris. Sujet d'actualité froide, savoir globalement ce que les gens disent, par exemple du préfet etc. Et aussi sur l'actualité chaude, donc généralement ce sont des veilles qui sont demandées par la hiérarchie. Donc par exemple, une veille sur un incident qui a eu lieu à Paris, savoir quelles informations sortent des internautes, savoir quel est le profil type des utilisateurs qui vont aller tweeter à ce sujet. Ça nous permet après de dire si le sujet est viral ou si au contraire il s'agit juste d'un sujet de fond. Globalement, ma cheffe de service, c'est la porte-parole de la préfecture de Paris.

Comment les citoyens sont-ils impliqués dans ton travail ?

Le plus important c'est l'aspect des veilles. Ma cheffe étant porte-parole, c'est ce qui est dit, ce qui va être publié sur les réseaux sociaux qui va donner lieu à une communication ou non de la Préfecture de police de Paris. Si par exemple j'ai une rumeur qui se forme sur Twitter, si elle prend de l'ampleur, je vais relayer des chiffres concrets, par exemple il y a X personnes qui ont relayé l'information, il y a tels comptes qui ont relayé l'information. Donc forcément, le nombre de personnes qui ont accès à cette information est très important. Après, si on voit que c'est une rumeur de grande ampleur, et qui en plus peut causer des troubles à l'ordre public, nous, on va décider de communiquer à ce sujet. Par exemple, je peux te donner ces informations parce qu'on les a publiées, on a eu des rumeurs d'enlèvement de jeunes enfants par des gens de la communauté du voyage en camionnette. Cela a entraîné une série de publications. Facebook, Twitter, qui publiaient les photos d'une camionnette, avec la plaque d'immatriculation visible, qui disaient que cette camionnette avait tenté d'enlever un enfant à la Courneuve, il faut les retrouver, il faut les lyncher. C'était un appel à la violence. Si c'est une publication qui a 2 retweets, on ne va pas forcément donner une communication car on va donner de l'ampleur parce qu'on a 420 000 abonnés et on ne veut pas donner de visibilité à cette publication. Mais dans le cas inverse où elle a déjà 1000 retweets, le danger il s'est concrétisé parce qu'il y a eu une véritable chasse à l'homme, des battues, avec des gens qui prenaient des battes de baseball et qui descendaient dans les camps. C'est ce que les médias disaient donc nous on était obligé de réagir parce qu'on savait pertinemment que c'était faux. Nous en cellule Police, on sait qu'il n'y a eu aucun dépôt de plainte, donc on sait que ces rumeurs sont infondées et que ce sont de fausses informations. Ce qu'on a fait c'est qu'on a engagé une communication sur Facebook et Twitter, qui sont les principaux relais d'information, pour dénoncer une Fake News. En mettant l'intitulé « Il est dit que des enfants sont enlevés par des gens de la communauté du voyage, c'est faux. Arrêter de relayer ces informations. Là, c'est une incitation à la violence » avec un visuel rouge. Cette communication, on sait qu'elle peut être reprise par les journalistes parce

que les journalistes ils sont abonnés à nos comptes. Donc nous on a engagé ces communications, parce qu'on a vu qu'il y avait des Franciliens qui relayaient des fausses informations graves.

Comment est-ce que tu évalues l'efficacité de votre communication ?

Globalement, je fais une veille avec Visibrain qui me permet de générer des courbes. Il s'agit d'une association de mots-clés, en gros, l'outil va prendre tous les tweets correspondants aux mots-clés que j'ai associé. Le but ça va être d'être le plus précis possible, mais on va partir du principe que les mots clés sont très bien associés. On a une courbe qui est parfaite, je sais que le jour J du début de la rumeur, j'ai eu 1500 tweets sur le sujet, le lendemain j'en ai 25 000. À partir du moment où l'on enclenche la communication de la PP, techniquement on devrait avoir une baisse nette. Alors après, c'est un peu compliqué de donner un chiffre, parce que cela dépend vraiment de tous les sujets. Si c'est un sujet qui touche à la religion, aux gilets jaunes, au maintien de l'ordre public ou à une bavure policière, les échelles sont tellement différentes que chaque sujet possède une limite de X tweets. En gros la pertinence se fait si le nombre de tweets baisse de façon significative après notre communication. Et si elle est évidemment reprise par certains médias, ou par certains comptes influents, on se dit que c'est une bonne communication. Après, on n'a pas d'influenceur comme pourrait avoir la Police Nationale. @Robertdelapolice, c'est un compte un peu parodique, mais qui, au final a une grosse influence dans un monde très institutionnalisé, très sérieux, où on ne doit pas mettre un mot plus haut que l'autre etc. C'est un compte qui est actif et qui reprend entre 2 – 3 blagues les informations de la police pour mettre un terme à ces rumeurs.

Alors je constate qu'après mon départ en 2016, la veille s'est institutionnalisée. Ce travail de veille, il était proposé par les VISOV qui étaient sur le point de signer une convention avec la PP et recoupe un peu ton travail. Est-ce que tu sais si vous avez signé une convention avec eux ?

Alors à ma connaissance non. Mais en tous cas ce qui est sûr, c'est quand moi je suis arrivé, on n'avait pas accès à l'outil Visibrain qui existe pourtant depuis des années. Visibrain qui n'est pas utilisé par la police nationale, c'est un outil qui est très onéreux. En fait nous on l'a eu courant avril, courant mai (2019). Donc pour moi, le poste de community manager un peu différent de la PN qui eux ont une stratégie de poste thématisée, etc., c'est surtout centré autour de la veille. Parce que nous on veut savoir ce qu'il se passe sur le terrain, on veut savoir si on doit communiquer sur ça, et on veut que le préfet soit au courant de ce qu'il se passe sur le terrain, ce que les gens disent. Et donc le gros du travail c'est la veille.

Est-ce que tu connais les MSGU ?

Est-ce que tu peux préciser l'acronyme ?

Cela signifie Média Sociaux en Gestion d'Urgence, c'est le fait d'utiliser les réseaux sociaux pendant une crise de manière verticale, institution – citoyens et citoyens – institution et de manière horizontale, c'est à dire citoyens – citoyens.

Alors moi je connaissais le terme complet, mais je ne l'ai jamais employé. Nous, du coup pour la veille, on a des thématiques. On essaie de capter un maximum d'informations. Ce qui nous permet de savoir par exemple que Paris XVIII^e se plaint de tel type de délinquance, alors nous faisons remonter l'information et forcément les services actifs vont pouvoir être informé de ce qu'il se passe.

Parce que les gens se plaignent sur les réseaux sociaux mais ils ne vont pas nécessairement appeler la police. Et donc c'est vrai que nous on fait de la veille citoyen – citoyen et citoyen – institution. Après, sur le lien qu'on peut avoir avec les internautes, à l'heure actuelle il est un peu limité. Par exemple, pour une publication sur la fermeture d'un des services de production de titre de séjour parce qu'il y a eu tel mouvement de grève ou tels soucis dans les bureaux, nous donnons l'information mais on ne va pas nécessairement apporter de réponse dans les commentaires. Cela a été décidé avant mon arrivée, il a été décidé de ne pas répondre aux usagers, sans doute pour ne pas que les gens disent qu'on répond uniquement à ce qui nous intéresse, et on met de côté tous les tweets, par exemple d'un gilet jaune qui va nous interpeler en envoyant une vidéo « bah alors, vous ne me répondez pas à la vidéo que je viens de vous envoyer ? ». Là, on serait en train de couler tout simplement. À côté, les choses sont peut-être en train de changer, mais il nous est arrivé de répondre 4 ou 5 fois directement à un internaute. Cependant ça ne fait pas partie de la stratégie initiale. Notamment l'exemple le plus récent, c'est une personne qui a identifié la police nationale et la préfecture de police sur tweeter et qui disait « J'ai reçu cet appel inquiétant, avec une vidéo où l'on pouvait entendre une personne qui disait avoir 94 ans, qui avait froid, qui n'avait plus d'électricité, seul à son domicile ». Forcément, il y a un mouvement où Twitter s'est emballé avec plus de 10 000 retweets et des personnes qui marquaient la préfecture de police. Nous nous sommes retrouvés dans notre domaine de compétence. Voici alors le processus : je prends la vidéo et je l'envoie à ma supérieure, soit la commissaire, soit la commandant, pour l'informer de la situation. Elle va ensuite aller transmettre l'information aux services d'urgences ou aux services actifs de la police, puisqu'à partir de là nous pouvions retracer le domicile de la personne grâce à son numéro fixe. Dès lors, nous on avais l'information, on savait que cette personne allait bien. Sauf que forcément, la publication continuait de monter. Nous avons donc répondu directement à la personne qui nous avait envoyé le message en disant « nous avons pris en compte votre message, nous nous sommes rendus au domicile, tout va bien ne vous inquiétez pas ». Et donc directement il y a une retombée très positive sur nous parce que les gens nous remerciaient. Ce qu'on n'a pas forcément l'habitude de voir parce que les gens sont plutôt défiants par rapport à la police. On montre aussi une autre image et on montre qu'on peut être réactif. Et surtout, le principal, c'est qu'on permet de figer la situation et de ne plus être pollué par cette publication qui ne nous intéresse plus parce qu'on sait ce qui s'est passé. Donc moi, en veille, si je vois 25 fois cette publication dans les retweets, je vais peut-être passer à côté d'une autre info qui peut être intéressante. Là en l'occurrence, lorsqu'on a publié l'information, ça a décanté, retour à la normal, etc.

Quels sont les moyens humains mis en place pour assurer cette veille ?

Alors il y a deux choses : en journée quand moi je suis en poste. C'est le rôle du community manager de faire des veilles. Je suis tout seul. Généralement, si l'actualité est un peu chargée, je fais toujours une veille sur le préfet de police et sur la préfecture en ajoutant après ce qu'on va me demander. Par exemple s'il y a eu une manifestation, on va me demander de faire une veille pour voir s'il y a eu des dérapages, des dégradations et moi je fais remonter ce qui a été le plus partagé.

Qui formule ces demandes ?

C'est toujours la porte-parole de la préfecture de police. Soit c'est pour elle, soit c'est directement un message du cabinet du préfet. Après nous, on n'a pas les détails, on ne sait pas de qui vient la demande. Donc le jour c'est moi, après on a des systèmes d'astreintes. Aujourd'hui on est trois, on sera peut-être plus par la suite. Donc on fait du lundi au lundi.

L'astreinte on est chez soi, mais si on nous appelle, on doit être en mesure, de répondre directement. S'il y a un incident, on doit être en mesure de faire une veille. La veille, on le fait depuis notre poste, donc on a un poste span – tunnel pour accéder à notre PC pour que ce soit quand même sécurisé. C'est exactement le même type de veille qu'on fait en journée sauf qu'on le fait le soir, le matin, depuis chez nous, etc. Sans rentrer dans les détails. Il y avait une veille le week-end pendant une manifestation. 20h, fin de la veille. Et là à 21h, je vois sur mon compte perso qu'il y a une vidéo qui mettait en cause les dires de l'institution. Donc là, c'est moi qui me suis rendu compte qu'il y avait ce tweet-là, je n'ai pas engagé de veille mais j'ai juste envoyé la vidéo à ma cheffe. Ce n'était pas une demande de sa part, c'est moi qui lui ai envoyé. Il y a donc aussi ces types de veille là, où c'est moi qui tombe dessus. Il arrive aussi que ma cheffe reçoive des informations soit par le cabinet, soit par l'opérationnel, et me demande de faire des veilles préventives sur des sujets particuliers.

Pendant une crise, qui décide de publier une information ? Et à quel moment ?

Alors cela dépend beaucoup de la cheffe qu'on va avoir. Parce que la commissaire peut avoir ou non une certaine connaissance de Twitter. Elle peut décider ou non de tweeter de son propre chef.

Il n'y a pas une vraie doctrine d'emploi des réseaux sociaux pendant une crise ?

Alors le problème en fait, sur l'attentat, c'est très spécifique. Après l'attaque à la PP c'était différent, c'était en interne, on ne pouvait pas trop communiquer. En fait les citoyens il n'y avait aucun danger pour eux à l'extérieur. C'était vraiment que l'effectif PP. Du coup pour l'attentat je ne saurais pas trop. En tous cas, s'il y a une communication qui doit s'enclencher à la suite d'une crise d'ampleur, c'est toujours pareil, nous on ne sait pas de qui vient la demande. C'est à dire que notre interlocuteur, c'est la porte-parole de la préfecture de police, ou son adjointe, qui va nous demander de préparer un tweet. La suite relève malheureusement de la supposition, je ne pourrais pas t'apporter un élément concret, mais techniquement ça vient du cabinet. Ça me semble plutôt logique que ça vienne du cabinet parce que c'est le préfet qui décide.

Donc nous sommes toujours sur une structure où les informations arrivent jusqu'au préfet qui décide de publier ou non sur les réseaux sociaux. En combien de temps vous seriez prêts pour communiquer sur les réseaux sociaux ?

Alors en théorie, on est prêt quasi immédiatement. Puisqu'en fait on a un graphiste qui a généré des encarts génériques. Il s'agit d'un encart qui permet d'accompagner un message qui permet d'avoir une meilleure visibilité sur Twitter. Par exemple l'encart c'est un rectangle bleu, rouge, qui permet de prendre plus de place sur un fil d'actualité, comme pour l'alerte attentat, ou l'alerte incendie, etc. Ces encarts là ils sont prêts, on a juste à les éditer avec un Template. Mais le gros de la validation, il se trouve au niveau du corps du tweet. Donc si par exemple cela se passe en journée, ce qui serait plus simple pour t'expliquer, le message je vais le créer. Je vais faire une proposition de tweet. Ça veut dire qu'on a reçu une demande ou que c'est de mon propre chef. Le processus de validation c'est que j'envoie à ma cheffe de département pour validation, Aude Méreau, et qui elle-même valide, on non, et qui du coup l'envoie à la porte-parole qui est la cheffe de service. Donc il y a en fait une double validation. Ce message-là ensuite est validé ou non par la cheffe, et après on le publie. Techniquement, si c'est un événement grave et que nous sommes tous au bureau, le message peut être prêt en 5 minutes. Mais pour ça il faut qu'on ait l'information parce que nous ne sommes pas en contact direct

avec les actifs de la PP, on n'a pas des policiers au téléphone. Ce sera la cheffe qui sera en contact avec les directeurs de la DSPAP, de la DOPC, etc.

Dans le cadre de mes recherches, j'ai diffusé un questionnaire à la population francilienne sur l'utilisation du numérique pour l'alerte et pour l'implication citoyenne dans la gestion de crise. Mes résultats montrent qu'en Île-de-France, 45% des répondants s'attendent à ce qu'il y ait un message 10 minutes après le début de la crise.

Techniquement je suis complètement d'accord, il faut publier le plus vite possible. Parce que dans une crise, ça va être une valse de rumeurs. Tout le monde donne son avis sur tout. Et j'en fait partie aussi, personnellement je m'informe sur Twitter et pas avec les médias traditionnels. Twitter, on a un flux d'informations continu, en plus avec un point de vue différent à chaque fois. Le risque c'est de prendre l'information brute et d'en faire sa propre analyse. C'est mon mode de pensée, mon éducation, mes études et mes idées politiques qui vont mixer l'information et comme ça moi je vais en ressortir quelque chose que j'ai envie d'entendre finalement. Et donc, le souci, c'est que sur une crise d'ampleur, on va avoir des informations brutes qui vont être digérées par des individus qui n'ont pas le même point de vue. L'objectif de l'institution c'est de répondre rapidement parce qu'on a un compte certifié, parce qu'on représente une institution, parce qu'on représente la police et donc notamment la sécurité des franciliens. Donc le but c'est de répondre très vite sauf que derrière, le gros risque, c'est soit d'en dire pas assez, soit d'en dire trop au risque de lancer une fausse information. Par exemple j'ai regardé un petit peu ce qu'avait fait la police londonienne. Si je ne dis pas de bêtise, l'attaque, heure locale a eu lieu à 13h55 heure locale et leur premier tweet a été envoyé à 14h15. Donc 20 minutes, ce qui est hyper rapide. La police londonienne ce qui est marrant, c'est qu'ils ont le compte principal, @metropolitanpolice, et à côté ils ont un compte alerte et information. Dans ce compte-là, il faut réagir du tac au tac. « Nous avons pris en compte les appels, on sait qu'il se passe quelque chose, on a envoyé une patrouille sur place ». Donc juste, ils marquent leur présence. Ils n'apportent aucune information, les gens n'apprennent rien si ce n'est qu'il s'est passé quelque chose sans savoir ce qu'il s'est passé concrètement. Mais, ils ont quand même marqué leur présence. Ils ont directement planté le drapeau en disant « on est là, on a pris en compte, ne nous identifiez pas, tout va se régler ». À mon sens, c'est ce qui serait intéressant de développer. Dès le début, on marque notre présence, on fait un thread, et petit à petit on donne les informations ou non. Du coup effectivement, dans le quart d'heure il faudrait réagir, mais il faut savoir que tout est soumis à validation. Il faut que les informations nous parviennent, qu'on puisse les retranscrire, savoir ce qu'on a le droit de dire, ce qu'on ne peut pas dire malheureusement et après il faut que ce soit soumis à validation. Et donc sur une crise d'ampleur, bien évidemment ce n'est pas juste ma cheffe qui décide, il faut que ça remonte jusqu'au cabinet parce que c'est l'institution qui parle.

Du coup comment est-ce que vous-vous positionnez par rapport au compte @bauveau_alerte ?

Concrètement c'est vrai que nous ne relayons que très peu ces informations-là. Je pense qu'on est tellement focalisé sur la veille qu'on ne prête pas tellement d'attention à ce compte. C'est vrai que la PP a un domaine de compétence très restreint géographiquement parlant, je pense qu'on ne l'utilise pas juste à cause de ça. On préfère communiquer en notre propre nom. Ça vient aussi du fait qu'il y a peut-être une question de notoriété. Je parle en mon nom, comme on a eu aucune directive dans ce sens-là.

Annexe 2 : Entretien du 17 décembre avec Charlotte Pasco, Adjointe au responsable de la production digitale et éditoriale à la PN

Je m'appelle Charlotte Pasco, je ne suis pas policier mais je travaille à la DGPN depuis mai 2014. Je ne suis pas policier donc j'ai un parcours de communication public, je suis passé par Science Po Bordeaux, ensuite j'ai fait le Celsa en master communication politique et des institutions publiques avec une appétence particulière pour la communication publique et une appétence développée un peu plus tard pour la communication de crise. J'ai fait des stages en ministère, écologie et éducation nationale en collectivité territoriale, conseil départemental des hauts de seine et mon stage de fin d'études à la communication de crise au service d'information du gouvernement.

Comment es-tu arrivée dans cette voie ?

Moi c'était le public, clairement, avec plein d'échelons. Après c'est au gré des stages, du réseau que ça s'est façonné. Après la communication publique à Paris c'est un petit monde, tout le monde se connaît. Après deux stages normalement tu as des recrutements qui se font. La particularité au SIG c'est qu'à l'époque, le département communication de crise c'était aussi le département communication territoriale, celui qui chapeautait les préfetures. Aujourd'hui la gestion des préfetures elle est à moitié SIG et à moitié ici au ministère de l'intérieur. À l'issue de ce stage de fin d'études, j'ai remplacé un congé maternité au préfet des hauts de Seine. C'est une préfecture où il y a une vraie culture de la préparation à la crise avec un site PC très actif, beaucoup d'exercices. Et puis, toujours par le réseau j'ai appris qu'il y avait une place qui se libérait ici. J'ai postulé et puis me voilà en poste.

Est-ce que tu pourrais me présenter la structure et tes missions ?

Je suis au SICoP, c'est le Service d'Information et de Communication de la Police Nationale qui est rattaché directement au DGPN. On est entre 35 et 40 agents avec quand je suis arrivée majoritairement des policiers et aujourd'hui un peu plus d'un tiers de contractuel. Toujours beaucoup de policiers mais aussi des personnels administratifs techniques. La clé c'est un peu la mixité entre les policiers et les communicants. Il y a la technicité des communicants, la vision, et la réalité des policiers, leur grosse expérience de terrain qui viennent de toutes les directions : que ce soit de la sécurité publique, la police judiciaire, les CRS, la police aux frontières. Cela fait que chacun arrive avec son expérience. À la fois les communicants permettent aux policiers de sortir de leur jargon, mais les policiers disent aux communicants « attends, c'est une très belle idée mais c'est que de la com', la réalité n'est pas là et on arrive à trouver un équilibre ». Au sein de ce service, j'appartiens à une unité qui est communication digitale et RS. Nous sommes un binôme à la tête, moi qui suis spécialisée dans les réseaux sociaux et Manon qui est une contractuelle aussi qui est plus sur le volet communication digitale et grande campagne. Dans l'équipe on a 2 policiers, trois contractuelles et un apprenti. Par rapport à la PP on n'est pas mal mais par rapport à la gendarmerie on est petit, ils sont 8 mais que pour les RS. Nous sommes rattachés directement au chef et à son adjoint.

Tu m'as dit que tu travaillais pour la DGPN mais aussi pour le ministère de l'intérieur ?

La DGPN est rattachée au ministère de l'intérieur, mais en plus d'un point de vue géographique des locaux. Je pense qu'on a une plus grande proximité avec la DICOM qui est le service de com' du ministère que la PP. Après mon employeur c'est le ministère.

Comment vous impliquez les citoyens dans votre travail ?

Nous, toute notre stratégie de communication de crise elle s'est construite à partir de 2015. Non pas qu'il n'y en avait pas avant en termes de communication, mais c'était surtout des intuitions plus qu'une vraie stratégie. Et surtout au niveau de la crise, il ne faut pas oublier qu'il y a beaucoup de policiers qui n'avaient pas connu leur métier en période d'attentat. Parce qu'il y avait eu Mohamed Merah, mais c'était très ciblé. La dernière vague remonte à 1995 et la plupart des populations de policiers étaient entrées après 1995 et donc n'avaient pas connu leur métier dans ces conditions. Il y a eu un choc à tous les niveaux, il y a eu un choc opérationnel et un choc dans la communication. Cela ne veut pas dire qu'on n'était pas prêt et qu'on n'a rien fait, cela veut juste dire qu'il y a eu un accélérateur de changement. On a fait des erreurs, il y a des choses que nous avons proposé qui ne sont pas passées en janvier, qui en novembre ont pu être mises en œuvre. Après il y a aussi la place que les RS ont pris dans la communication de la police. Avant 2015, les RS c'était un peu une caution « on prend le train en marche des institutions sur les RS ». Cela restait la presse, les médias, les journalistes le focus numéro 1. Et il y a eu un basculement en 2015. Cela ne veut pas dire que la presse et les médias n'ont plus d'importance, cela veut dire que dans la manière de penser la communication de la police, ça a basculé. Aujourd'hui, on se rend compte qu'on peut être nos propres émetteurs à travers les RS et qu'on maîtrise ce qu'on dit, quand on le dit, comment on le dit. Le tweet, il ne part pas tant que je n'ai pas appuyé sur le bouton. Et il part avec exactement ce que j'ai fait valider et ça c'est un avantage énorme par rapport au journaliste, parce qu'il faut que je lui explique, qu'il traduise, et ensuite qu'il publie et qu'il fasse valider. On va pouvoir communiquer une information au même moment à des rédactions et à des citoyens. Après Charlie Hebdo, la première chose ça a été juste de constater qu'en effet, il pouvait y avoir de la mobilisation sur les RS. C'était surtout de montrer en interne que sur les RS, on pouvait faire des choses, on pouvait donner des consignes aux citoyens. Truc difficile, l'exemple qui est très révélateur, c'est que le 7 janvier, c'était le premier jour des soldes. Donc sur les RS de la police on avait prévu toute une journée thématique : on vous accompagne dans votre journée shopping avec des conseils pour faire attention aux pickpockets, aux cartes bleues et compagnie. À partir du moment où la tuerie intervient à Charlie Hebdo, il est 11h et nous on a déjà lancé leur journée. Moi je n'ai le droit de publier le premier message concernant Charlie qu'à l'ouverture de la Cellule Interministérielle de Crise après 13h. Donc on a un laps de temps où les citoyens sont paniqués et cherchent de l'info, se tournent naturellement vers les comptes de la police et y trouve un décalage total entre quelque chose d'innommable, de surprenant, d'inattendu si on écoute les médias et les soldes. Ça ne veut pas dire qu'on n'a pas essayé, ça veut dire qu'à ce moment-là, ce n'était pas la priorité y compris pour le chef du Sicop à l'époque qui devait conseiller le directeur général et gérer les afflux de demandes de presse alors qu'on savait très bien qu'il y avait deux policiers qui étaient morts. Très rapidement, on aurait pu faire un message disant que la police était endeuillée et touchée par la crise que la France était en train de traverser parce qu'elle avait perdu deux policiers. Ça c'était trop tôt, on n'était pas prêt et on n'avait pas compris au plus haut niveau que ça pouvait avoir un impact. La priorité c'était de gérer l'opérationnel et les demandes de presses. Donc on se retrouve avec un décalage énorme qui nous a fait du mal mais qui nous a donné une bonne leçon. Une fois la CIC activée, certains messages se mettent en route. Mais par rapport à ce tweet qui va nous faire basculer en mode crise sans rien dire, en tous cas au départ en ne disant pas grande chose mais en assumant le fait qu'il se passe quelque chose, il s'est produit finalement à 23h et quelques où j'ai fini par réussir à le faire valider par rapport aux policiers qui se sont fait tuer. Ça ne veut pas dire qu'on n'a rien tweeté entre temps, la tournure du message c'était pour remercier la mobilisation citoyenne. On sent sur les réseaux sociaux qu'il se passe un élan et que les citoyens se tournent vers la police et témoignent de leur tristesse après le décès des deux policiers. C'est la prise de

conscience. Dire que deux policiers sont morts, ça permet de passer en mode crise et ça permet de montrer que l'institution est en mode crise.

Et la suite ? Il y a eu d'autres attentats, d'autres crises ?

La première chose, c'est malgré le fait qu'on découvre la com de crise sur les RS et son impact, c'est l'importance du RETEX. Qu'est-ce qu'on a fait dans l'urgence ? Qu'est-ce qui nous a manqué ? Qu'est-ce qui a péché dans la circulation de l'information ? Et surtout dire qu'est-ce que je peux faire maintenant qui va faire que je serai mieux préparé après ? Cela veut dire des batteries d'infographies, avec une charte graphique de crise, des choses prêtes à dégainer. Ça veut dire des architectures de tweets un petit peu pensées déjà. On a un certain nombre de message qu'on peut préparer à l'avance qui vont nous faire gagner du temps au premier moment de la crise qui est la collecte de l'information. C'était aussi un travail de lien entre les opérationnels et les communicants. Là on a vu qu'on avait l'assaut de l'Hypercashier retransmis en direct à la télé. Est-ce qu'on peut s'adresser aux médias par l'intermédiaire des RS pour faire plier un média ? C'est à dire que pour le moment, la priorité, c'est le succès de l'opération et diffuser en direct pourrait compromettre l'opération. À ce moment-là les citoyens n'ont qu'une envie, c'est que la police mette fin à la crise en cours. Dans ce cas-là, on peut mobiliser les citoyens en les retournant contre les médias pour les appeler à plus de civisme.

Donc en résumé vous avez des informations qui vous viennent en interne mais vous avez aussi des remontées d'informations part les médias ?

Oui des médias et surtout des journalistes qui sont une vraie source d'informations. Quand un journaliste nous appelle pour nous demander « tu peux me confirmer ça ? » c'est déjà une source d'information pour nous. Les journalistes appellent le Sicop et demandent des confirmations. Cela peut être un moyen de collecter de l'information, au même titre que les réseaux sociaux. On est au Sicop un moyen d'avoir des informations à transmettre au CIPN, le centre d'informations de la police nationale qui est le gros état-major où il y a toute la remontée de toute la direction. Eux peuvent nous alimenter avec des informations qui remontent de l'opérationnel.

Et la veille sur les RS comment ça s'organise ? Et comment vous vérifiez l'info ?

Étant donné les volumes dans ces cas-là, nous ne faisons pas de veille exhaustive. La première chose c'est déjà de faire la veille de nos comptes. Cette veille, le 13 novembre, dans les premières 24h, c'est 11000 messages par heures sur Facebook. Nous ne sommes pas les oreilles de la police, il y a des services de renseignements pour cela. Sauf que comme on s'appelle Police Nationale, il y a beaucoup de choses que le gens nous signale. Déjà la veille de nos comptes, que ce soit sur les mentions Twitter ou les messages privés sur Facebook, ça permet de faire remonter pas mal de choses. Après en période de crise, quand on nous dit qu'il se passe quelque chose à certains endroits, on va pouvoir focaliser notre veille sur certains sujets. Si on me dit qu'il y a un truc à Lille, je vais orienter ma veille. Mais d'abord il faut qu'on ait l'info soit par les journalistes, soit par le CIPN, ou par nos chargés de com locaux, etc. On s'est rendu compte qu'avoir une veille très minutieuse de nos messages et de nos commentaires, cela nous permet de ne pas louper grand-chose.

Comment faites-vous pour faire valider les informations que vous allez publier ?

Quand je suis arrivée, on n'avait rien formalisé, on a donc créé une doctrine. Chaque message publié sur le compte de la police nationale fait l'objet d'une validation préalable. Il y a plusieurs échelons de validation en fonction de la validation du message. À minima, cela va être moi si c'est une réponse à un internaute avec des informations déjà validées en amont. Sinon, ça va être soit le chef de service, soit son adjoint pour tous les messages publiés de manière proactive ou toutes réponses à un internaute qui peut avoir un impact sur la réputation. En fonction de la sensibilité, notamment en période de crise, cela peut remonter jusqu'au directeur de cabinet, ou au directeur général. En fonction de la thématique et dans un souci de coordination, cela peut aussi monter jusqu'au cabinet du ministre de l'Intérieur. Cela dépend de la personnalité du ministre qui préfère parfois que ce soit le compte du ministre qui annonce certaines choses. Par exemple quand la police nationale lance un appel à témoin pour retrouver Salah Abdeslam, il y a même eu un go qui est venu d'au-dessus du ministre. C'est de l'opérationnel, donc on est légitime, mais ce n'est pas pour ça qu'on doit le faire de notre côté. Après c'est le politique qui va dicter.

Est-ce qu'il est arrivé des cas où le cabinet du ministre vous demandait de retirer un tweet ?

On a pu avoir parfois des demandes de ce style, mais c'est tellement engageant de supprimer un tweet que ça rend les choses compliquées. En revanche, on a pu avoir des consignes qui nous sont passées en amont « embargo sur toutes les communications, c'est le ministre qui parle ». La doctrine prévoit que c'est celui qui est le plus légitime qui doit s'exprimer en premier. On est différent des ministères parce que les citoyens se tournent vers nous d'une manière particulière, et donc on a une marge de manœuvre. De toute façon, on a aucun intérêt à sortir de la stratégie de communication. Je leur dis toujours qu'il y a de la place pour la com de chacun, il ne faut pas marcher sur les plates-bandes. Par exemple dans le cadre d'une manifestation, la préfecture de police communique en premier sur l'annonce de la manifestation et éventuellement sur le tracé de la manifestation parce que les demandes d'autorisations sont déposées en préfecture. En revanche nous sommes tout à fait en droit de publier sur le suivi du cortège et de ce qu'il se passe pendant la manif. Cependant, sur les chiffres ou sur le nombre de personnel mobilisé, ça va plus être la préfecture. On communique sur la même chose mais chacun va trouver son périmètre de légitimité.

Comment faites-vous pour évaluer la pertinence de votre communication de crise ?

On fait des RETEX. On peut estimer l'impact. Il y a un impact chiffré, est-ce que nos messages ont été vus, il y a un impact qualitatif, est-ce qu'on a l'impression que les gens ont apprécié ou pas, donc plus dans l'analyse, et enfin nous analysons ce qui nous a été reproché. Qu'est-ce qu'on peut faire pour s'améliorer la prochaine fois ? Sachant que la communication de crise, c'est important que ce soit une valeur partagée. Depuis 2015, il y a beaucoup de personnel qui est parti. C'est important de formaliser parce qu'on ne peut pas se reposer sur l'expérience de personnes qui vont ou qui sont partis. Le fait de formaliser, ça permet aussi de partager avec les nouveaux. Typiquement, l'appel à témoins de Salah Abdeslam, on n'était pas préparé, on a fait ça sur le coin d'une table un dimanche. On s'est rendu compte que ce n'était pas clair, que la différence entre le nom et le prénom n'était pas clair. Depuis on a créé un nouveau gabarit qui est prêt à dégainer, le nom est en majuscule, les messages importants sont en rouges, etc. Nos appels à témoins de crise ne ressemblent plus à celui de Salah Abdeslam.

Disons qu'il se passe quelque chose à deux heures du matin, qu'est-ce qu'il se passe ?

Aujourd'hui, nous notre veille fonctionne avec un système d'astreinte. C'est jusqu'à minuit et ça reprend au réveil. Le weekend ça reprend tôt, et le weekend cela reprend à 8h30. On sait qu'on a une faille temporelle la nuit. Mais c'est pour la veille active, parce que la personne qui est d'astreinte elle est joignable 24h/24. Ça veut dire que le CIPN peut nous réveiller la nuit. En revanche, pendant ce temps-là, si quelqu'un tweet « @policenationale je suis en train de mettre une bombe à cet endroit », nous ne le verrons que le lendemain matin. Aujourd'hui il y a une faille, dont une des solutions serait que le CIPN peut rendre le relais la nuit pour faire de la veille. Les utilisateurs nous font beaucoup de signalements que nous envoyons à la plateforme Pharos avec un numéro qui fait passer nos demandes en priorité.

Cette plate-forme Pharos je l'ai découverte il y a deux semaines. Et je n'ai pas vu beaucoup de communication autour de ça. Ce ne sont pas des signalements de crises mais plus de la gestion d'urgence ?

On peut faire des signalements de tout ce qui est contenu illicite public sur internet. Ils ont les moyens de faire des réquisitions en urgence auprès des réseaux sociaux pour récupérer des adresse IP et ensuite ouvrir des enquêtes. Pour le citoyen, un message suicidaire sur les réseaux sociaux il faut composer le 17. Nous on a les moyens de contacter Pharos h24.

Ils ont des deals avec Facebook et Twitter ?

C'est ça. Après tu me dis qu'il n'y a pas de gestion de crise mais ce n'est pas vrai parce que dans le cas d'un attentat, il y a pas mal de choses qui vont être signalées à Pharos avant la mise en place du 197 qui va être le numéro attentat. Il y a plein de propagande djihadiste et donc les gens signalent. La vraie différence, il faut que le contenu soit public, s'ils ne peuvent pas constater que cela ne fonctionne pas.

Est-ce que tu connais le terme MSGU ?

Oui, Médias Sociaux en Gestion d'Urgence. C'est une étiquette de communicant sur les RSN.

Dans le résultat de mon enquête en Ile-de-France, 45% des répondants ont indiqué qu'ils s'attendaient à une communication de crise dans les 10 minutes.

Avant les attentats on avait 1h, et maintenant, j'estime qu'on a 15 minutes avant le premier message et basculer en mode crise. Cela ne veut pas dire donner une info, le premier tweet on n'a jamais d'info. On n'a jamais d'info mais on a un lieu et « il se passe quelque chose ». J'estime que les citoyens nous donnent 15 minutes. Cela ne veut pas dire qu'on est en capacité de le faire. C'est ce que je dis tout le temps en formation.

Comment vous situez le compte de la Sicop par rapport au compte @beauvau_alerte ?

Le compte Beauvau alerte, c'est le résultat de l'échec d'une première stratégie, avec l'application SAIP. Déjà le résultat de l'activation, c'est quelque chose, mais demander aux citoyens de télécharger quelque chose, c'est un frein énorme. Pourquoi demander aux gens d'aller sur un canal qu'ils n'ont pas alors qu'il existe déjà des canaux sur lesquels les gens sont déjà ? Mais comme c'est le résultat d'un deuxième choix, il y a le côté « on est sur twitter mais il faut quand même activer les notifications » avec pour moi, le fait de créer un compte spécifique et de devoir s'abonner aux applications c'est retomber dans les travers de l'application SAIP. Alors certes, c'est sur Twitter on peut très rapidement accéder à

l'information, et dès qu'il faut, on retweet Beauvau alerte. Pour moi c'est un faux choix. Le choix il est plutôt de créer une identité visuelle spéciale crise et des terminologies de messages spéciales crise en utilisant nos comptes pour capitaliser sur les personnes qui suivent ces comptes.

Annexe 3 : Entretien du 17 mars 2021 avec le commissaire Grégoire Doré, Directeur du Centre de Veille au Ministère de l'Intérieur

Je suis Grégoire Doré, je suis commissaire de Police. Cela fait 25 ans que je suis dans la police, j'ai commencé comme officier de police en police judiciaire. J'ai fait plusieurs métiers, beaucoup à la Préfecture de Police durant mes premières années où j'ai fait toutes mes armes dans plusieurs matières, en particulier en ordre public et dans l'intervention. Après avoir passé le concours de commissaire de police, j'ai exercé plusieurs métiers dont celui de directeur départemental adjoint au chef de circonscription à Dreux avec de nombreux phénomènes de violences urbaines et une grosse problématique autour du trafic de stupéfiants. Mon truc à moi, c'était d'avantage la gestion de crise et en particulier les forces d'intervention. En 2015 j'ai atterri à ma demande à l'Unité de Coordination des Forces d'Intervention, l'UCoFI, l'unité qui était censée coordonner, pas en matière opérationnelle, plus sur des sujets de doctrine, de partage de matériel, etc. des forces d'intervention que sont le GIGN pour la gendarmerie, le RAID pour la police et la BRI pour la Préfecture de police ainsi que toutes les unités qui leur étaient plus ou moins rattachées. Avec les attentats de 2015, on m'a demandé, à la demande de Bernard Cazeneuve, d'élaborer un nouveau Schéma National d'Intervention, le SNI. Je me suis attelé à cette mission en m'appuyant en partie sur des choses qui existaient déjà mais qui n'étaient pas bien développées ou pas bien coordonnées, et puis sur une remise à plat de toutes ces forces d'intervention qui existent en France de manière à pouvoir répondre de la manière la plus efficace possible aux attaques terroristes, en particulier les tueries de masse. Ce schéma a été présenté par le ministre de l'Intérieur en avril 2016 et a été rapidement mis en œuvre par les directions opérationnelles et les préfetures. Il s'appuie sur le développement d'exercices et de simulations mettant en jeu tous les acteurs locaux de la sécurité publique, d'entraînements spécifiques et mutualisés, de qualifications spéciales, de matériels particuliers parce qu'il a fallu doter beaucoup d'unités de moyens spéciaux. C'est un schéma qui doit se décliner à tous les niveaux de la gestion de crise et qui prévoit en outre de repérer les cibles potentielles et d'élaborer des dossiers d'objectifs spécifiques, au cas où... Je ne vais pas entrer dans le détail de ce schéma, mais il y a beaucoup de choses qui y ont été définies. L'avantage, contrairement au schéma national du maintien de l'ordre, c'est qu'il a été très rapidement validé. Il n'y avait pas d'enjeux politiques spécifiques et il allait dans le sens de l'intérêt général. Ensuite, ça m'a ouvert quelques portes. Ici, au cabinet du ministre se développait le centre de veille, qui est le centre d'informations du cabinet du Ministre de l'Intérieur. J'ai été affecté au départ comme directeur adjoint. Et puis au départ de mon chef en octobre 2020, je lui ai succédé à la tête du centre de veille. Ce centre de veille, c'est une entité qui est connectée au terrain par l'intermédiaire des préfetures, et qui est connectée à tous les services opérationnels grâce aux autres centres d'informations rattachés aux États-majors opérationnels des services de police, de gendarmerie, de la sécurité civile, de la DGSI, de la préfecture de police et qui gèrent toute l'information en provenance du terrain et des services opérationnels, et même de l'étranger par le biais de nos attachés de sécurité Intérieur, à destination du cabinet du ministre, mais au-delà d'autres ministères avec lesquels nous avons des partenariats, de l'Élysée et de Matignon. Cette information-là arrive brute chez nous, elle est analysée, elle est traitée, elle est diffusée, parfois synthétisée et on produit des notes par rapport à l'information à laquelle nous avons accès. Une partie importante de cette information est classifiée, nous sommes en charge de la traiter pour le cabinet du ministre.

Ces informations vous les obtenez à partir d'outils ? Je sais que la préfecture de police utilise CRISORSEC, est-ce que ça ressemble à cet outil-là ?

Non c'est un système, on peut dire un peu plus archaïque, et la question est intéressante parce que je suis actuellement en train de revoir ça. On reçoit l'information par différents biais. Alors, essentiellement par mail, par téléphone, et par tous les moyens de messagerie. Tout ça c'est de l'information opérationnelle, fiable, qui vient des terrains par le biais de la police, gendarmerie, sécurité civile et des préfetures. Après, il y a toute l'information qui a été reprise, et malheureusement parfois transformée et falsifiée sur les réseaux sociaux et parfois par certaines chaînes d'informations en continu qui font la course à la primo-information.

Donc du coup, vous votre compte sur les réseaux sociaux c'est le compte du ministère de l'intérieur ? Le compte @place_beauvau ?

On a un compte du ministère de l'Intérieur, c'est le Beauvau en effet. Ce compte il est à la disposition de la Direction de l'Information et de la Communication, la DICOM, du Ministère de l'Intérieur. Ce compte diffuse des informations. Nous avons un processus d'alerte, par exemple, en cas de situation météorologique qui vire au rouge, on active le compte @beauvau_alerte. Cela se produit de la même manière pour les attaques terroristes.

Du coup c'est le centre de veille qui a la main sur le compte @beauvau_alerte ?

Non. Nous on va alerter le cabinet du ministre d'une situation. C'est le cabinet du ministre qui est en contact avec la DICOM et qui va dire « OK on lance l'alerte Beauvau ». Ils nous proposent ensuite un tweet qui est validé par le directeur adjoint du cabinet du ministre.

D'accord donc l'information officielle remonte depuis le terrain, repasse par le cabinet et redescend sur les réseaux sociaux ?

Exactement, s'agissant d'alerter les populations, il faut que l'information du ministère de l'Intérieur soit une information qui soit obligatoirement fiabilisée.

Est-ce que vous avez parfois des informations qui remontent par les réseaux sociaux ?

On a des informations qui peuvent remonter par les réseaux sociaux, c'est pour ça qu'on a une veille spécifique. Ici, au centre de veille on a des veilleurs. Alors ce n'est pas de la veille de renseignement, comme peuvent le faire les services de renseignement. C'est ce qu'on appelle de la veille opérationnelle, de la veille tactique, c'est à dire que lorsqu'une information nous arrive, par exemple on va avoir une vidéo d'une patrouille de police qui est à priori en train de molester quelqu'un et ça tourne sur les réseaux sociaux. C'est une courte vidéo, la plupart du temps, on ne connaît pas le contexte, on ne sait rien du tout mais on commence à voir que ça buzz par l'intermédiaire de comptes anti-police bien connus. Là, on va demander des informations aux services concernés. Si on voit que ce sont des policiers, on va mettre la police nationale sur le coup afin de nous indiquer de quoi il s'agit exactement. S'il s'avère que c'était une interpellation de personnes du grand banditisme qui se sont rebellées à l'interpellation et, effectivement, ça ne s'est pas bien passé, soit la police nationale, soit les porte-paroles officiels, soit le compte Beauvau pourra faire une communication en expliquant ce qu'il s'est passé. Cette veille elle est indispensable. Ça peut aussi être dans le sens inverse, ça peut être des violences urbaines, des voitures incendiées, des policiers pris à partie, on cherchera à savoir d'où ça vient.

Comment s'organise votre veille opérationnelle ?

Ici au centre de veille, on a tous les jours aux heures ouvrables des services qui font de la veille sur les réseaux sociaux. La nuit, on a une permanence qui fait à la fois la réception de l'information opérationnelle et qui fait de la veille réseaux sociaux. La nuit on a quand même moins de buzz, il y a peut-être une vidéo qui va sortir mais ça ne va pas buzzer. Ce sera le matin ou on verra les choses émerger où on demandera des précisions.

Et qu'est-ce qu'il se passe s'il s'agit d'une vidéo ou quelqu'un filme une fusillade dans les rues de Paris par exemple ?

On essaie de savoir exactement ce qu'il s'est passé. De quelle fusillade s'agit-il, de la date des faits, etc. Ça peut être autre chose, par exemple des policiers qui insultent des gens parce qu'ils ont été provoqués et sont à bout. Là, on saura que oui, ça ne s'est pas bien passé, oui, l'IGPN a été saisie, et on informe le cabinet que l'affaire est en cours.

Vous êtes toujours activé avant que la cellule de crise soit activée, du coup êtes-vous le niveau juste avant le COGIC dans la chaîne d'information ?

Le COGIC ce n'est pas pareil. Si vous voulez, nous on est situés au cabinet du ministre de l'Intérieur et on est un lien avec tous les centres d'informations opérationnelles du Ministère de l'Intérieur. C'est à dire le CIPN pour la police, le CROGEND (le CNO maintenant) pour la gendarmerie, le COGIC pour la DGSCGC et toutes les préfectures, dont la préfecture de police. Donc en fait le COGIC est un des centres qui nous fait remonter de l'information spécifique à la sécurité civile. Il faut savoir que le COGIC, même s'il s'appelle le Centre de Gestion Interministérielle de Crise, en fait les crises que gère le COGIC ce sont les crises de sécurité civile : tremblement de terre, inondation, accident technologique majeur, etc. Les crises terroristes ou des crises pré-insurrectionnelles ce n'est pas du tout le COGIC par exemple. Nous on est à la veille H24, tout ce qui se passe sur le terrain, quelle que soit la problématique gérée par le Ministère de l'Intérieur.

Ce centre de veille, il existe depuis combien de temps ?

Dans sa forme actuelle, ce centre de veille existe depuis 2017. 2017 c'était vraiment embryonnaire, son développement dans sa forme actuelle, c'était plutôt fin 2018. On a plusieurs niveaux d'activation. Un niveau 1 normal jusqu'à un niveau 3 qui est le niveau cellule nationale de suivi. C'est à dire, là où le ministère de l'intérieur va se renforcer niveau crise selon ses problématiques. Par exemple les gilets jaunes, par exemple un attentat terroriste. Enfin un attentat qui n'implique que la police et le terroriste, c'est typiquement du ressort du Ministère de l'Intérieur. Dès qu'on passe sur une crise multisectorielle, par exemple la tempête Irma qui a quasiment rasée toute une île, ou de très fortes inondations qui impliquent plusieurs secteurs comme les transports, l'agriculture, etc., on est clairement sur de l'interministériel. Donc là, il y a nécessité d'activer la cellule interministérielle de crise.

Donc ça c'est un peu le niveau 4 pour vous ?

Exactement, c'est le niveau 4. C'est le niveau 4 dans lequel nous ne sommes plus qu'observateurs. À ce niveau-là nous on met un officier de liaison, et on continue à faire notre boulot pour le Ministère de l'Intérieur. On continue à veiller les territoires, la sécurité des populations et l'ordre public.

J'ai entendu dire qu'il y avait, en 2016 pendant Irma, l'association VISOV qui faisait le boulot de l'équipe de veille en proposant une remontée d'information. La cellule de veille a été créée en 2017, est-ce qu'aujourd'hui ce serait vous qui assureriez cette veille ?

Alors ça c'est très sécurité civile si vous voulez. Il y a effectivement des bénévoles qui font remonter des informations depuis les réseaux sociaux. Ça, véritablement, c'est l'utilisation des réseaux dans la crise. Ça permet de prévenir, ça permet d'être prévenu, mais c'est une vision très sécurité civile.

En fait ce n'est pas votre sujet de prédilection ?

Non mais c'est très intéressant et heureusement qu'ils sont là. Parce que parfois lorsqu'on a 5000 personnes bloquées sur une autoroute à cause d'une tempête de neige, les VISOV se mettent en place et communiquent avec toutes ces personnes qui sont bloquées. Nos veilleurs sont vraiment sur un sujet de détection. Tout ce qui est communication c'est la com, ou les VISOV en cas de crise. Nous on est sur des sujets de détections.

Est-ce que vous avez des liens directs avec Twitter ou Facebook pour vous faire remonter de l'information ? Avez-vous accès à des outils spécifiques ?

On a accès à des outils supplémentaires, du type Tweetdeck, Visibrain. On n'a pas forcément d'accords avec les réseaux sociaux.

Je vous dis ça parce que j'avais lu une communication du Ministère de l'Intérieur qui indiquait qu'il y avait eu des accords entre le Ministère et les réseaux sociaux.

Ça c'est peut-être un sujet qu'il faudrait voir avec la DICOM en complément. C'est sûr qu'ils ont des liens avec Facebook, avec Twitter, etc. parce que la DICOM fait de la com de crise. Nous ne sommes pas sur le côté communication de la gestion de crise.

J'étais allé interviewer la police nationale et j'avais remarqué que vous étiez tous sur le même site, cela doit vous aider pour la communication inter-services.

Oui, ça peut aider ! Après, tout est une affaire de chapelle. Parfois c'est un peu compliqué. Quand on voit qu'il y a une porte-parole Ministère de l'Intérieur, une porte-parole pour la Police Nationale, une porte-parole Gendarmerie et une porte-parole Préfecture de Police, ça fait beaucoup de porte-parole.

C'est une des différences que vous avez avec la Belgique où tout est centralisé.

La Belgique c'est un plus petit pays, peut-être que c'est plus gérable depuis l'administration centrale ? Mais c'est vrai que la France et ses chapelles, c'est quand même assez particulier. C'est très français ce mode d'organisation.

Ma dernière question est une question ouverte. Au niveau du centre de veille, quels sont les apports du numérique et quelles sont vos attentes par rapport au numérique ?

Les apports sont énormes. Dans un avenir proche, tout sera numérique et la gestion de l'information se fera de manière automatique. Nous travaillons actuellement sur un nouvel outil de diffusion de l'information en direction du cabinet du ministre et même au-delà où il y a pas

mal de choses qui seront assez simplifiées. En revanche, je pense qu'au Ministère de l'Intérieur, il n'y aura aucune intelligence artificielle qui pourra remplacer le fonctionnement humain. Il y a des sujets au Ministère de l'Intérieur qui sont très politiques et on ne peut pas donner un processus ou un algorithme précis pour chaque information. La détermination de l'importance d'une information dépend de tellement de paramètres, incluant l'état d'esprit du ministre ou même la météo qui peut influencer. L'analyse humaine est primordiale. Mais après, il y a d'autres sujets comme les réseaux sociaux où on était à un stade en 2010 où les réseaux sociaux c'était génial, on retrouvait des copains, on partageait des informations en famille. 10 ans plus tard les réseaux sociaux c'est une plaie pour les informations. Je parle de la désinformation, les groupes qui se mettent entre eux et qui pensent détenir la vérité. Les réseaux sociaux ont énormément polarisé l'opinion publique et sont devenus un véritable danger pour la démocratie. Je le vois avec tout ce qu'on produit ici, finalement le trop d'informations a complètement tué l'information. Entre les complotistes, les conspirationnistes, sans parler du nombre incalculable de fake news ou d'utilisation des réseaux sociaux à des fins politiques, c'est dramatique.

Annexe 4 : Entretien du 18 novembre 2020 avec Charles Andrée, Community manager à la Ville de Paris

Je suis entré à la Ville de Paris en mars 2019. J'ai beaucoup bougé, j'avais ma boîte avant, que je reprendrai peut-être après, je ne sais pas. Au départ j'ai été embauché par un copain, il n'était pas le seul décideur mais sa proposition est tombée à pic. Bosser avec quelqu'un que j'apprécie beaucoup ça a été un plaisir. Il est parti en septembre, du coup j'ai perdu un lien de proximité mais je reste au sein de mon équipe avec des gens très bien. Voilà ça fait deux ans que je suis à la Ville de Paris, j'y suis rentré pour diriger les réseaux sociaux au sein desquelles il y a des community managers qui gèrent les différents sociaux sur lesquels on est : Facebook, Twitter, Instagram et LinkedIn. On va bientôt ouvrir un compte Tiktok, il y a un apprenti notamment qui va y être dédié. Au sein de cette équipe il y a l'équipe vidéo puisqu'elle produit principalement des contenus pour les réseaux sociaux. Il y a trois community manager plus un apprenti, il y a 4 vidéastes, dont 3 qui tournent et qui montent et un qui est documentaliste. En plus, il y a une équipe relation usager en ligne, qui s'occupe de tous les gens qui se plaignent ou qui posent des questions sur le fonctionnement des services de la ville, cette équipe est composée de 2 personnes et une équipe avec une seule personne en charge des panneaux lumineux qu'on appelle les journaux électroniques d'information qui diffusent des informations municipales. Donc voilà ce que je dirige, ça c'est au sein du pôle contenu. Donc les contenus digitaux, avec principalement au-delà de mon équipe, les rédactions, la rédaction de Paris.fr et « Que faire à Paris ? », qui sont en train de fusionner, et les photographes qui sont principalement mobilisés par les déplacements de la maire mais qui font aussi d'autres choses, notamment l'illustration de nos campagnes de communication qui trouvent leur diffusion sur nos réseaux sociaux.

Tu m'as dit qu'il y avait deux personnes qui s'occupaient de la relation usager dans ton équipe. Ce sont ces personnes qui s'occupent de l'application « Dans ma rue » ?

Non ce ne sont pas eux qui s'en occupent, c'est au sein d'une direction en particulier. Nous on s'occupe uniquement des signalements en ligne sur nos réseaux sociaux. Il s'agit de @parisjecoute, le compte Twitter et le compte Facebook qui sont ouverts pour la gestion du canal usager, mais aussi dans les différents commentaires qui peuvent être postés sous nos publications et qui exprimeraient des doléances ou d'autres signalements usagers.

Paris j'écoute ça se passe comment ?

Tout est possible, on traite les commentaires, les messages privés. On met sur le compte Twitter de la Ville de Paris de poser les questions sur le compte @parisjecoute. Ce n'est pas le cas de tout le monde donc il arrive qu'on réponde avec @parisjecoute à des questions qui sont adressées au compte de la Ville de Paris. On se met même à traiter les messages privés sur Instagram.

Comment fonctionne cette structure lorsqu'il se passe une crise à Paris ?

Lorsqu'il y a des crises sur une certaine durée, comme le Covid, hélas maintenant c'est devenu quasiment une norme, mais il y avait une cellule de crise qui se réunissait tous les jours et qui adressait des instructions à ma directrice. C'est très pyramidale la Ville de Paris, comme dans toutes les administrations. Lorsqu'il y a une crise c'est l'activation d'une cellule de crise qui donne des directives à ma directrice ou à son adjoint, et cela se répercute sur mes équipes. Quand il y a des crises où il n'y a pas eu activation d'une cellule de crise parce qu'elles nous

prennent de court, cela passe toujours par ma directrice qui nous donne des instructions. Il arrive évidemment que nous soyons alertés avant, dans ce cas on signale et on fait une proposition de traitement. Ma directrice c'est Caroline Fontaine. S'il y a une cellule de crise, c'est soit elle soit son adjoint qui va en cellule de crise. Ça peut être aussi ma responsable qui représente la direction dans les cellules de crise et dans les comités de pilotage. Soit elle nous dirait directement de faire parce qu'elle n'a pas de doute, soit, plus fréquemment, elle alerte la directrice et elle lui soumet une proposition de traitement.

Est-ce que vous avez un système d'astreinte ?

On a toujours une astreinte 7j/7 24h/24. On a un outil de veille qui permet de veiller les sujets quand il y a une crise qui émerge pour voir quelle est la teneur des réactions. Pour voir s'il faut qu'on s'en empare, dans quels termes, quelles sont les inquiétudes, etc.

Quels sont les outils de veille que vous utilisez ?

Visibrain. Ça coûte très cher. On l'utilise très largement sur Twitter, mais aussi Facebook. C'est sur Twitter qu'on voit, bien plus que sur Facebook. Quoi qu'il y a des exceptions. On l'a vu avec les gilets jaunes par exemple, où ça se passait dans les groupes Facebook. D'une manière générale on a tendance à se dire que c'est sur Twitter que se forme l'opinion, avec les influenceurs. Je ne suis pas toujours en phase avec ce focus sur le top. C'est pour ça que je te prenais l'exemple des gilets jaunes, il y a une tendance à se focaliser sur ceux qui traditionnellement sont considérés comme faisant l'opinion. En oubliant qu'aujourd'hui, parfois, l'opinion elle peut se faire avec des nobodies, un énorme buzz peut se faire sans que la moindre personnalité ou influenceur en soit à l'origine. On veille ces canaux, ainsi qu'une veille permanente sur des sujets clés qui sont ceux des différents axes majeurs des politiques de la Ville de Paris pour être alerter quasiment en temps réel au sein de ceux-ci. Et puis si on a des crises particulières, on fait des recherches particulières, ad hoc.

La ville de Paris a une responsabilité de crise au niveau local. Comment ça se passe pour les questions de communications avec les autres niveaux de gestion de crise ?

Vu qu'en cas de crise, les instructions viennent d'en haut, chacun connaît le périmètre de compétence des différentes strates de gestion de crise et des différentes collectivités en principe. Mais comme tu l'as bien dit, les chevauchements, les enchevêtrements, les responsabilités partagées, ça existe fréquemment surtout à Paris qui a un statut particulier. Pour le Covid, il y a une forme de répartition des sujets de prises de parole. S'il y a un aspect sécuritaire, on va laisser la parole à la préfecture de police. Mais cela va évoluer puisqu'il va y avoir une police municipale. Quand il y a des cellules de crise, il peut arriver que ce soient des cellules de crise pluripartites et il peut arriver que la question des sphères d'intervention de chacun soit explicitement adressée pour pas qu'on se chevauche. Mais encore une fois, j'ai plutôt tendance à dire que le critère de jugement, c'est plutôt en opportunité. La répartition des compétences ne prend pas la forme de bloc clair. Chacun juge selon son intérêt de fait. Tu vois j'ai bien vu depuis le début de la crise Covid qu'on avait plutôt envie de laisser le rôle du bad cop à la préfecture de police.

L'idée de ma question m'est venue parce qu'en interviewant la PP et la PN, ils me disaient qu'ils ne prenaient pas en considération les communications de l'un et de l'autre.

Très bonne question parce qu'en effet, c'est un truc que je trouve en partie désolant, on vit en vase clos, chacun a sa petite chapelle. J'imagine que tu n'ignores pas qu'on est dans une situation particulière avec la préfecture de police qui dépend du ministère de l'Intérieur qui est un ministère vitrine pour Macron 2022. Anne Hidalgo, on en parle de plus en plus comme une future candidate. La politique est toujours là en fil rouge. Anne Hidalgo, si elle a une chance c'est en représentant la gauche et les écologistes, la maire qui prend soin, le *care*, donc elle va sur-jouer le soin quand la préfecture de police va sur-jouer la sécurité. Par exemple la végétalisation et l'adoucissement des mobilités, qui sont des caractéristiques du mandat précédent et à fortiori de celui-ci, avec l'urgence climatique qui s'aggrave, avec les différents mouvements de personnalités qui ont de plus en plus d'impact sur l'opinion sur ces sujets, c'est dans l'intérêt et de la ville, et de celle qui la dirige que d'appuyer tout ça.

Je vais revenir sur les informations dont vous vous occupez sur les réseaux sociaux avec @parisjecoute. Est-ce qu'il arrive que vous ayez des remontées d'informations de terrain ?

On alerte. Il est déjà arrivé que je décide tout seul de faire des publications sur certains sujets. On doit complètement renverser le prisme de la communication institutionnelle aujourd'hui. Je faisais une présentation sur les orientations stratégiques des réseaux sociaux pour la nouvelle mandature. Un de mes sous-titres c'était « les usagers seront les premiers ». Il faut arrêter de faire des grands plans mais au contraire c'est la parole des usagers qui doit guider nos politiques publiques ou en tous cas notre façon de les mettre en scène en disant « c'est parce que vous l'avez demandé qu'on le fait ». On a un document qui s'appelle le Dashboard qu'on remplit tous les jours où on rend compte de l'opinion des parisiens telle qu'elle s'exprime sur les réseaux sociaux de la ville pour dire quelles sont les opinions. Le document et ce qu'on observe sur les réseaux sociaux, cela doit être le niveau zéro de nos propositions, de nos réponses, de toujours partir de l'opinion des parisiens si elle est déjà exprimée sur tel ou tel sujet. J'avais demandé qu'on s'inspire de la ville d'Asnières et qu'on ne parle jamais des politiques publiques qui n'ont pas connues un début d'exécution observable et que ce soit les parisiens eux-mêmes qui fassent notre communication. Je demande que notre pôle soit systématiquement consulté lorsqu'il y a des campagnes de communication qui sont conçues. Nous sommes une source de data qui est peu exploitée. D'une manière générale, j'ai tendance à devoir me battre pour que nous, les réseaux sociaux incluant la relation usager soyons associé à la conception des campagnes de communication.

Tu m'as dit que tu dépendais d'une structure pyramidale, mais que pourtant il t'arrivait de faire des publications de ton propre chef. Comment ça fonctionne ?

En réalité, là où j'ai peu de marge de manœuvre, c'est lorsqu'il y a une commande qui vient du cabinet. En dehors de ça, j'ai une totale latitude. Je peux choisir de faire des tweets, ou des publications, soumettre des idées. J'ai un total soutien de ma directrice qui soutient mes initiatives.

Annexe 5 : Entretien du 23 février 2021 avec Stéphanie Le Gagne, Cheffe du service régional de la communication interministérielle à la PRIF

J'ai une première carrière dans le privé, je faisais du marketing, de la direction artistique. Après je passe un concours, je deviens fonctionnaire. Ça se passe en 2014 / 2015 donc une période que vous connaissez bien. Et là, je décide à la sortie de ce concours de prendre un poste de gestionnaire de crise dans un département criso-gène, le Gard. C'est un des rares départements où vous avez l'ensemble des risques qu'ils soient d'ordre public ou naturel, hormis le risque volcanique. On en a connu des risques pendant ces dix-huit mois que j'ai passé dans le Gard. J'étais un des rares agents du ministère de l'Intérieur à avoir fait de la communication et en même temps de la crise. Ce qui fait que lorsqu'ils ont créé le poste de chef d'unité com de crise à Beauvau, il m'a été proposé et j'ai tenté l'aventure. Donc j'ai été propulsée à Beauvau, le ministère de l'Intérieur c'est 99% des crises. Même là, avec le Covid on se rend compte que ça finit par être une crise du ministère de l'Intérieur parce que restriction des libertés. À Beauvau, en central, vous gérez ce qu'on appelle les crises qui impactent le territoire national. Tout le reste des crises est géré en département. L'administration centrale, c'est vraiment dès que le territoire national est impacté ou est mis en danger. Cela va être par exemple des attentats, tous types d'attentats ou des grosses catastrophes naturelles comme Irma, qui va être vraiment la grosse catastrophe naturelle sur laquelle j'ai travaillé. En fait la particularité d'Irma, c'est qu'une semaine avant l'ouragan, nous, parce qu'on faisait une veille sur les réseaux sociaux et parce qu'on était en contact avec Météo France on savait que le cyclone allait être important. Après, personne ne s'attendait à ce qu'il s'est passé. Personne n'avait jamais vu ça. Donc on avait pu prévoir un peu avec la préfecture, des messages d'alerte, etc. mais là, on était dans de l'information, pas du tout dans de la communication. Le message c'était vraiment « mettez-vous à l'abri » et on avait demandé aux préfectures que ce soient en Guadeloupe, à Saint Martin ou à Saint Barthélemy de passer dans les rues avec un mégaphone. C'était très rustique, on parlait pas du tout de réseaux sociaux, mais c'est ce qui fonctionne le mieux. L'ouragan arrive, le tsunami suit, 95% de bâti détruit. Les réseaux qui tombent. Je me rappelle d'un moment surréaliste en pleine nuit en CIC, vous parlez à la préfète sur place en visio, et puis pouf tout d'un coup écran noir et on se dit « mon dieu elle est morte ». Irma c'était ça. Et pendant deux heures vous essayez de la recontacter, puis évidemment vous ne pouvez pas puisque rien ne fonctionne. La vraie difficulté sur Irma c'était après, quand les réseaux ont été remis en fonction. Parce que comme nous n'avions aucune visibilité de ce qu'il se passait sur le terrain, nous étions obligés de se baser sur tout ce qui se passait sur les réseaux. Que VISOV nous remontait, nous on avait aussi des agents sur place, par les forces de l'ordre, par les réseaux satellitaires, etc. Et là, vous avez tout et n'importe quoi. De « ils sont tous morts » à « il y a aucun mort », de « tout va bien » à « tout est détruit ». Ça a été vraiment n'importe quoi.

Mais comment vous faites le tri à ce moment-là ?

C'est le problème en fait, vous faites le tri mais vous manquez horriblement de réactivité. Parce que à un moment donné, quand vous avez une information qui arrive, vous êtes obligé de la faire confirmer. Moi, à partir du moment où sur les réseaux il y a un type qui me dit qu'il a 3000 morts, je prends le risque de le faire confirmer parce que si c'est avéré, il ne faut pas passer à côté.

Oui et cela mobilise des moyens et de l'énergie

C'est exactement ça. Et du coup on a perdu beaucoup de temps à vérifier l'information, et une fois que l'information était vérifiée on devait la remonter jusqu'aux décideurs qui eux-mêmes

devaient nous valider la réponse à l'époque. Donc une brève, une fake news ou une rumeur qui met 10 minutes à s'installer, vous mettez 3 minutes à décider si vous allez répondre ou pas. Donc forcément, vous êtes en retard. Et on courrait en permanence après l'information. C'était vraiment une découverte parce que sur les crises précédentes, la parole de l'Etat était restée une parole légitime et on ne la remettait pas en cause. Là, à partir du moment où on nous disait que l'information était fausse, on nous disait « vous nous mentez ». On nous balançait des très vieilles images d'archives qui montraient en effet des bateaux esquinés qui n'étaient même pas issus d'ailleurs des caraïbes françaises. Ils diffusaient des images qui venaient d'Haïti. Et là, je pense qu'on a été particulièrement mauvais sur les réseaux sociaux à cause de ce manque de réactivité. Depuis l'État cherche à le corriger. Mais c'est vrai que tant qu'on ... alors ça paraît peut-être présomptueux ce que je vais dire, mais tant qu'on ne laissera pas les communicants réagir en direct, une fois que l'information est consolidée, on ne pourra jamais être réactif.

Oui j'imagine que c'était un peu comme à mon époque à la préfecture de police, il y avait toujours besoin de la validation du préfet.

C'est ça. Et vous imaginez, nous, à l'époque d'Irma, j'avais mon supérieur hiérarchique qui lui-même en référait à son supérieur hiérarchique qui en référait au directeur de cabinet qui en référait au ministre qui en référait au premier ministre qui en référait à l'Élysée ! On marchait sur la tête.

J'ai découvert la situation en 2015 et j'ai quand même l'impression, pour les réseaux sociaux, que la situation s'est nettement améliorée. J'avais contacté des personnes à la DICOM pour essayer de connaître la situation au ministère de l'Intérieur.

À la DICOM il faut savoir qu'ils n'ont plus d'unité de communication de crise. Tout maintenant est centralisé au centre de veille et d'analyse.

Du coup, c'est peut-être la raison pour laquelle ils ne me répondent pas. Du coup ce n'est plus eux qui gèrent le compte Beauvau Alerte ?

Je peux vous expliquer comment Beauvau alerte est né parce qu'il y a tout un cheminement pseudo-intellectuel derrière. Il y a eu une période où la question se posait de garder ou pas le système SAIP de sirènes. Il y a eu cette application mobile qui n'a jamais fonctionné et qui ne fonctionnera jamais. En France, nous ne sommes pas outillés même au niveau juridique pour faire ce que font les belges avec BE-alerte. On est pas du tout outillé pour faire du Cell-broadcast même si tout le monde en parle. Aujourd'hui, vous parlez de Cell-broadcast à la CNIL ils vous font une crise cardiaque.

Surtout que c'est censé être mis en place à horizon 2022 selon le ministre de l'Intérieur.

Il y a des discussions actuellement avec les opérateurs de téléphonie où les clients, à partir du moment où ils signent le contrat, donnent leur accord. Mais ça, ça se négocie avec le passage à la 5G. En ce moment, il y a des discussions entre Bercy, l'Intérieur et les opérateurs de téléphonie. C'est ce passage-là qui avait été loupé au moment du développement de la 4G.

Là, on n'est finalement pas sur quelque chose d'acté puisque la directive européenne ne précise pas de quel type d'alerte SMS moderne il s'agira – soit Cell Broadcast, soit SMS Géolocalisé.

On sait parce qu'on n'est pas outillé. Et il y a un autre problème en France d'un point de vue géographique : on a encore beaucoup de zones blanches et de zones grises. Notamment sur les sites industriels à haut potentiel de crise. Vous vous baladez le long d'une centrale nucléaire, vous n'aurez pas de réseau. À juste titre, il en va de la sécurité de l'installation. Si demain il y a un vrai incident industriel qui se passe, ce sera là-bas. Et donc vous ne pourrez prévenir personne en passant par le SMS. Et c'est de là qu'est venue la discussion pour supprimer les sirènes. Pour ne rien vous cacher, quand il y a eu cette discussion, j'ai pris une carte de France et je leur ai entouré les zones blanches. Voilà, si on fait que du SMS, on part du principe qu'on perd toutes ces zones-là qui représentaient à peu près un tiers du territoire. Vous prenez, notamment les centrales du sud, ou les centres de recherche du sud, Marcoule, Tricastin, vous avez des villes autour. Les villes ne sont pas à 100 kilomètres, elles sont autour. La question c'était est-ce qu'on passe au 100% numérique ou pas ? On m'a répondu une sirène elle ne dit rien. Ce qui est vrai, la sirène elle n'a pas une petite bouche pour donner des consignes, par contre elle vous donne l'information qu'il se passe quelque chose. Et donc là c'est la responsabilité de chacun d'allumer sa radio ou sa télé. Pour biaiser ça, parce que le ministre de l'époque voulait vraiment une solution avec les réseaux sociaux, parce qu'on est un peu à la traîne par rapport aux belges, on ne va pas se mentir, a été créé Beauvau-alerte qui ne pourra jamais fonctionner parce qu'il ne dépend que de Twitter. Tout le monde n'a pas de smartphone, sur son smartphone tout le monde n'a pas Twitter, et du coup c'est un petit quasiment mort-né, qui en plus ne peut pas être géolocalisé parce qu'on est sur un réseau social.

Maintenant vous êtes à la PRIF ? Qu'est-ce qu'il s'est passé ?

Après Irma, il y a eu la question de reconstruire complètement l'île et de mettre en place de nouveaux services. On m'a proposé le poste de cheffe de service sécurité à la préfecture de l'île de Saint Martin – Saint Barthélémy, et donc je suis partie 18 mois dans les Caraïbes pour reconstruire l'île.

Mais alors vous avez vécu toutes les phases de la crise !

Pour Irma oui ! C'est vraiment ce qui a motivé mon départ parce que je ne connaissais pas du tout ces îles. Quand vous êtes en cellule de crise c'est très frustrant. Parce que vous ne pouvez rien faire, surtout à la communication. Il faut être honnête, vous vous sentez démunis. Et là quand on m'a dit, tu peux aller prendre ta pelle et déblayer, d'un coup on se sent vraiment plus utile.

Et après ces 18 mois, vous repartez en Île-de-France ?

C'est ça. Vrai désir de rentrer en métropole parce que c'est usant. Saint Barth non, ça se reconstruit tout seul, ça se gère en 15 jours. La seule collectivité bénéficiaire de France quand même. Saint Martin c'est pas du tout le cas. Vous avez un niveau de vie qui est de moins de 400€ par mois par habitant, avec une population qui n'est pas entièrement francophone, vous avez une frontière qui sépare l'île en deux, une partie qui est en zone Schengen et pas l'autre, les choses ne sont pas simples. Un vrai désir de rentrer en métropole, de prendre du repos, de sortir du girond ordre public, gestion de crise, de renouer avec l'ensemble des politiques publiques. Je suis arrivée en me disant que je ne ferai plus de crise et plus d'ordre public. Et bien c'est raté.

Je crois que la crise ça colle à la peau.

C'est ça, alors pour le coup c'est d'autres types de crise, ce sont des crises que vous n'étudiez pas. De la crise de communication, de la crise d'image, la question de l'hébergement des migrants, etc. Cela reste des événements majeurs qu'il faut accompagner.

Votre service à la PRIF se nomme service régional de la communication interministérielle. Pourquoi interministérielle ?

Alors régional parce qu'en fait on chapeaute l'ensemble des communicants des départements sur ce qui relève de la compétence de la PRIF. Typiquement, je ne vais pas donner de directives sur ce qui va relever de l'ordre public. Même chose sur la sécurité civile, ça va être la PP qui va avoir la main. Par contre, sur toutes les politiques dites de cohésion sociale, d'économie, de sanitaire, des migrants, l'hébergement d'urgence, ça va être de notre compétence. On est là pour accompagner les départements en matière de communication et de mettre en place une stratégie cohérente. Pour que la parole de l'Etat dans la région soit tenue. Pourquoi interministérielle ? Parce que certes on porte les politiques du ministère de l'Intérieur, qui est notre ministère de tutelle, mais on va aussi porter les politiques de l'ensemble des ministères du gouvernement.

En fait, pour revenir aux réseaux sociaux, la Préfecture Île-de-France va avoir un genre de partage thématique de la crise avec la préfecture de police qui est votre pendant sur les réseaux sociaux ?

C'est ça. Ce qu'on va vraiment faire en termes de crise pure et dure c'est relayer les messages de la préfecture de police. Et au besoin on va leur servir de back office.

Et comment ça se passe dans votre organisation vous avez fait un système d'astreinte ?

Au Ministère de l'Intérieur, les communicants n'ont pas d'astreinte. Par contre nous avons formé des collègues qui eux ont des astreintes, et d'un point de vue moral, on s'engage à être disponible. Typiquement quand j'étais à Beauvau je n'avais pas d'astreinte mais j'avais ce qu'on appelle la « suggestion permanente ». C'est à dire qu'au moment où j'ai signé, je me suis engagée à être disponible H24 7/7. Quand je partais en vacances je disais où je partais, etc. Mais j'étais rémunérée pour ça.

Je vais faire un parallèle avec Irma. Pendant Irma la seule information de terrain était l'information citoyenne. Est-ce que pendant des crises vous avez de l'information qui remonte depuis les réseaux sociaux ?

Non. Non ça n'arrive pas. Les citoyens ne vont pas se tourner vers les comptes institution de type ministère. Par contre vous avez régulièrement des remontées, et c'est pour ça qu'on leur laisse ouvrir des comptes, sur les comptes des gendarmes et des pompiers. On leur signale régulièrement des événements, des personnes en détresse via leurs réseaux sociaux. Je pense qu'il y a vraiment une question d'image. Nous on est l'administration, qu'est-ce que vous voulez qu'on intervienne ? On ne nous voit pas sur le terrain. La police on ne va pas leur parler de leur crise d'image, ils sont empêtrés dedans depuis des années. Alors que les pompiers et la gendarmerie, on se dit tout de suite on les appelle, ils vont être là dans le quart d'heure.

Selon vous, quelles sont les apports du numérique sur la gestion de crise ?

Rien. Rien à part des problèmes. Depuis 6 ans, l'État à un vrai problème avec les réseaux sociaux parce que les réseaux sociaux ont créé le mythe du « tous expert ». Tout le monde se

sent légitime à commenter tout et n'importe quoi. On se retrouve à avoir commentaires sur commentaires et on perd le fil de l'information vraie. À partir de ce moment-là, donner des consignes à la population devient compliqué puisque dès que vous dites aux gens « attention, n'allez pas dans tel secteur », vous allez avoir les curieux qui vont forcément y aller pour prendre la photo parce que derrière il y a BFM qui l'achète et que ça va lui faire gagner des likes et des followers. Vous avez ceux qui vont dire « c'est n'importe quoi, j'habite à côté, il ne se passe rien », qu'ils soient à côté ou pas d'ailleurs, parce que vous n'avez aucune possibilité de le vérifier. Et puis vous avez ceux qui au contraire vont semer la panique : « je suis à côté, c'est l'horreur c'est l'angoisse, on va tous mourir, comment va-t-on s'en sortir ? ». La vraie chose que tout le monde attendait, et c'est d'ailleurs pour ça qu'on s'est engouffré dans les réseaux sociaux sans réfléchir, c'est qu'on avait un contact direct et immédiat avec l'ensemble de la population. C'est l'avantage du réseau social dans l'imaginaire collectif. Personne n'avait pris en compte cette dimension de libération de la parole, qui peut, certes aller dans le bon sens, mais qui peut aller dans un sens qui n'est pas le nôtre. Personne ne s'était posé la question de la légitimité de la parole. On est l'État, on est légitime. Personne ne s'était dit qu'on nous dirait à un moment donné « vous avez beau être l'État, vous n'êtes plus légitime ». Et ça, ça ne date pas des gilets jaunes, même s'ils ont mis un focus assez violent, mais ça existait déjà avant. Sauf qu'avant, lorsque vous avez je ne sais quel Zébulon sur un plateau TV qui vous disait « on vous ment on vous cache tout » on se disait « mais qu'est-ce que c'est que cet abruti » et il passait pour un marginal alors que maintenant c'est lui qu'on va prendre au sérieux. Certes, les gens vont beaucoup parler des États-Unis parce qu'il y a eu Trump et que cela a grossi le trait. Mais en fait c'est un mouvement de fond qu'on sent en France de plus en plus. Un exemple tout bête : je suis à la PRIF, je ne fais pas de gestion de crise et on fait un poste sur le service civique. Pas vraiment de polémique autour du service public, pourtant on a dû supprimer le poste parce qu'on nous accusait d'être des esclavagistes modernes en allant vraiment très loin.

À partir du moment où vous avez des commentaires qui sont trop vif vous décidez d'enlever les postes c'est ça ?

Oui, l'idée, c'est : l'État, normalement, ne modère pas. À partir du moment où c'est insultant, ou lorsqu'il y a incitation à la haine on ne réfléchit pas on supprime le poste.

Annexe 6 : Entretien du 13 octobre 2020 avec le capitaine Guillaume Fresse, adjoint au chef du Bureau communication de la BSPP

Je suis le commandant Guillaume Fresse de la Brigade des Sapeurs-Pompiers de Paris. J'occupe le poste d'adjoint au chef du bureau communication à la BSPP. Je suis en charge de la mise en œuvre de la stratégie de communication de la BSPP sur les médias, sur l'évènementiel. Et répondre aussi aux crises, que ce soit les interventions qui concernent les pompiers de Paris, ou les crises type terrorisme ou catastrophes naturelles auxquelles la BSPP est appelée en renfort. Je suis au bureau communication depuis 2015. En poste depuis le commandement du bureau communication depuis 2017.

Nous en avons déjà parlé mais toi tu étais en poste pendant les attentats de Paris ?

Oui, tout à fait.

Comment est organisé le bureau communication à la BSPP ?

À la tête du bureau communication, il y a le conseiller communication du général qui est également porte-parole de la BSPP. Le chef du bureau communication anime toutes les actions de communication des équipes qui sont sous ses ordres. Moi, son adjoint, je suis là pour l'appuyer. J'ai fait une école supérieure de commerce et je me suis spécialisé dans la communication. Je me suis engagé en tant qu'expert. Mon rôle c'est de conseiller mes chefs dans toutes les actions de communication. Tout ça pour dire en résumé, que je ne suis pas formé pompier pleinement. Ça c'était pour la partie commandement du bureau de communication. Ensuite il y a deux départements. Un qui s'occupe spécifiquement de tout ce qui est image, de la production à la captation sur intervention comme en situation de crise, mais également pour faire des produits institutionnels qui sont diffusés sur les réseaux sociaux. L'autre partie de ce département-là, c'est la gestion des réseaux sociaux et du site internet. L'autre département est le département rédaction. Il fournit la communication institutionnelle via le magazine « allo 18 » qui est le magazine des pompiers de Paris. Ce département fournit aussi les infographies et les maquettes, plaquettes, communications pour le recrutement, flyers. Ce département intervient de plus en plus au profit des réseaux sociaux. Quand moi je suis arrivé, nous étions encore très tournés vers la sollicitation médiatique. C'est toujours le cas mais aujourd'hui il y a une montée en puissance des réseaux sociaux et beaucoup d'actions tournent autour des RSN pour avoir plus d'impact et pour mieux maîtriser le message. L'un des principaux axes d'effort, ce sont les réseaux sociaux. Nous avons tendance à tester notre présence sur des nouveaux réseaux sociaux afin de ralentir les sollicitations médias.

Quels sont les types de contenu que vous postez sur vos RS ?

Notre raison d'être, c'est vraiment de répondre aux préoccupations de la population – gestion de crise incluse – sur notre zone d'action, Paris et la petite couronne. Effectivement depuis quelques années que nous utilisons les RS, il y a eu une montée en puissance avec les attentats de 2015 : Charlie Hebdo et le 13 Novembre, et nous avons continué à développer nos actions sur les RS avec les inondations de 2016 et maintenant avec le Covid 19. Notre action sur les RS est de faire de la prévention, en interne, dans notre jargon à nous que je n'aime pas trop, on parle « d'éducation de la population ». Le gouvernement le fait aussi, donc il y a leur message et notre message qui vient compléter le leur. Nous savons aussi que le message des pompiers est toujours très apprécié. Nous sommes tout le temps sur le terrain, nous avons une légitimité pour faire ce message de prévention type : Que faire en cas d'incendie ? Que faire en cas

d'inondation ? Que faire en cas d'orage ? Que faire en cas d'attaque terroriste ? Il y a les messages de la police mais nous on a aussi nos propres messages de prévention pour sauver des vies ou pour prendre en charge des personnes en cas d'attaque par exemple.

Ce sont vraiment des messages de conseils pratiques à mettre en place. Ce sont aussi des messages pour informer et rassurer la population. Le désastre, c'est de ne pas communiquer. Même si on ne peut pas tout dire, il faut absolument donner des informations factuelles à notre niveau de compétence parce que, encore une fois, nous ne sommes que pompiers et nous n'allons pas nous aventurer sur des terrains qui ne sont pas les nôtres. Quand nous pouvons le faire, sur notre terrain de compétence, nous le faisons et c'est accepté. Derrière, cela peut nous aider sur certaines interventions quand la population comprend ce qui se passe, les consignes sont mieux gérées et cela facilite la coopération de la population. Exemple très simple, en cas d'attaque terroriste, il y a souvent des victimes, ce qui ne signifie pas forcément quelqu'un de décédé dans notre jargon mais qui inclut les blessés légers et graves, et nous n'avons pas un pompier par habitant puisqu'il y a 7 millions d'habitants sur notre secteur de compétences pour 8500 pompiers. La population, là où elle peut agir, et cela va dans le sens des messages que nous publions : « n'attendez pas l'arrivée des pompiers, qui arrivent après quelques minutes, vous pouvez être le premier acteur de la chaîne des secours grâce aux formations gratuites dans la plupart des casernes participantes ». Cela concerne des gestes de secourisme basiques comme par exemple stopper une hémorragie, réaliser un massage cardiaque, mettre en PLS, effectuer un dégagement. Il s'agit aussi de prioriser en fonction de l'état de la victime. Quand on le dit, cela paraît évident, mais il faut le dire pour bien l'intégrer. C'est pour cela que ces messages sont à compléter par des formations données par des associatifs comme par exemple la croix rouge, nous même ainsi que la plupart des SDIS. C'est le type de message que nous faisons passer sur les réseaux sociaux. Pour que ce soit plus concret pour la communication de crise sur les réseaux sociaux : première phase on donne l'information factuelle. Voilà ce qu'il se passe à tel endroit. Deuxième phase qu'est-ce qu'on peut donner aussi comme information complémentaire parce que tous les numéros d'urgence subissent un flot d'appels énorme pendant un événement. Ce sont des appels liés à des témoignages avec des victimes mais aussi des gens qui souhaitent avoir une information pour savoir ce qu'il se passe ou pour être rassurés parce qu'un de leur proche pourrait être dans les victimes. Les réseaux sociaux servent donc aussi à donner des informations et à désengorger les numéros d'urgence parce que nous avons un réel problème de saturation des numéros d'urgence.

Lorsque vous avez des informations, vous avez moins d'appels, mais est-ce que vous avez des personnes qui vous contactent directement sur les réseaux sociaux en by-passant le centre d'appel de secours ?

Complètement. Ça arrive en effet notamment via les messageries privées de tous les réseaux. Là, c'est là où nous sommes peut-être un peu moins réactifs pour être tout à fait honnête. Pour faire face à ces situations de crise, nous avons mis en place un système d'astreinte. Chaque pompier doit soit prendre des gardes, soit des astreintes. On a mis en place au bureau communication un système d'astreinte sur les RSN parce qu'aujourd'hui c'est devenu tellement incontournable qu'il faut qu'on ait quelqu'un qui soit disponible hors des heures ouvrées pour faire de la veille, pour répondre aux commentaires, aux messages dans les messageries privées. Il y a énormément de messages. Et surtout on ne veut pas parasiter le centre opérationnel qui répond aux différents appels et qui a l'information avant nous.

Vous avez les informations plus tardivement que le centre opérationnel ?

En fait un pompier de garde, il est disponible, dans notre jargon, au temps zéro. Il est sur place, et au moindre signal il est disponible. Les astreintes, elles, ont une heure pour se rendre disponible au centre opérationnel et activer le centre de communication. Il y a un sous-officier qui est de garde et qui est en charge de faire le lien entre les informations du centre opérationnel et le porte-parole. Nous avons donc mis en place l'astreinte réseaux sociaux pour seconder le porte-parole, sauf que cette astreinte a une heure pour arriver sur place, activer la cellule et commencer le travail de remontée d'informations des réseaux sociaux ou de diffuser des messages informatifs. Par exemple, s'il y a des attaques à main armée ou une prise d'otage avec des tirs dans un quartier donné, on va demander aux personnes de s'éloigner des fenêtres pour ne pas essuyer de tirs.

J'aimerais revenir sur l'aspect veille des RSN. C'est une veille autour des messages ou plutôt une veille autour des hashtags ? Et je complète ma question en te demandant si vous avez déjà appris une information sur les RSN avant d'arriver en intervention ?

Oui, notamment sur Twitter. C'est d'ailleurs un formidable outil ; les médias l'utilisent beaucoup à commencer par BFM. C'est d'ailleurs cette chaîne-là qui nous a motivé à être plus performant sur les RSN. BFM a des collaborateurs qui veillent Twitter 7/7/ 24/24. Dès qu'ils ont une info, un tweet, des photos, ils appellent le service compétent – notamment notre bureau qui fait le lien avec la presse chez les pompiers – et donc cela peut arriver qu'ils nous disent : « on a vu qu'il y a un feu en cours à tel endroit ». Et nous effectivement on n'a pas encore l'information et on ne peut pas confirmer. Il arrive que le centre opérationnel nous appelle après BFM pour nous confirmer qu'il y a bien un feu à cet endroit. On se rend compte que les gens sollicitent twitter avant même d'appeler les numéros d'urgence.

Est-ce que cela arrive souvent que les informations arrivent d'abord par les RSN ?

Franchement cela arrive mais c'est plutôt rare. Sur notre secteur, la population a vraiment le réflexe d'appeler les numéros d'urgence. Nous avons mis en place la plateforme d'appel unique ici au centre opérationnel de Champerret, c'est à dire que les appels du 17 et du 18 arrivent tous au même endroit et cela nous permet de nous coordonner avec les forces de police qui sont avec nous au centre de police. Ça a été le cas pendant les attentats « il y a une fusillade dans telle rue » donc il y a eu à la fois des moyens police et pompier qui sont partis en même temps. On n'a pas connu au niveau du centre opérationnel de saturation telle qui fait qu'on n'a pas pu traiter tous les appels. De toute façon, les premiers appels ont suffi, on a compris qu'il y avait telle ou telle terrasse qui était touchée, qu'au bataclan il se passait quelque chose, qu'à Saint Denis il se passait quelque chose. On a eu l'information assez rapidement grâce au centre opérationnel et donc les numéros d'urgences qui sont en place. Les RSN peuvent compléter ou donner d'autres informations, notamment des signalements. Les gens n'hésitent plus à filmer ce qu'il se passe, et cela peut donner des informations très importantes pour l'enquête. Les RSN permettent de donner des informations très rapidement, et ça c'est très important pour éviter la panique générale. Le fait d'informer la population, même si ce sont des informations dures, cela peut aider la population à assimiler ce qu'il se passe et lui donner des informations de prévention.

Pour la BSPP, l'intérêt des RSN c'est de calmer le flot d'informations sur le centre opérationnel ?

C'est tout à fait cela. C'est une question de service public. Ce n'est pas de la langue de bois, quand nous sommes sollicités dans des situations de crise, c'est de notre devoir de répondre

aux appels. En complément, on a mis en place une application avec une startup qui s'appelle Stayin' Alive. Sur cette application, à partir du moment où vous avez eu une formation au secourisme, vous pouvez être acteur du secours et être ce qu'on appelle un bon samaritain. Sur cette application, vous êtes activés, on va vous dire d'aller à tel endroit pour aller secourir une personne avant l'arrivée des pompiers. On a développé ça en même temps que les gestes qui sauvent dans les casernes. On va aller pousser cette application sur nos RSN parce qu'on a besoin des citoyens pour intervenir avant l'arrivée des pompiers. Comme on dit souvent, ce sont les premières minutes qui comptent sur un massage cardiaque, c'est une question de vie ou de mort de prise en charge rapide de la victime.

Cette application est très intéressante mais je suis passé outre l'information.

Effectivement, il y a eu des choses qui existaient avant les attentats. Avant nous avions des exercices de gestion de crise, qui nous ont bien servi entre les inondations et les attentats. Tout ce à quoi on s'était préparé ces dernières années, très vite on a pu les mettre en œuvre. Ce sont des phénomènes qu'on attendait depuis longtemps et on les attendait. Pour autant, il a fallu améliorer nos processus et nous faire des RETEX où nous avons pu voir soit qu'il fallait être plus réactif sur les réseaux sociaux, mais aussi que nous pourrions bosser sur une application. Nous avons été démarchés par des start-up. Nous on a mis en place les gestes qui sauvent dans les casernes, qui est une formation gratuite de deux heures, parce qu'en principe une formation c'est payant. Quand la start-up avec laquelle on collabore a appris cela, elle s'est dit qu'ils allaient peut-être aller plus loin. Cela consiste déjà en un système de géolocalisation des défibrillateurs qui ont été mis en place dans Paris et dans la petite couronne. En plus de cela, cela consiste à la mise en place du système des bons samaritains. Vous pouvez vous inscrire sur cette application à partir du moment où vous avez suivi une formation de secourisme, et être activés. Dans cette start-up il y a des jeunes actifs mais aussi des chercheurs.

Est-ce que tu sais si cette information a un bon taux d'insertion ?

Honnêtement, il y a eu un effet boule de neige après les attentats. Aujourd'hui, et on le voit bien avec la formation des gestes qui sauvent dans les casernes, il y a moins de monde. Même avant le Covid. C'est pareil pour l'application. Pour autant, cela fonctionne quand même encore, puisqu'il y a des personnes qui ont sauvé des vies grâce à l'application la semaine dernière. Il n'y a pas moins de bons samaritains, mais en tous cas ça stagne. Sauver une vie c'est déjà un succès. Une crise chasse l'autre, on subit beaucoup de crises.

Est-ce qu'il y a de gens qui sont plutôt réticents pour l'usage des RSN et du numérique ?

En fait c'est humain, quand on ne connaît pas on a tendance à être méfiant. Peut-être qu'au début on ne voit pas ça comme un outil incontournable. C'est aussi le rôle des services de communication de convaincre les chefs de l'importance d'utiliser les RSN pour veiller et pour communiquer. Clairement aujourd'hui dans notre revue de presse, les RSN ont une partie dédiée à part entière dans la revue de presse du général. Aujourd'hui, cela représente presque la moitié des articles, en particulier autour de Twitter.

J'ai vu la semaine dernière que les gestionnaires de crises avaient communiqué autour de l'attaque au couteau à côté de Charlie Hebdo. Est-ce que vous avez une doctrine d'emploi qui est commune à tous les communicants en cas de crise ?

Très honnêtement, cette doctrine, elle manque. Il y a des travaux en cours. Notre force, c'est qu'on a été très réactif. Ce qu'il nous reste à peaufiner, c'est le message et le visuel. Par exemple, on avait mis un visuel qui était plus adapté à un incendie majeur qu'à ce genre d'attaque. Ça n'a l'air de rien mais c'est tellement repris que c'est fondamental. Il faut peut-être qu'on revoit notre boîte à outil pour les visuels. L'astreinte réseaux sociaux n'aurait qu'à piocher dans des messages pré-écrits avec un visuel déjà préparé, et le message sera adapté à la crise du moment. En gros le but c'est vraiment d'être le plus réactif possible. Aujourd'hui on n'hésite pas à dire qu'il s'agit d'une attaque quelque part. On le fait aussi pour la population, les personnes sont en fuite, la menace est toujours là. Ça veut dire « attention, éloignez vous de ce secteur-là ». Cela peut aussi gêner l'arrivée et le départ des secours.

J'ai vraiment l'impression qu'en France, depuis 5 ans il y a moins de frilosité autour de la communication sur les réseaux sociaux. Comment cela se passe chez vous pour le processus de validation de la communication sur les réseaux sociaux ?

On a mis en place à la BSPP un officier de garde au centre opérationnel. Il reçoit dès qu'il a une information via un appel d'urgence un SMS au général, son adjoint, le porte-parole des pompiers de Paris. Cela nous permet d'être immédiatement informé. Derrière on va se coordonner avec la préfecture de police pour intervenir ensemble. Le général peut aussi avoir l'information par la préfecture de police. Le porte-parole ainsi que l'officier de communication vont descendre au centre opérationnel, la cellule de communication va être activée. Un sous-officier va être chef de la cellule communication et moins d'une heure après, l'astreinte réseaux sociaux sera sur place. Immédiatement quand on a pu fiabiliser l'information, c'est à dire où, à quelle heure, et quoi. C'est très basique mais ça permet de faire comprendre à la population qu'on est au courant. C'est rassurant pour la population de dire qu'on est au courant. La publication de nos messages ne se fait pas sans l'autorisation de la préfecture de police. La population est devenue plus résiliente aujourd'hui et est prête à entendre ce genre de message sur les RSN, ce qui n'était pas le cas avant les attentats. Aujourd'hui, avec la préfecture de police, et je pense aussi qu'ils ont renforcé leur doctrine d'utilisation de l'information et de la communication avec les médias, aujourd'hui la coordination est très rapide. On se met en relation avec la porte-parole de la préfecture de police. Il serait bien dommage que l'information soit publiée d'abord par des services subordonnés puisque nous sommes subordonnés à la préfecture de police.

Annexe 7 : Entretien du 22 février 2020 avec le commandant Alexandre Jouassard, chef du Bureau communication de la DGSCGC

Je suis le commandant Alexandre Jouassard, porte-parole de la DGSCGC et en même temps chef du bureau de communication à la Direction Générale de la Sécurité Civile et de la Gestion de Crise à Paris. Mon rôle est de coordonner la stratégie de communication de la Sécurité Civile sur plusieurs axes : la communication externe, c'est à dire notre communication sur les réseaux sociaux mais également avec les plaquettes d'information et autres supports qui pourraient informer le grand public sur les actions de la sécurité civile tout au long de l'année. Ensuite il y a un rôle de communication auprès des unités de sécurité civile. Que ce soient les unités de la section de la sécurité civile militaire ou les services départementaux d'incendie et de secours mais également les démineurs ou les moyens aériens qui ne sont pas forcément tout de suite associés à la sécurité civile, notamment pour les démineurs. On a un rôle de communication envers ces équipes pour la valorisation pour le recrutement et de l'engagement dans ces unités-là. Et puis après, il y a un troisième rôle, à savoir la communication interne des établissements pour informer les différents personnels de la sécurité civile au quotidien sur les différentes thématiques d'informations et de sécurité. Par exemple, au niveau technologie, lorsqu'on a quelques nouveautés ou des lancements de nouveaux produits, on va en parler. On a aussi l'arrivée d'un nouveau moyen aérien qui va être en phase de test la semaine prochaine, on va en parler et on utilise le réseau de communication du ministère de l'intérieur, l'Intranet, pour pouvoir informer nos différents personnels de la sécurité civile.

Avez-vous d'autres canaux pour diffuser de l'information ? Vous m'avez parlé des plaquettes d'information c'est cela ?

Dans le monde précédent et le monde future j'espère, il y aura également des congrès, des journées portes-ouvertes et de l'événementiel. Malheureusement ces derniers temps c'est moins possible en présentiel. On a quand même encore de la présence sur des salons, on l'a fait par exemple avec le Studyrama, sur du virtuel où on continue à informer et on continuera de le faire mais, il est vrai qu'aujourd'hui, les réseaux sociaux prennent une part importante sur cette communication. Donc on est présent sur tous les réseaux « courants » Instagram, Facebook, Twitter, LinkedIn sur la partie un peu plus professionnelle, et puis aussi YouTube où on a lancé une chaîne il y a 15 jours, 3 semaines. Le but de de la chaîne c'est de pouvoir développer peut-être des vidéos d'information qui seront un peu plus longues, techniques parfois et qui ont pour vocation à être suivie par des personnes déjà présentes dans la sécurité civile ou au pourtour. C'est à dire qui ont des connaissances et qui ont envie d'aller un peu plus loin sur certains sujets. Par exemple les coms vidéo qu'on mettrait sur Facebook ou Twitter sont plutôt des formats courts, type Brut. On peut moins faire ça sur des vidéos longues alors que sur YouTube on peut très bien avoir 15/20 minutes sur un reportage sur les feux de forêts par exemple. Ces vidéos n'ont pas pour but d'avoir des millions de vues mais de valoriser les équipes qui travaillent bien.

Oui le fameux système de contenu pyramidal adapté à chaque média. Je travaille personnellement beaucoup sur Twitter et j'ai vu que vous aviez créé votre compte en 2017, en fait la DGSCGC sur Twitter c'est assez récent ?

Oui tout à fait c'est récent. D'ailleurs on a eu récemment un coup de boost sur l'année 2020. Je félicite notamment mon adjointe Julie Moulas qui a travaillé dur pour faire décoller le réseau. Et ça a été le cas, on a eu +120% sur l'année 2020 avec des coms régulières et d'ailleurs on a professionnalisé ce poste là parce qu'on a maintenant quelqu'un à 100% du temps sur la partie

communication digitale. C'est vrai qu'on est arrivé un peu tard en 2017, mais pour plusieurs raisons : nous dépendons du Ministère de l'Intérieur donc il y avait une com qui était aussi partagée par le Ministère de l'Intérieur sur la partie sécurité civile, donc ça n'a pas forcément été identifié initialement sur le fait qu'on avait une com propre sur chacun des réseaux.

C'est à dire que vous faisiez votre com sur le compte du Ministère de l'Intérieur ?

C'est à dire que le Ministère de l'Intérieur faisait la com sur la partie sécurité civile et c'est encore vrai d'ailleurs. D'ailleurs j'ai de très bons échanges avec Camille Chaize qui est la porte-parole du Ministère de l'Intérieur. Et Camille parfois va aller communiquer sur la partie sécurité civile, ce qui est normal parce que c'est leur champ d'action. On fait partie du Ministère de l'Intérieur et on est très heureux quand le Ministre met en valeur des sujets de sécurité civile. C'est encore le cas aujourd'hui mais on a développé, à juste titre je pense, notre capacité à communiquer sur les réseaux. Aujourd'hui nous sommes assez satisfaits de la montée en puissance de ce réseau-là. On a encore une belle marge de progression. Nous communiquons de plus en plus sur ces réseaux-là parce qu'on a de plus en plus de retour pour de la communication sur la partie sécurité civile, on est souvent relancé même en message privé, afin d'avoir de l'information sur certaines thématiques. Nous les prenons en compte et nous essayons de répondre aux attentes.

C'est vrai que dans l'écosystème de la gestion de crise en France vous vous retweetez tous entre vous sur des sujets parfois similaires. Mais ce que je constate maintenant c'est que vous avez réussi à vous démarquer puisque vous avez 56 000 followers sur Twitter. Pourtant avant d'entrer dans l'univers de la gestion de crise je n'avais jamais entendu parler de la DGSCGC.

Oui on a de plus en plus de gens qui nous suivent, des gens de la citoyenneté. Et ça, ça nous plaît parce que l'objectif ce n'est pas de communiquer entre personnels de la sécurité civile ou entre sachants. L'objectif c'est d'informer aussi la population. On l'a fait sur un certain nombre de thématiques qui ont été bien reçues. Je pense par exemple au plan familial de mise en sûreté qui était quelque chose de méconnu, qui est quelque chose d'un peu plus connu et qui le sera encore plus on l'espère demain. L'objectif c'est que vous preniez 2 ou 3h avec votre famille pour que vous parliez des risques dans la région où vous habitez. Et puis, autre exemple, si vous partez en vacances, moi qui ne suis pas montagnard, avant de partir en montagne je sais qu'il y a un risque d'avalanche et donc je vais m'équiper en conséquence si je devais être pris pendant 3/4h dans le froid. Ça, ces exemples-là, on est content d'avoir de la résonance sur nos réseaux pour apprendre à la population comment mieux se protéger.

Est-ce que les réseaux sociaux vous permettent d'avoir une forme de retour sur votre communication sur les risques ?

Oui, parce qu'en fait on a aussi une forme de régulation sur les réseaux sociaux. C'est à dire qu'on voit des gens qui reprennent nos coms, et qui y ajoutent la leur, au-delà de nos 56 000 followers. C'est ça l'objectif. C'est cette interaction-là qui nous intéresse. Les inondations aussi ça a été le cas. On sait que sur ces événements-là on peut toucher du monde, on peut les informer sur les bonnes pratiques. On peut aussi toucher du monde. Ça été le cas, en regardant un peu les réseaux, où on a pu voir ce qui était attendu, mais aussi les inquiétudes de la population. Par exemple, pour les inondations, on a aujourd'hui une vraie relation avec le service CatNat, lorsqu'il y a la déclaration des communes qui sont déclarées catastrophes naturelles on le sait et nous sommes en mesure d'informer. C'est plutôt quelque chose de récent mais je pense que cela va dans le bon sens.

Vous venez d'entamer la question de la circulation de l'information. Comment ça se passe à la DGSCGC ? D'où vous viennent les informations par rapport aux crises ?

Nous sommes bien situés parce que nous sommes à Beauvau à Paris, là où est le ministère de l'Intérieur et sur la rue de Miromesnil, on a plusieurs étages pour la DGSCGC et le troisième étage c'est celui du Centre Opérationnel Gestion Interministériel de Crise. Donc comme le COGIC est à l'étage situé en dessous du nôtre, on a les informations en direct du COGIC. Cela nous permet d'avoir des informations qui sont vérifiées, des informations qui nous remontent des territoires par l'intermédiaire des zones de défenses. Donc ça permet, comme par exemple le feu de forêt de ce week-end, de savoir en temps réel le nombre d'hectare touché, le nombre de moyen engagé, de savoir si la partie espagnole est touchée ou pas, de savoir si le feu est circonscrit, de savoir si le feu est en plein développement. Et donc toutes ces informations-là on les a, on les partage et on les échange sur la partie Ministère de l'Intérieur par l'intermédiaire du directeur général à qui on transmet les informations lorsqu'il le souhaite. Sur ces informations-là, souvent, puisqu'on est dans le cadre d'information de la population, on a carte blanche pour pouvoir informer rapidement la population. Dans d'autres sujets où on ne serait pas forcément menant mais concourant, je pense à la partie terrorisme, c'est plus la partie ministère et sécurité qui va prendre le pas. Mais on aura quand même l'information, et on sera dans l'échange. C'est le ministère qui communique, mais on reprend leur com pour donner une caisse de résonance à cette communication.

Vous êtes à la fois connecté au réseau du COGIC, et j'imagine que vous devez avoir accès à CRISORSEC pour les zones de défense, et donc vous êtes au centre névralgique de l'information de crise. Vous m'avez aussi parlé d'une sectorisation de la communication de crise. Donc j'imagine, en fonction de l'évènement, dans la doctrine d'emploi de la communication du Ministère de l'Intérieur, c'est tel ou tel compte qui va en parler ?

En fait, vous avez les comptes du ministère de l'intérieur qui sont gérés par la DICOM avec qui on a des échanges réguliers. Donc sur la répartition de l'information, sur des sujets plus sécurité, c'est soit le compte du ministère de l'intérieur qui va le porter, soit la DGN, la Direction de la Gendarmerie Nationale va peut-être faire une communication que nous on reprendra parce que ça a un lien avec la sécurité de la population. Donc en effet il existe une sectorisation mais cette sectorisation elle est naturelle en fait. Elle est en lien directement avec le cœur de la mission. Le cœur de la mission de la sécurité civile c'est de protéger les personnes, les biens et l'environnement, dans tout ce qui a trait à la sécurité liée au risque naturelle ou au risque incendie. La partie sécuritaire nous ce n'est pas notre cœur de métier, cependant, on intervient aussi sur ces interventions là en force concourante, et donc, il est normal qu'on puisse partager la communication et lui donner une caisse de résonance. Cette sectorisation existe naturellement mais on ne se pose pas la question de savoir si c'est à nous de parler ou pas à nous de parler, c'est naturel.

Du coup pour votre communication, vous n'avez pas besoin d'avoir l'aval d'un préfet ou du directeur de la communication Ministère de l'Intérieur ?

On a de très bonnes relations avec tous les intervenants. Il faut se dire que sur la partie communication, vous avez aussi les cabinets ministériels qui ont aussi des chargés de communication. Sur la gestion de crise, on échange très peu. Par exemple aujourd'hui on a une communication sur le volontariat. Demain, si j'ai un déplacement de Marlène Schiappa ou de Gérald Darmanin sur ces mêmes problématiques, je ne vais pas moi faire une com ce soir à 20h

sur le volontariat alors qu'eux font un déplacement le lendemain qui est très importante et que nous devons mettre en valeur. Il y a une vraie relation pour pouvoir donner l'espace de communication, pour éviter d'être redondant, et de ne pas permettre au public de s'intéresser à ce déplacement-là par exemple. Après en gestion de crise, ça va assez vite. On est sur un *go / no go*. On souhaite communiquer sur ce sujet, est-ce qu'il y a un sujet qui va être repris directement par le ministre ? Si on a une information du cabinet qui nous dit que c'est le ministre qui va communiquer dans 10 minutes, par exemple sur cet incendie dans les landes, alors dans ce cas-là on va laisser, à juste titre, la communication au représentant du gouvernement qui parle, et puis nous, on va reprendre sa communication. Ça se fait de manière très fluide parce qu'il y a d'une, d'excellentes relations, et deux, des relations qui sont utilisées au quotidien. À partir de là, pour être officier de sapeur-pompier depuis 12 ans, je pense que c'est valable sur le reste du champ d'application de la sécurité civile. Plus on est préparé, plus le jour où il y a une crise ça roule. Aujourd'hui au niveau de la communication, on a un très bon fonctionnement qui fait que ça ne couac pas au moment d'une crise en se disant « houlala est-ce qu'on doit parler – pas parler ? » non nous ça va assez vite. On a préparé quelque chose, on peut même l'envoyer au cabinet du ministre qui peut nous dire « je prends votre communication » ou alors « allez-y ». Ça prend 15 secondes le temps d'un push, il ne faut pas l'imaginer comme un circuit avec le formulaire B52 qui met 4h à revenir, pour donner une image.

Ce que je remarque, c'est que depuis 2015, il y a eu une évolution de ce processus et que la communication est devenue plus rapide et plus fluide entre les entités.

Bien sûr, et c'est une nécessité. Je n'étais pas un communicant à la base, je suis parti en mission sur un ouragan en 2017. Pendant cette mission-là j'ai eu la charge de prendre la tête du détachement communication Île-de-France. Et lorsque je suis revenu, ça s'était bien passé avec les médias sur place, on m'a donné l'accès site à un porte-parolat sur la partie fédération, ça s'est plutôt bien passé. Et on m'a proposé cette position à la DGSCGC. Donc du coup je n'étais pas expert en la matière. Maintenant, je commence à avoir une certaine expérience, sans justement me prendre pour un expert, et je pense qu'on ne communique pas en 2021 comme on communiquait en 2001 parce que la société a changé, parce que les attentes sont différentes. Si nous utilisons encore les anciens processus, notre information vérifiée n'intéresserait personne parce qu'elle arriverait trop tard. Aujourd'hui cela a forcé les services à s'adapter, cela a forcé les autorités à donner plus de circuit court et à fluidifier tout ça. Et je pense que ça profite à tout le monde puisque nous sommes plus réactifs en plus d'informer la population assez largement sur des thématiques qui peuvent les toucher même avec un peu d'anticipation je pense, notamment vigilance météo et autres. Parfois on peut avoir 6h, 12h d'avance. Et ces 6h, 12h d'avance, permettent de préserver les vies humaines et de mettre les gens en sécurité.

Vous m'aviez dit que vous aviez un community manager qui était à 100% sur les réseaux sociaux, comment cela se passe si vous avez une crise qui se déclare pendant la nuit ?

Alors déjà, on a une astreinte, qui est prise par moi-même et mon adjointe. Donc ce système fait que 24h24, 365 jours par an on a la capacité d'être présent soit au COGIC, soit de répondre au téléphone auprès des radios, TV, ou aux journalistes qui auraient besoin d'information. Ça c'est le premier sujet. Le deuxième sujet, il est relatif au fait que notre community manager est mis au courant des informations qui tombent, on a des mails, on a des pushes messages. À 3h du matin mon téléphone quand il sonne ce n'est rarement pour rien. L'information ça peut être qu'il y a un feu dans un établissement industriel dans telle zone, ou l'évacuation en cours de telle zone géographique parce qu'il y a telle intempérie. Donc nous avons l'information qui tombe en direct et après on juge. On juge avec le regard qui est le nôtre, est-ce que ça va

intéresser la population à 3h du matin, est-ce qu'on va avoir un intérêt de faire une info ou pas ? Vous savez que c'est aussi guidé par la presse, les événements du moment. Pour prendre un exemple récent, Lubrizol, on a quand même 24-36h de black-out com. J'apprends dans la voiture pour aller en parler sur les plateaux TV qu'on a la mort de Jaques Chirac. Et donc tout est annulé et tous les plateaux TV priorisent pour parler du décès du président de la république. Donc du coup la com devient moins importante sur ces événements-là. Autre exemple en date, on a parlé des attentats. Le train qui a déraillé en Alsace, en temps normal cet accident-là aurait dû avoir une résonance et une communication qui aurait été très importante. Or là, comme vous avez les attentats, il y a une com qui est beaucoup plus légère, plus de surface.

Au début de notre entretien, vous m'avez parlé de l'information citoyenne que vous avez sur les réseaux sociaux, j'aurais voulu savoir comment vous preniez en considération cette information ?

Lorsqu'on a des messages sur les réseaux sociaux, on a une veille ici. L'ensemble de l'équipe regarde. Évidemment notre community manager est plus à même de regarder ça en temps réel. Il y a une veille qui se fait avec la volonté, lorsque c'est adéquat, de prendre les informations citoyennes. Cela va parfois nous donner des idées. Je prends par exemple une com qu'on a fait sur notre avion, le Dash qui vient d'arriver à Nîmes. On a eu plein de retours en disant « C'est super, à quoi ça sert ? Comment ça vole ? Combien de temps ça dure en termes d'autonomie ? De quoi est fait le retardant ? Est-ce qu'il a le droit de voler quand il pleut ? ». Du coup on a pris le cumul de ces questions et on s'est dit que ce serait bien de faire un live Instagram, soit de faire une information prochainement sur Twitter avec un développement d'une com plus longue sur notre YouTube. Aujourd'hui on prend ces informations-là par ces intermédiaires. Cela permet à tout le bureau com de se réunir et de prendre des décisions de stratégie de com sur les prochaines semaines.

Peut-être une question supplémentaire par rapport à ces retours, est-ce qu'il vous est déjà arrivé d'avoir une information de terrain complémentaire par un utilisateur sur vos réseaux sociaux pendant une crise ?

Pour ça on a une association qui s'appelle VISOV qui le fait plutôt pas mal. Sinon au-delà de VISOV, les gens au COGIC ont aussi la capacité de voir ce qui se passe sur les réseaux sociaux en temps réel. Alors oui ça nous est déjà arrivé d'avoir des informations, des points de vue, des films ou des photos qui ont été prises, qui ont pu nous apporter un plus sur une prise de décision opérationnelle. Tout bêtement, sur l'engagement de moyen. Après, je prends toujours de la tempérance parce qu'il y a aussi beaucoup de contre-informations ou d'informations non-vérifiées, donc il faut faire attention et ne pas partir tout de suite parce qu'une personne a twitté « j'ai vu des morts partout » alors qu'en arrivant vous avez 2 blessés graves et le reste en léger, parce qu'il y a la perception individuelle, parce qu'il y a des gens qui font du sensationnalisme sur des sujets qui n'ont pas lieu d'être. Il faut prendre toujours un peu de tempérance par rapport à ça. C'est le rôle que fait très bien VISOV mais que nous faisons aussi ici dans les centres opérationnels. C'est pour recouper les informations sous la forme d'informations complémentaires, il ne faut pas les prendre sèchement toutes seules. Du coup c'est déjà arrivé de prendre le retour des citoyens qui sont déjà sur les lieux pour améliorer notre vision de la crise.

Mais du coup il y a une cellule VISOV au COGIC quand il y a une crise de cet ordre-là ?

Alors déjà VISOV le fait déjà très bien pour les CODIS. Donc VISOV fait remonter bénévolement de l'information. Après ce que je vous disais, c'est qu'on a au sein du COGIC lorsqu'on est en risque renforcé ou en risque majeur le retour d'un ou deux personnels qui peuvent avoir pour mission de regarder sur les réseaux les retours qu'il peut y avoir. Lorsqu'on voit quelque chose de spécifique, on a un partage. Et l'avantage de ça, c'est qu'il y a plusieurs boucles de veille. La veille du Ministère de l'Intérieur est réalisée, en complément nous aussi nous avons une boucle sur laquelle nous avons des retours. Du coup c'est une veille collective qui permet de ne pas laisser passer grand-chose au travers des mailles.

La stratégie c'est donc plusieurs yeux pour suivre plusieurs threads ?

Oui tout à fait. Le premier qui voit quelque chose l'indique, et si derrière il y a un intérêt et bien tant mieux.

Et vous êtes plus sur l'utilisation de logiciel type Visibrain ou vous êtes plus sur une mise en commun de différentes veilles qui constituent une base de données ?

Oui on est plus là-dessus, sur la Snap Map, sur Twitter la recherche de mots clés bien sûr. Après sans doute que des services d'appuis sont utilisés par ceux qui nous font la veille pour le ministère. Mais ça, je n'en ai pas la certitude.

Quelles sont selon vous les attentes de la DGSCGC par rapport au numérique ?

Sur les apports, très clairement aujourd'hui, cela nous permet d'avoir une réaction immédiate sur la crise. Cela nous permet de recevoir de l'information mais aussi d'en donner. Cela nous permet de parler de la sécurité, de vigilance par rapport aux intempéries, de donner des informations au public qui serait soumis à une crise. Ça c'est très important pour nous. Après, le second point sur l'apport c'est la polyvalence des réseaux. La capacité à s'adresser à différentes tranches de la population, les utilisateurs Facebook ne sont pas les utilisateurs d'Instagram qui ne sont pas les mêmes utilisateurs Twitter ou que de LinkedIn. J'enfonce de portes ouvertes mais c'est vraiment important ce panel de réseaux qui permet de toucher un maximum de personnes. On ne s'est pas encore posé la question au niveau de la sécurité civile mais on se la posera peut-être demain, en Seine-et-Marne on avait été le premier service à développer le réseau Tiktok. Quand on s'est mis sur Tiktok au début les gens se sont dit « mais qu'est-ce que vous allez faire sur Tiktok ? » Ce n'est pas un outil standard utilisé par les institutions. En fait mon rôle qui avait été le mien lorsque j'étais au SDIS77 ça a été de dire qu'aujourd'hui on ne peut pas se couper d'une tranche de la population parce que l'outil a été mal utilisé par certaines personnes. C'est comme si on se disait sur Facebook il y en a qui écrivent n'importe quoi je ne vais pas l'utiliser. Et donc sur Tiktok on a fait des vidéos d'1min30, 2 min qui expliquaient le massage cardiaque, le fonctionnement des équipes animalières, ou de nos différentes équipes spécialisées par exemple. Résultat on a eu un fort retentissement parce qu'on a des vidéos qui sont montées à 75 000 ou 100 000 vues alors que sur nos réseaux standards elles n'étaient qu'à 4000 ou 5000. Le but c'est d'informer la population, si lorsqu'on met un bon contenu, par exemple sur les massages cardiaques, sur les 150 000 qui ont vu le contenu on a 100, 50 ou même 10 personnes qui veulent s'inscrire à un stage sur les premiers secours, et bien grâce à ça on aura peut-être sauvé des vies donc je pense que ça mérite d'être tenté.

Et quelles sont alors vos attentes par rapport au numérique ?

Les attentes c'est toujours difficile parce que le numérique répond essentiellement aux attentes du public, et va même jusqu'à créer des attentes, parce que si il y a 20 ans on m'avait demandé si je voulais être dans un réseau connecté en permanence où je pourrais envoyer des vidéos à l'autre bout du monde, j'aurai répondu « pas spécialement ». Maintenant on m'a permis de le faire et je suis ravi d'avoir des amis au Québec avec qui j'envoie de la vidéo en réel avec qui j'échange sur certaines interventions liées à la crise. C'est toujours difficile de cadrer l'attente. Ce qu'on aimerait, ce n'est pas un message de vigilance mais c'est un message que je pense vraiment, et qu'on partage majoritairement, ce serait un peu plus bienveillance et un peu moins de jugement. Sur les réseaux il y a toujours des critiques sur « la vidéo elle aurait pu être comme si, la photo elle aurait pu être comme ça, on nous dit ça mais est-ce qu'on ne nous cache pas quelque chose ? ». Ce côté un peu complotiste, surtout que pas du tout puisqu'aujourd'hui on est libre de nos publications, on est là pour informer les gens, pas pour leur cacher des choses. Ce serait augmenter la conscience face aux différents supports et avoir un regard plus bienveillant et plus vigilant les uns par rapport aux autres.

Annexe 8 : Entretien du 13 janvier 2021 avec Brice Laemle, journaliste pour Le Monde

Je m'appelle Brice Laemle, je suis journaliste SME. Au Monde, on appelle ça social media editor. Donc éditeur des réseaux sociaux tout en étant journaliste. C'est un peu une spécificité au Monde. Dans d'autres médias, on ne fait pas forcément appel à des journalistes mais on demande à des community manager de s'en occuper. J'ai fait une fac d'histoire et un master de journalisme à l'IFP, l'Institut Français de Presse qui est une école de journaliste publique à Paris. Après ce master j'ai bossé pendant un an dans un quotidien qui s'appelle L'Orient le jour au Liban. J'étais un des journalistes culture à Beyrouth. J'ai travaillé pendant 1 an en 2015. Puis en 2016, je suis revenu et j'ai travaillé à I-télé au site web qui maintenant s'appelle C-News avant qu'elle vienne sur une télé basée sur la polémique, I-télé c'était une vraie chaîne d'information. Et puis, depuis janvier 2017, je travaille au monde en tant que journaliste SME et donc j'ai cette charge. La mission principale de ce poste c'est de savoir ce qu'il y a tout le temps. Ce qu'il y a sur le site, c'est un mélange d'articles qui viennent du journal papier + du contenu qui peut être des infographies, des vidéos, des articles spécialement fait pour le site internet. Tout ça additionné, ça fait 100 à 150 contenus par jour ces deux dernières années. Le but de notre métier, puisqu'on est trois à gérer ça, Charlotte Herzog, Eléa Pommiers et moi-même, est d'agir comme une sorte de tour de contrôle de ce qu'on publie sur le site. Le but de notre métier est donc d'être au courant de ce qu'on publie, de hiérarchiser et faire des choix de ce qu'on va mettre en avant. Si on le met en avant, quand est-ce qu'on va le mettre en avant, quand est-ce que l'information mérite d'être vue au maximum, quand est-ce que l'information urgente du point de vue de l'information en elle-même. On va toujours se poser la question « notre lectorat c'est un lectorat plus jeune », sur les réseaux sociaux. La majorité de nos lecteurs ont entre 15 et 30 ans sur FB. Moins de 40 dans la très grande majorité. Moins de 40 ans, ça correspond à un autre lectorat. Le lectorat moyen du papier a environ 60 ans. Lectorat moyen du site web il a plus la quarantaine. Le lectorat sur les réseaux sociaux sur FB et Twitter a plus la 20aine. On va décider de la hiérarchie en fonction de ce que nous, on juge important en termes de journalisme. On va croiser ça avec les contenus qu'on estime pouvoir intéresser notre lectorat. Il ne s'agit pas de se dire « c'est des jeunes on va moins leur montrer, moins d'articles diplomatiques ou sur les sciences » il s'agit juste de trouver le dosage intéressant pour être un média généraliste, rigoureux et de rester dans l'esprit du monde sans être chiant et condescendant envers ce public.

Mais du coup il existe une réduction de contenu entre votre site web et vos réseaux sociaux ?

Ce serait contre-productif et il y aurait un problème de hiérarchie. Sur Twitter on va mettre la grande majorité de ces contenus et on va les dispatcher sur la journée. Sur Facebook on va avoir un travail de hiérarchie et de tri plus important. On a visé la 50aine de contenus par jour donc on va diviser au moins par trois le nombre de contenus que l'on a et ce qu'on va mettre en avant. C'est une sorte de mini-une, même pas quotidienne, par exemple la une du monde.fr change souvent mais il y a quand même des dominantes entre le matin, le soir et la nuit. La hiérarchie de l'information, elle, évolue tout le temps, mais c'est susceptible de bouger tout le temps en cas d'urgence, de breaking, ou de crise majeure où il va falloir évidemment tout bousculer pour mettre l'information importante en premier.

D'où viennent les informations que vous mettez en avant sur les contenus réseaux sociaux ?

Cette information arrive par le site web. On va avoir un système de menu, des rubriques, et on sait ce qu'il va y avoir dans le journal du lendemain. On a une réunion tous les matins à 8h30

avec la direction de la rédaction, notre rédacteur en chef d'actualité + un home-éditeur qui gère le site. Chaque jour on sait quelles vont être les gros moments de la journée. Au fur et à mesure de la journée, les papiers vont être publiés, on essaye de viser un étalement des papiers. À partir du moment où les papiers sont publiés, on va faire le tri entre ce qu'on veut montrer et ce qu'on ne veut pas montrer, entre ce qu'on veut montrer rapidement et ce qu'on veut montrer plus tardivement, entre ce qu'on doit mettre en avant de façon franche et des papiers plus froids, où est-ce qu'on les dispatch et comment on les met en avant.

Donc en fait vous avez tous ces articles et des réunions quotidiennes. L'illusion d'un flux d'informations continues vient du fait que vous planifiez en fonction de ce qui est fait la veille.

Alors disons que la veille on va avoir le menu du lendemain, mais c'est juste pour nous prévenir. Le matin on a la réunion du journal qui est toujours datée du lendemain. Le fait est qu'à 8h30, on sait ce qui va y avoir dans le journal publié le jour même, ce qui nous permet de tracer les grandes lignes de ce qu'on va mettre en avant.

Vous m'avez dit que vous étiez journaliste SME. Quelle est la différence avec un community manager ?

Je ne vais pas faire mes choix en fonction de ce qui va marcher, ce qui va cliquer, ce qui va provoquer du buzz. Je vais faire des choix de hiérarchie journalistique qui vont me paraître importants. Pourquoi, par exemple, la démission de cette personne est plus importante qu'elle n'en a l'air, pourquoi la guerre dans le haut Karabakh ça a une importance aujourd'hui. Peut-être qu'un CM ne proposerait pas ce genre de contenu à un public qui a entre 20 et 30 ans. Il y a une autre différence, en étant journaliste, on a un regard critique par rapport à nos contenus, ça c'est un bon contenu, ça c'est intéressant, là il y a quelque chose qu'il faut qu'on corrige, qu'il faut réexpliquer.

OK alors j'ai bien compris la circulation d'information en temps normal. En temps de crise, comment ça se passe ?

Je vais juste ajouter un truc. En temps normal, lorsque nous sommes là, nous allons avoir un travail d'équipe. J'ai des chefs, donc un.e rédactrice/rédacteur en chef et un.e directrice/directeur de la rédaction. Autour de la table il va y avoir un.e home éditeur-éditrice qui gère la home, et tous ensemble on va discuter de l'intérêt d'alerter sur tel ou tel sujet. Quand on décide d'une hiérarchie à la une du journal, ce n'est pas évident de dire qu'on est pas du tout d'accord avec la hiérarchie. Si on n'est pas d'accord avec le tempo, nous, on pourra très bien se dire : ce contenu ce sera plus intéressant de le tourner comme ça, ou, au lieu d'alerter à 16h, qu'à 20h il y a plus de chance, je le mettrais en avant dans ce sens-là. Les choix de la forme et le timing nous appartiennent mais il y a quand même une hiérarchie.

J'imagine que la hiérarchie est aussi là pour trancher comme vous êtes trois dans l'équipe. Est-ce que vous avez une répartition par spécialité d'article ?

Alors pas du tout, on est bien trois dans l'équipe, mais on ne travaille pas en même temps. Il y a une personne qui est en 7 – 14h, une personne en 14 – 21h, et une personne qui écrit des articles et on tourne. Ça permet un roulement. On est toujours un.e à gérer la journée. Comment ça se passe la nuit ou les week-ends ? À partir de 23h jusqu'à 7h du matin, il y a une équipe du monde dont les locaux se situent à Los Angeles, c'est l'équipe de nuit qui prend le relai. Notre site internet tourne 24h/24. Si il se passe quelque chose la nuit, c'est eux qui vont alerter le

papier. Imaginons que cette nuit Donald Trump soit de très mauvaise humeur et qu'il commence à créer une tension diplomatique en décidant d'envoyer des missiles en Iran, ce seront eux qui publieront l'article. Ce sera monté sur le site, il y aura le bandeau rouge, il y aura l'alerte sur l'application et le site mobile et ils appuieront sur le même bouton pour envoyer l'alerte sur les réseaux sociaux dans la même temporalité.

Est-ce que ça change votre roulement ou est-ce que la personne en charge à 7h du matin découvre l'information ?

Concrètement la personne de 7h va prendre la suite de ce qu'il se sera passé dans la nuit. Sinon il y a d'autres moyens de gérer. En cas de chose importante, ce se passerait comme ça, et la personne qui commence à 7h va prendre la suite de l'actualité. En cas de crise majeure, imaginons qu'il est 4h du matin et que Emmanuel Macron est hospitalisé. Il va y avoir dans un premier temps, il va y avoir l'alerte envoyé comme en cas d'information importante sur les réseaux sociaux et sur le site. Évidemment la personne qui sera là à 7h sera appelée et elle se mettra à bosser depuis chez elle.

Par conséquent vous êtes joignable dans la nuit aussi ?

Aucun de nous n'éteint son portable. On se dit qu'on n'est pas joignable H24 mais le premier truc que je fais le matin en me levant c'est regardé mon portable et si j'ai eu des mails importants ce qui s'est passé, je vais directement me mettre sur mon ordinateur et je ne vais pas traîner.

Est-ce que ça vous parle l'utilisation des MSGU ?

Pas du tout.

C'est le fait d'utiliser les réseaux sociaux en gestion de crise sauf que personne ne semble au courant du terme et personne ne semble au courant de comment ça fonctionne. Comment ça se passe lorsque quelqu'un tag le Monde dans les commentaires ? Est-ce que vous prenez en considération ce flux d'information ?

Du coup on parlait des exemples. Au moment de crise, il y a aucun SME qui regarde les mentions qui sont faites dans Twitter en se mettant sur le fil puisqu'on en a 1000 par 10 minutes, encore plus en moment de crise. On ne va pas non plus regarder les DM. On va faire deux choses. Imaginons une tentative d'attentat dans un lycée en France. On va vérifier l'information par de multiples canaux en plus de l'AFP et ce qu'on pourrait glaner sur les réseaux sociaux. Sur les réseaux sociaux on va se baser sur de l'ultra fondé. On se mettra des sources de côté, on ne les diffusera pas mais on vérifiera 15 fois l'information avant de la publier. Une fois que c'est publié sur les réseaux sociaux, ce que je vais faire c'est surveiller les réactions que ça suscite en y allant toutes les 5/10 minutes en voyant les réponses qui sont faites. Je crois que c'était une tentative d'attentat dans un lycée il y a quelques années. Le premier truc que j'avais fait c'était de regarder les réponses en commentaires. C'est un moyen de récolter de l'information mais ce n'est pas mon préféré. Mon préféré c'est de regarder ce qu'il se passe sur le mot clé, regarder ce qu'il se passe du côté des sources fiables c.à.d. les préfectures de polices, le ministère de l'intérieur, la police nationale, la gendarmerie, les sources étatiques. Ensuite sur Facebook, je vais regarder très rapidement les commentaires. La plupart du temps ce sont des commentaires commentarisants, des haters ou les gens donnent leur avis. Par contre je vais regarder plus souvent la boîte Messenger de Facebook parce que parfois on nous enverra des liens et parfois ce sera peut-être à vérifier donc intéressant. En gestion de crise on est plutôt

sous une forme verticale dans un premier temps. Mais on ne s'interdit pas du tout l'horizontalité. C'est assez récent, c'est pas mal à cause des attentats de 2015. Parfois il y a pas mal d'entraide et de volonté à partager l'information. Parfois il y a des gens qui nous aide en nous demandant « est-ce que vous avez vu ça ? ». Parfois on ne l'a pas vu et parfois ça nous fait gagner du temps. Parfois, c'est intéressant de regarder comment les gens réagissent. Parfois il y a des gens qui sont sur place. Alors on ne fera pas comme une chaîne de télévision, c'est à dire meubler en prenant des images, des réseaux sociaux et les mettre à l'antenne. Nous, si il y a un évènement qui se passe, on préférera garder ces images dans un premier temps si elles ne sont pas ultra vérifiées. On n'a pas ce besoin de tout le temps mettre en ligne.

Alors à partir de ce que vous me dites, vous n'avez pas d'outil spécifique pour la recherche et le suivi de mot-clé comme Tweetdeck ? Ou des outils payants ?

Alors pour le coup, Twitter, j'aurais tendance à l'utiliser via Tweetdeck. Concrètement ça m'est arrivé à quelques reprises parce qu'on peut voir le flux principal, le flux politique et les réactions, le flux de notre compte Twitter consacré aux breaking news, suivre tout ce que nos journalistes, puisqu'on est 460 journalistes au monde, ce qui représente une force de travail pour nous, voir si l'un d'eux est sur place, et un flux avec le mot clé dont il est question. Voir tout ça sur Tweetdeck d'un coup ça fait gagner du temps. Chaque dizaine de secondes gagnée est une dizaine de seconde qu'on peut utiliser pour aller vérifier l'information.

Ce que je retiens dans mon analyse de la situation sur les réseaux sociaux sur un panel de crises en France et en Belgique entre 2009 et 2019 c'est que les gestionnaires de crises sont constamment en retard d'une heure sur l'alerte. Mais ce n'est pas le cas des médias, qu'est ce qui explique selon vous cette différence ?

Alors je ne sais pas si le processus de validation de l'information est moins lourd. Ce qui est sûr c'est qu'il existe aussi de notre côté. D'autant plus sur des moments de crise, la décision elle, n'appartiendra pas à une personne. Il faut au moins qu'il y a une triple validation. Je ne sais pas si c'est quantifiable, on n'a jamais parlé d'une règle de trois personnes. En cas de crise, il va y avoir beaucoup de personne qui sont concernées par cette alerte, qui vont être dans le processus de décision et il va y avoir un accord commun qui va se dégager assez rapidement. On va attendre d'être sûr d'avoir des informations bétons. Pour être sûr, il faut croiser ses sources. On va prendre l'exemple des attentats ou d'une catastrophe naturelle. Dans ce moment-là, encore aujourd'hui, on a tendance à se fier à ce que nous dit la préfecture, l'Élysée, donc des organes officiels liés à la sécurité. On s'appuie dessus. On va quand même être, la plupart du temps, dans une temporalité qui se rapproche de la leur. Mais parfois il y a une différence dans le sens ou sur les réseaux sociaux, ils vont être un peu plus lents que nous. Mais j'ai l'impression qu'il y a un avant 2015 / 2016 parce que 2016, c'est l'été de l'attentat de Nice. Dans les mois qui ont suivi, il y a eu une accélération de la part des préfectures et de la part du ministère de l'Intérieur à communiquer. Il y a eu un temps de la latence qui s'est réduite. Le moment où on va alerter sera assez proche. Ce qui n'empêche pas qu'il peut y avoir un nombre de sources au ministère qui nous confirment. Si nos sources sont assez bétons, on n'attendra pas un tweet du ministère de l'intérieur pour communiquer.

En fait, vous parlez de sources sous forme de contacts à l'Intérieur qui vont vous donner des informations officielles. C'est hors réseaux sociaux en fait.

Exactement, pour le coup ce ne sera pas grâce aux réseaux sociaux, ce sera grâce à nos sources internes, nos sources journalistiques. Et après, dès qu'on a le « go », nous on est rapide sur les réseaux sociaux.

Et par conséquent l'alerte arrive plus vite par la presse. Alors j'ai eu pas mal d'informations, et je vais vous poser peut-être une dernière question : qu'est-ce que change le numérique dans le métier de journaliste ?

Je vais un peu enfoncer des portes puisque ça va confirmer ce qu'on était en train de raconter. L'apport du numérique va permettre une rapidité de l'information, de sa publication et de sa mise en avant. On va dire un gain de temps, une accélération du cycle de publication. Ça va nous permettre d'avoir un peu plus de sources pour croiser l'information. C'est toujours bon dans un contexte de crise et/ou une multiplication de sources vérifiées c'est toujours bon à prendre. L'exemple de la vidéo de Bennala, le premier mai, c'est un exemple parmi tant d'autres. Qu'est-ce qu'enlève le numérique ? J'aurai tendance à te dire la même chose que je t'ai dite sur le gain, c'est à dire une accélération de l'information, et dans cette accélération il y a une pression plus importante sur les épaules de ceux qui font cette information. Une pression sur la vérification de l'information. J'estime avoir beaucoup de chance, et je vais faire un peu de pub pour ma boîte. Je bosse dans un quotidien avec un site internet ou en tout on est 460 journalistes, c'est unique en France. Une force de travail et de collectif assez énorme, mais avec une rigueur journalistique et une histoire du journal et du site qui font qu'on va préférer ne pas publier un article qui nous semble urgent, si on n'est pas sûr de nos sources, quitte à rater le train de la publication. Et tant pis. On préférera avoir un petit train de retard que de se fourvoyer, ou de publier une information qui se révélera être fausse, puisque la situation est mouvante, peut-être que les sources ne sont pas si bonnes que ça. Même malgré l'arrivée du numérique, ce qui est assez formidable au Monde c'est que le site du monde.fr s'est aussi mis dans les pas de la rigueur du journal ce qui fait que la pression du numérique on la connaît mais on vit avec et on sait temporiser au moment de crise. On préférera, même si BFMTV et un autre média rapide ont déjà alerté il y a 20 min, si on n'a pas confirmation de deux de nos sources dont une à la préfecture, on attendra quitte à publier 20 minutes plus tard si il faut.

D'autres médias me disaient que c'était une course à l'information pour publier. Vous au Monde vous semblez suivre un autre Leitmotiv.

Ça ne veut pas dire que ça ne nous dérange pas, ça ne veut pas dire qu'on ne veut pas être rapide, ça veut dire que dans ces moments-là, on veut bien faire le travail. Et bien faire notre travail ça veut aussi dire être rapide. Mais dans la balance, la vérification pèsera plus que la volonté d'alerter les premiers. Et l'un n'empêche pas l'autre. À force d'être une source fiable pour des gens qui gèrent des crises, peut-être qu'au lieu de filer des informations qui veulent être dans la rapidité, les sources avec qui vous êtes en contact finiront par vous faire confiance et vous arriverez à la fois à vérifier l'information et à être les premiers. Il faut que l'information soit béton avant tout.

Annexe 9 : Entretien du 4 mars 2021 avec Sandra de Tandt, Community manager à la Zone de Police de Bruxelles

Note introductive : Je remercie particulièrement Sandra De Tandt, néerlandophone d'origine, pour avoir eu la gentillesse de réaliser cet entretien en Français.

Je suis Sandra De Tandt, je m'occupe des réseaux sociaux au sein du corps de Police Bruxelles Capitale Ixelles. Actuellement nous utilisons différents médias sociaux mais Twitter était notre premier canal pour la communication dès 2009. Nous avons commencé relativement tôt par rapport aux autres zones de police parce que le Ministre de l'époque insistait pour que les zones de police fassent aussi de la communication sur les réseaux sociaux. En Belgique, nous avons un jour connu une catastrophe lors du festival de Pukkelpop. Lors de la catastrophe, le réseau téléphonique était trop chargé et les victimes n'arrivaient pas à joindre les services de secours et leurs proches. Cela a été une des raisons pour laquelle nous avons commencé à communiquer sur les réseaux sociaux.

Pourriez-vous me décrire la structure de la cellule communication de la police de Bruxelles ?

La cellule communication est sous-divisée en trois piliers. Il y a un pilier mots qui s'occupe de toutes les publications au sein de la zone et pour l'externe : les rapports d'activités, les mots du chef du corps. Actuellement dans le pilier mot, il y a 3 personnes, la personne qui chapeaute et deux traductrices. Un pilier image qui s'occupe de tout ce qui est image. Ce pilier est composé d'un visio-monteur et bientôt d'un deuxième visio-monteur. Le troisième pilier s'appelle Social Media and Events Manager. Ce pilier s'occupe de tout ce qui est réseaux sociaux et des événements que la zone organise. C'est piloté par un commissaire de police qui est également porte-parole. Ce pilier est composé de moi-même et d'un collègue inspecteur principal. Cette structure est toute récente puisque nous n'étions que deux pendant 9 ans. Nous avons fait évoluer notre cellule en Juillet 2020.

Qu'est-ce qui vous a fait ressentir le besoin de faire grossir votre cellule ?

Il y a eu dernièrement beaucoup d'événements qui ont été organisés au sein de la zone. Par exemple, nous avons lancé une école de cadet qui en est à sa troisième édition. Il y a eu beaucoup d'événements de grande envergure qui nécessitaient un appui. Les traductrices ont récemment rejoint la cellule. Elles étaient avant dans un autre service, le service formation et documentation mais c'était plus logique de les insérer au sein de la cellule communication.

Je vois que vous avez fait le choix de faire des publications à la fois en néerlandais et en français sur un seul compte. La police fédérale a fait le choix de créer deux comptes séparés en fonction des langues c'est ça ?

Oui, c'était un choix stratégique pour maximiser le nombre de personnes qui consulte notre compte. Les néerlandophones sont en minorité à Bruxelles donc le choix de faire deux comptes n'aurait pas été pertinent puisque nous aurions eu beaucoup de followers sur la page francophone et très peu sur la page néerlandophone. À l'époque du lancement du compte, cela n'était pas encore très clair. Nous nous sommes lancés sans trop réfléchir au début. Mais c'était le bon choix je pense puisque c'est plus facile pour la gestion du temps des équipes de ne travailler qu'avec un seul compte.

Comment circulent les informations au sein de votre cellule ?

Soit nous cherchons nous-même les informations au sein de la police, c'était surtout le cas au début, soit, et c'est devenu systématique aujourd'hui, les collègues nous envoient eux-mêmes des informations. Il y a beaucoup d'agents qui me contactent personnellement pour nous expliquer des bonnes choses qu'ils ont accomplies ou pour nous faire remonter des informations. C'est le résultat de notre présence active depuis 2009, maintenant, les collègues me connaissent relativement bien et savent que je ne vais pas émettre de critique ou de jugement. Je préfère que les gens se lancent et me fournissent des informations. Dans les résultats d'actions, nous sommes désormais mis en copies de tous les rapports. Et parfois nous faisons nous même l'effort d'aller sur le terrain avec les équipes. Par exemple, nous accompagnons sur le terrain les équipes qui s'occupent en ce moment de la manifestation de taxi dans le centre-ville de Bruxelles parce que l'application Uber n'est plus autorisée. Nous suivons en complément les radios de notre dispatching local afin de fournir les informations relatives à la circulation.

Avez-vous des interactions avec les citoyens sur les réseaux sociaux ?

Oui, et c'est vrai que cela demande un certain investissement même en dehors des heures de bureau. Les gens nous contactent par rapport à leurs plaintes par rapport aux incivilités et aux nuisances qu'ils rencontrent. Nous recevons aussi des vidéos ou des images de faits plus graves. Dans ce cas, nous contactons directement les services responsables. Le dernier cas que nous avons eu montrait un viol qui circulait sur Snapchat et Tiktok au sein de notre territoire. Dans ce cas-là, j'ai tout de suite transmis à la recherche locale. Et pourtant nous avons bien indiqué que nous étions actifs uniquement lors des heures de bureau.

Et c'est d'ailleurs la question suivante que je voulais vous poser, vous avez indiqué que vous étiez actifs uniquement pendant les heures de bureau sur votre compte Twitter, mais en fait votre surveillance va au-delà des heures de bureau ?

Oui.

D'accord. Et est-ce qu'en dehors de l'information remontée par les citoyens sur les réseaux sociaux vous faites une forme de veille des réseaux sociaux ?

Nous ne le faisons pas de manière proactive. Si la situation le nécessite, nous allons le faire.

Vous êtes en poste depuis 2009, du coup vous avez dû vivre le Brussel Lockdown et les attentats. Comment cela s'est passé sur les réseaux sociaux ?

Pendant les attentats, j'ai vu sur le fil d'actualité qu'il se passait quelque chose. J'ai rejoint directement le poste de commandement. Il s'agit de la cellule de crise qui regroupe toutes les disciplines de la police de Bruxelles lors de catastrophes. Par exemple, j'avais à mes côtés la section recherche locale, les patrouilles d'interventions, de proximité ainsi que le chef de corps et le gestionnaire du dossier. Le premier attentat était à Zaventem, ce qui m'a laissé le temps de rejoindre le poste de commandement et ensuite sur Maelbeek qui était directement sur notre territoire. Nous avons remarqué qu'il y avait des grands soucis avec les lignes de téléphones mobiles et fixes. Nous avons été réactifs en confirmant les attentats sur les réseaux sociaux puisqu'il y avait des rumeurs qui circulaient sur les réseaux sociaux. Nous avons conseillé aux utilisateurs de nous suivre pour avoir les informations officielles. Cela a fait ses preuves à ce moment-là.

Quel est votre position au niveau de la communication sur les réseaux sociaux par rapport au centre de crise fédéral ?

Lors de grands événements planifiés d'avance, comme une visite de Trump ou un Tour de France par exemple, nous sommes toujours présents au poste de commandement. Au préalable, nous avons toujours une réunion avec le centre de crise fédéral et les autres partenaires impliqués pour déterminer qui va s'occuper de quel niveau de communication. Le centre de crise nous met toujours à disposition leur système de monitoring en nous donnant les accès et en nous disant qu'il y a telle ou telle chose qui se passe sur les réseaux sociaux. Nous collaborons relativement bien avec eux. À partir du moment où le niveau fédéral est activé, nous retweetons d'office leur publications.

Il existe donc une réelle organisation avec les acteurs de gestion de crise où vous vous retrouvez physiquement autour d'une table afin de discuter de la stratégie de communication ?

Oui, en effet. Cela inclus l'étude en amont des scénarios possibles. Par exemple imaginons que vous avez un sommet de l'OTAN, et qu'en même temps il y a une manifestation. Nous allons étudier ensemble comment nous allons communiquer et à partir de quel moment nous allons passer du plan local au plan fédéral.

Je vais peut-être vous surprendre mais en France, cela ne se passe pas du tout comme cela. Nous sommes plus sur des logiques de concurrence que d'association.

Vous savez il n'y a pas eu de concurrence chez nous entre les zones de police parce que la zone de Bruxelles a été la première et la seule pendant longtemps à faire de la communication sur les réseaux sociaux. Maintenant, les autres zones commencent à arriver sur Facebook. Désormais nous collaborons avec les autres zones, par exemple à la Saint-Sylvestre puisqu'il y avait le couvre-feu. Tous les communicants se retrouvent autour d'une table, maintenant via Teams, et lorsqu'il s'agit d'un événement supra-zonal qui peut impliquer deux voire trois zones de polices, et nous regardons qui s'occupe de la communication principale.

Je vais revenir à l'information que vous remontent les citoyens. Comment faites-vous pour vérifier si il ne s'agit pas de rumeur ?

Nous allons montrer les images à nos experts du territoire et ils vont généralement identifier la date et le lieu de l'évènement. Si nous doutons de l'authenticité des images, nous n'hésitons pas à contacter les utilisateurs en privé. Si il s'avère que ce soit vraiment une plainte sérieuse, nous contactons aussi l'utilisateur pour savoir si il a été déposé plainte pour obtenir des compléments d'information.

Est-ce que vous pouvez me parler un peu plus de ces experts du territoire ?

Il n'y a pas de fonction spécifique. Il s'agit de personnes qui connaissent vraiment bien notre zone. Maintenant c'est vrai que les faits ne sont parfois pas identifiables. Dans ce cas nous allons toujours contacter la personne par message privé. Si il s'agit de rumeur, les utilisateurs ne répondent généralement pas.

Quel est le processus de publication de l'information ? Qui décide de quoi ?

En fait c'est surtout mon chef direct, la porte-parole. Notre chef de corps nous fait confiance pour la communication habituelle.

Qu'est-ce que le numérique vous apporte dans la communication ?

Pour nous l'utilisation des réseaux sociaux nous permet d'améliorer la relation citoyen – police surtout. C'est une bonne chose pour l'image de la zone parce que Bruxelles n'a pas toujours une image positive. Lorsque nous pouvons aider les citoyens avec leurs problèmes et qu'en retour ils nous remercient, je trouve que ça contribue positivement à la relation citoyen – police. Il s'agit d'un genre de travail de proximité. En cas de catastrophe, je me sens personnellement utile pendant ce moment-là parce qu'il y a des gens qui ont besoin de secours. Lorsque les canaux classiques sont obstrués, c'est le seul moyen pour passer des messages.

Quels sont les attentes que vous avez par rapport aux réseaux sociaux pour la gestion des crises ?

Du côté des attentes, nous aimerions pouvoir mobiliser la communauté sur les réseaux sociaux et développer de la veille. Maintenant, le seul facteur qui nous retient c'est le parquet. Il y a des procédures à suivre, le juge d'instruction ou le service presse du parquet de Bruxelles voient ça d'un autre point de vue et nous empêchent de communiquer sur les dossiers en cours. Cela a été difficile, par exemple pendant les émeutes, pour communiquer et pour essayer d'utiliser les réseaux sociaux pour identifier les auteurs. Petit à petit il y a un assouplissement parce qu'ils se rendent bien compte de la force des réseaux sociaux pour l'information de terrain. Le juge d'instruction nous autorise parfois à faire des communications dans ce sens-là.

Annexe 10 : Entretien du 17 septembre 2020 avec Axel Deroeck, Community manager à la ville de Bruxelles

Je suis Axel Deroeck, le community manager de la ville de Bruxelles. Je suis à la ville depuis 3 ans. Je m'occupe donc des pages Facebook de la ville. Nous ce n'est pas comme la plupart des villes en France, on sur Facebook 3 pages : ville de Bruxelles en français, *stad Brussel* en néerlandais et *city of Brussels* en anglais. Français Néerlandais c'est obligatoire, on a fait la page en anglais parce qu'on a beaucoup d'expat' qui habite à Bruxelles. On est sur Instagram, Twitter, YouTube, Spotify et Google.

Vous êtes aussi sur Spotify ? Mais qu'est-ce que vous diffusez sur Spotify ?

En fait le hashtag de la ville c'est le hashtag #bxlove et nous avons fait une playlist où les artistes sont bruxellois, où le titre et/ou les paroles contiennent le mot Bruxelles. Des chansons qui avaient un rapport avec Bruxelles. Ensuite j'ai fait des playlists en rapport avec les festivals qui se passe sur le territoire de la ville ou qui sont sponsorisé par la ville ou en fonction de la programmation des salles de concert subventionné par la ville.

Merci pour ces précisions. Je vais vous demander comment ça se passe quand il y a une crise ou une catastrophe qui se passe sur votre territoire.

Par exemple au niveau du Covid, il n'y a jamais vraiment eu de communication d'urgence. Contrairement aux attentats de 2016 ou c'était vraiment la crise dans la cellule communication. Le problème c'est qu'en 2016, je n'étais pas encore en poste. Au sein de la ville de Bruxelles, il y a une cellule de crise qui nous envoie des mails et qui nous dit ce qu'on doit communiquer.

Et il n'y a pas de communicant dans la cellule de crise ?

Non. C'est surtout lié au cabinet du bourgmestre, nous sommes en gros les exécutant. Je ne fais que relayer ce qu'on me dit de communiquer.

En fait tout le travail autour de la création des messages de communication de crise vous n'y participez pas ?

Non.

Cela m'étonne parce que vous avez quand même une expertise. Cela va jusqu'où ? Rien que pour la décision autour des hashtags. Vous avez un message tout fait et vous avez juste à le poster ?

Non, j'ai un genre de communiqué de presse. À partir de là je reprends le lien que l'on me donne et j'écris un petit texte en rapport. Je n'ai pas plus de pouvoir. La plupart des communications qu'on a par rapport à la crise sanitaire ce sont des communications qui sont forwardé du fédéral. Ce ne sont pas des communications de la ville. Mis à part la distribution des masques et l'obligation du port du masque, tout le reste ce sont des petites mesures style l'extension des mesures qui viennent des cabinets des échevins (conseillers municipaux). Je ne suis jamais dans des réunions pour décider ce qui va être communiqué.

Dans la ville de Bruxelles, vous avez plusieurs échelles qui se télescope. Comment cela se passe entre ces échelles au niveau de la communication ? J'ai du mal à comprendre ce que

communiqué le gouvernement régional dans la communication sur les réseaux sociaux par exemple.

Il n'y a pas que la région, il y a aussi les communautés. La fédération Wallonie Bruxelles, la communauté Germanophone et la communauté flamande. À Bruxelles ça ne s'appelle pas comme ça, ça prend un autre nom, cela s'appelle la Commission Communautaire Francophone, la Commission communautaire néerlandophone et il en existe une troisième qui est une fusion entre des français et des néerlandophones. Qui fait quoi je n'en sais rien, je crois que personne ne sait, c'est très compliqué. Chez nous, nous avons donc la ville, la région Bruxelloise, les trois communautés bruxelloises et le fédéral.

Et du coup comment se passe la circulation de l'information entre ces niveaux ?

La circulation de l'information est centralisée au niveau du centre de crise et je reçois des informations mais je ne sais pas comment ça fonctionne. Par contre il n'existe pas vraiment de conflit ou d'enjeux entre les différents niveaux. Ce qu'il y a c'est que nous on est l'administration, on n'est pas les politiques. Peut-être qu'au niveau politique, ils vont tenter de tirer la couverture, au niveau de l'administration il n'y a aucun conflit.

J'imagine que sur les réseaux sociaux, il y a des citoyens qui interpellent votre compte, comment prenez-vous en compte cette information ?

Oui tout à fait. Il y a deux possibilités. Soit c'est une interpellation qui ne demande pas vraiment de réponse et donc je ne fais rien, soit c'est une interpellation qui demande une réponse et là je fais remonter aux différents services concernés pour pouvoir apporter une réponse. Fatalement, les réponses ne sont jamais très rapides. En général, je dirai qu'on a une dizaine de question par jour. On a eu pas mal de question pendant la crise, au moment de la distribution des masques par la ville. Sinon à part ça c'est assez calme.

Est-ce qu'au-delà de la remontée d'information citoyenne, est-ce que vous avez besoin de faire une veille sur les réseaux sociaux ?

Oui cela nous arrive. Nous avons une application que nous n'utilisons pas parce qu'elle n'est pas pratique du tout et nous attendons que le marché soit terminé pour faire un nouveau marché. C'est une application en néerlandais très tournée sur les Pays-Bas. Ce que je fais c'est vraiment de la veille manuelle.

Est-ce que vous utilisez Be-Alert ?

Oui la ville utilise Be-alert, mais pas au niveau du service communication.

Annexe 11 : Entretien du 15 mars 2021 avec Michele Rignanese, Community manager au SPF Santé publique

Je suis Michèle Rignanese, responsable de la communication en ligne pour ce qu'on appelle en Belgique le Service Public Fédéral Santé. Il y a différents domaines de compétences parce qu'il y a la santé, l'alimentation, l'environnement et moi je fais partie du service de communication centrale qui gère la coordination et l'interface avec le monde extérieur, que ce soit pour la presse, pour les partenaires et pour les réseaux sociaux. Ma compétence de base c'est la gestion des sites de projets en ligne et les projets de communication qui utilisent les réseaux sociaux. J'ai appris beaucoup sur le terrain parce que je suis germaniste à la base, donc en Belgique, ça aide pour le néerlandais. Mais j'ai beaucoup d'affinité avec l'informatique, donc plutôt orienté site web. Je suis lié avec ça depuis longtemps. Pour les réseaux sociaux j'ai appris sur le tas. J'ai fait une formation de Community management par la suite. J'étais un précurseur en la matière, mais c'est surtout de l'autoapprentissage.

Vous avez rejoint votre de poste au SPF santé et puis santé publique en qualité de communicant ?

C'est ça, en fait, je travaillais à la base dans un autre service au niveau de la communication, là on s'occupait surtout de brochures et de la communication des brochures dans le domaine médical. Et puis, j'ai eu cette opportunité dans le service des communications, je suis devenu communicant spécialistes en site web. Ça englobait différents items, et puis les réseaux sociaux sont venus s'attacher à ça. Ça fait bientôt 15 ans que je suis là. La fonction a évolué. D'abord vous aviez le portail officiel d'informations comme on appelait ça, et puis après il y a eu des petits sites de campagne et il y a eu notamment cette fameuse veille là dont on parle. On a été assez pionnier dans l'histoire parce que j'étais assez sensibilisé à l'utilisation. Maintenant je n'ai pas pu approfondir d'un point de vue scientifique. J'ai toujours eu des papiers quelque part dans mon armoire que j'aurais dû lire à l'occasion, mais il faut savoir aussi qu'on a un très petit service. Ici dans mon service on a 2 porte-parole : il y a moi, qui était à la communication en ligne et puis on a encore 2 autres personnes, on a un service de 10 personnes au maximum au niveau de la communication centrale. Donc souvent, on passe notre temps à éteindre des incendies. C'est extrêmement rare qu'on puisse investir du temps dans la connaissance, l'aspect scientifique. Donc c'est souvent très digéré, on est dans le concret.

Du coup j'en profite parce que vous m'avez fait penser aussi à une chose, c'est que vous avez participé au développement de plusieurs plateformes. Ce sont des plateformes d'information sur le risque santé ?

Oui on a des campagnes d'information sur le domaine médical, comme l'utilisation des rayons ionisants, ce qui est radiographie pour limiter la prescription de ces examens. On a aussi eu les somnifères concernant tout ce qui est utilisation de somnifères. Des petites campagnes d'information comme ça. Dans d'autres domaines, alimentaire...

Parce que je croyais que ces campagnes étaient plus la compétence des bourgmestres, à des niveaux plus locaux ?

C'est compliqué parce qu'au niveau de l'état fédéral on a parfois des compétences de coordination. Parfois on est un acteur, notamment pour le financement des campagnes qui sont

soutenues après par les autres partenaires. En revanche, on n'a pas ce rôle de prévention ça c'est sûr. Donc ces campagnes, c'est souvent dans le cadre d'une coordination avec les partenaires. Ce qui est intéressant c'est qu'on est souvent l'interface entre le niveau international et les régions, parce qu'il y a beaucoup de choses qui sont décidées au niveau européen. Les régions ont aussi pas mal de compétences, notamment au niveau santé, ou dans le domaine de la prévention. Nous ne sommes pas compétents pour la prévention. Je reprends l'exemple de la campagne pour les rayons. Il y a 10 ans, nous nous sommes occupés de cette campagne, parce que cela a un impact sur le budget des hôpitaux pour lesquels on est compétent. On n'a pas la compétence directement, mais indirectement en fait on a un lien avec ça.

Vous m'aviez déclaré faire de la gestion de catastrophes sur les réseaux sociaux dès 2006, ce qui est très tôt pour tout le monde. Je crois d'ailleurs que vous êtes le premier à me citer une date aussi précoce sur des papiers. Comment cela s'est passé ?

Ce qui s'est passé, c'est que mon chef de l'époque, qui était le porte-parole et le chef du service communication, était souvent invité à des conférences au niveau européen pour tout ce qui était gestion des crises. Et lui-même était un peu branché sur la technologie et était assez sensibilisé à cette question-là. Il m'en a parlé et m'a mis un peu sur le coup et j'ai trouvé ça super intéressant. D'une manière très concrète, pour nous, ça se traduisait par, trouver un outil pour la veille des différents réseaux sociaux et donc j'ai testé différents trucs.

Parlons-en alors, qu'est-ce que vous avez testé ?

Des plateformes qui reprennent un peu tout ce qui est réseau, Facebook, YouTube ainsi que les blogs, et d'autres qui rassemblent toutes les informations, qui présentent ça sous forme de mail box dans laquelle des statistiques ou des sujets, des mots clés arrivent souvent.

Vous surveilliez un scope totalement libre ou plutôt des mots-clés ?

On avait dû réfléchir à plein de stratégies par rapport à ça, qui étaient d'abord liées à notre propre identifiant, à nos noms, le nom de notre organisation, puis nous avons élargi. Mais bon là après, on tombe vite sur des choses ingérables si on utilise le mot clé « santé », comme il faut parfois être beaucoup plus ciblé. En fonction de l'actualité, on introduisait dans le système des combinaisons et l'aspect géographique était en fait assez minime. L'approche par les mots clé m'aurait intéressé aussi, mais le problème, dans ce genre de situation, c'est qu'on a rarement la provenance des messages. La plupart des gens sur Twitter n'activent pas la géolocalisation. Parfois on peut déduire du compte si c'est une personne qui habite en France grâce aux langues. Nous, on a les Pays-Bas et la France qui sont quelque part en concurrence, donc on doit tout le temps essayer de filtrer ces messages qui ne relèvent pas de la Belgique. Mais ça je n'ai jamais pu approfondir cet aspect qui m'intéresse beaucoup. Et notamment ici, par rapport à la crise qu'on a vécue, on a eu beaucoup de contacts avec Twitter et avec Facebook. Je sais qu'on a tenté à un moment leur demander justement d'avoir un input par rapport à la localisation des messages, mais ils n'ont jamais donné suite. Ce qui aurait été très très intéressant. Nous on a des docteurs qui étaient à nos côtés, qui travaillent avec nous et qui étaient demandeur de cette information-là. Ils étaient prêts à établir vraiment un lien de collaboration, mais non. Confidentialité.

De mon côté, j'ai essayé d'interviewer Twitter, Facebook, mais ils n'ont jamais donné suite à mes demandes. Bien sûr, quand on est de l'extérieur on se dit naïvement qu'à un niveau fédéral

ou national on pourrait éventuellement avoir assez de poids pour commencer à discuter avec Twitter sur des accès ou n'importe quoi. Mais en vous me dites que ce n'est pas le cas ?

C'était impressionnant. Les premières réunions qu'on avait eues, c'était au cabinet des ministres donc, le siège d'un certain pouvoir, d'une autorité. Ils étaient vraiment semblables à des représentants officiels d'un pays. Donc finalement cet aspect-là, qui était la remontée d'informations, on n'a jamais pu donner suite. Ça reste nous, finalement, qui introduisons des formules pour essayer de rassembler, de recueillir l'information dont on a besoin. Et puis maintenant, honnêtement, l'information dont on a besoin, ça se limite à la recherche de notre nom parce que les gens nous interpellent. On a tellement de demandes d'information que matériellement on ne peut pas gérer plus sur le Covid. Plus que ce que les gens nous demandent déjà en temps normal, comme ça ce n'est pas évident, mais on répond.

Oui vous êtes dans la réaction. Alors bien sûr je vous ai vu sur Twitter, vous êtes aussi sur Facebook, avez-vous d'autres médias sociaux ?

Oui on a YouTube et aussi LinkedIn. LinkedIn vraiment très peu. C'est plus pour les petits messages de recrutement, par rapport aux changements qui ont lieu dans notre organisation. Sur YouTube nous avons bloqué les commentaires, parce qu'on vu qu'ils n'avaient aucun intérêt, il n'y avait aucune plus-value en fait. Il ne s'agissait que de critiques gratuites ou non fondées, plus des insultes, donc on a bloqué les commentaires. Sur les autres réseaux sociaux on a toujours fait de la modération pour éviter les débordements mais on a laissé ouvert la partie commentaire.

D'accord et donc en fait vous répondez aux commentaires et aux messages persos c'est ça ?

On ne répond pas à tous les commentaires. On ne rentre pas dans la discussion, dans le débat.

Et du coup qu'est-ce que vous partagez de manière générale sur par exemple Facebook et Twitter. En fait vous partagez quel type d'information ?

Par rapport à la crise ?

Oui par rapport à la crise, même de manière générale. On peut parler de manière générale et on peut même parler par rapport à la crise si vous voulez parce qu'en fait on va parler de la crise mais il y a il y a plusieurs types de crises vous le savez ; il y a des crises qui sont comme le covid qui dure un an, il y a des crises qui sont comme les inondations qui durent une semaine, il y a des crises comme les attentats qui durent quelques heures. Du coup je pense que vous pouvez donner plusieurs réponses par rapport à ça. Mais de manière globale qu'est-ce que vous publiez ?

On est on est très sensible à la multiplication des canaux et de l'information, donc on essaie d'être très pointu et de ne pas donner des informations qui n'ont pas de valeur, nous voulons que nos messages soient une plus-value directement pour le public. Si c'est une campagne qui est destinée à un public très particulier, on explique un peu les enjeux concrets et disons que ces canaux-là renforcent un peu le message. Que ce soit un site ou une de publication.

Vous ajoutez une expertise en plus de la communication c'est ça ?

Voilà et donc oui c'est ça, c'est un peu mettre en forme les recommandations scientifiques. Nous en fait, les personnes qui nous suivent ce n'est pas le plus grand public. Le plus grand public suit les professionnels, que ce soient les professionnels de santé ou dans d'autres domaines, agriculteurs etc. Le grand public, vu la répartition des compétences en Belgique, ce n'est pas le public principal, mais il y a certaines campagnes dont celles que je vous ai citées, où on essaie de cibler un peu plus, avec toujours un aspect visé très pratique. Et on passe par des agences pour la promotion parce qu'on ne fait pas directement de l'investissement dans des messages payants, parce que nous n'avons pas les compétences et parce que nous n'avons pas de publicitaires. Donc si on doit le faire, on le fait faire par des agences qui sont spécialisées, avec un budget bien défini. Mais par contre, si nous communiquons par nous-même, on a conscience qu'on attaque qu'une partie vraiment infime de la population. Voilà, on essaie de relativiser, parce qu'il y a des gens qui disent : « Ah oui si je fais un tweet... ». Ils ont l'impression que la moitié de la population va recevoir le message. Alors que si vous ne mettez pas d'argent, si ce n'est pas le bon moment de la journée et bien y'a personne. Donc on a très conscience de ça, et voilà, avec les moyens limités qui sont les nôtres, on essaie de faire pour le mieux, au moment où les gens sont dans le train, le matin à 9h et qu'ils regardent sur le web. On fait des petites stratégies comme ça.

Comment vous vous organisez par rapport à la crise ? Est-ce que vous avez un système d'astreinte ?

Pour la crise sanitaire on a changé complètement de scénario. Ce n'était plus nous qui étions demandeur et c'étaient les plateformes qui sont venues vers nous. Tout à coup ça s'est retourné. Tout à coup Facebook a mis beaucoup d'argent dans nos campagnes fédérales, Twitter également. Tout à coup toutes les portes se sont ouvertes et en termes de campagne il n'y avait plus qu'à affiner les messages. Donc là, c'était au niveau de la stratégie, il fallait juste définir le message qu'on voulait faire passer et puis le canal était là. On était sûr que tout le monde allait avoir le message. C'était assez impressionnant, on voudrait avoir cette puissance de feu constamment.

Alors c'est un autre aspect qui m'intéresse. La manière dont les réseaux sociaux font un peu leur loi pour ces méthodes de communication. Et là, votre exemple est hyper intéressant.

Mais oui, ce qui se passe aussi, c'est mon analyse personnelle, donc je ne sais pas ce que ça vaut, mais j'ai l'impression qu'ils ont eu quand même beaucoup de d'images négatives avec ce qui s'est passé aux états unis. J'ai l'impression qu'ils ont envie de se refaire une virginité par rapport à tout ça. Donc voilà, ils se disent, si c'est pour la bonne cause... Pour eux, ça ne leur coûte pas grand-chose quelque part, et ils nous donnent, je ne sais pas moi, je dis un chiffre comme ça, 100 000€. Ça paraît énorme, mais pour eux, 100 000 € de publicité sur leur budget c'est une goutte d'eau. Moi je crois que c'est une façon de se refaire une virginité.

Et par conséquent, pour cette crise sanitaire, vous avez plus d'accès. Qu'est-ce qui se passe quand il y a une crise rapide comme les attentats chez vous ?

Alors les attentats là vous devriez parler plutôt avec le centre de crise.

J'ai eu la chance de pouvoir leur parler.

Donc vous avez une idée de comment fonctionne le centre de crise. Par rapport aux attentats, moi je n'étais pas trop impliqué, parce que c'était surtout l'aspect secours, secouriste et

l'assistance psychologique aux victimes et aux soignants qui étaient de nos compétences. Mais par rapport à la crise en tant que telle, on n'avait pas trop de de compétences. Ce qui se passe c'est que, eux ont un réseau de collaboration. Ils appellent ça des disciplines, D1, D2 ... Nous c'est plutôt la discipline 2 avec les secours. Et là, ce n'était pas trop dans l'aspect communication.

Parce que dans ce cas, vous n'avez pas, par exemple, de gens qui vous marquent dans les commentaires ou sur les réseaux sociaux, soit pour avoir des informations, soit pour envoyer des informations ?

Non, à cette époque-là on n'a pas eu trop de...Mais si on en a eu, on a transféré à la police. C'étaient des gens qui disaient : voilà, on voit des gens suspects. C'est ce qu'on fait de manière générale. Si quelqu'un est en danger, on lui dit : « Vous appelez la police. »

Je remarque qu'en Belgique les attributions sont assez bien définies. J'en parlais, il y a 2 semaines, avec la police de Bruxelles qui a vraiment une attribution définie et en fait, les missions de compétences sont bien arrêtées. Il n'y a pas de zone grise.

On peut avoir cette perception là, mais il y a aussi pas mal de choses qui sont difficiles au niveau de l'expertise. On voit à chaque fois qu'il y a une décision qui est prise par un niveau de pouvoir, et qui doit être appliquée par un autre niveau de pouvoir, c'est là, peut-être, qu'il y a des interprétations. Et donc ça, ce ne sont pas des zones grises parce qu'effectivement, le fait que la musique soit complexe, ça donne un peu une cartographie où il est facile à dire : « voilà vous êtes compétent du maintien de l'ordre ou de la mobilité des gens et vous êtes responsables des services de secours. » Mais en même temps, si au niveau fédéral on décide, enfin on prend des mesures, dans le cas d'une crise, qui sortent des compétences pour garantir la sécurité, et bien ça peut avoir un impact sur des niveaux locaux, et là ça devient plus difficile. Et même au niveau de la communication...

Donc en résumé, « ces zones grises » elles ne vont pas tellement être thématiques, mais elles plutôt en fonction de l'échelle géographique ?

C'est pour ça qu'au niveau fédéral par rapport au covid, on a essayé d'avoir un seul canal qui regroupe, parce qu'il y a différents partenaires, les différentes institutions, ce qui était scientifique, la recommandation par rapport aux aspects scientifiques. Nous qui étions plutôt par rapport à l'organisation des professionnels et les recommandations très générales au niveau santé. Et puis il y avait centre de crise. Donc chacun effectivement à son rôle et on essaie de travailler dans ce cas-là de manière collégiale. Ce n'est pas évident, sur le papier c'est très beau, mais dans la pratique ce n'est pas évident.

Parce que ça vous demande beaucoup de temps de mobilisation.

Beaucoup de réunions et surtout qu'on n'est pas présent physiquement tout le temps à cause de la pandémie. Et aussi avec le Covid, y'a une espèce de fatigue à la fin.

Vous m'expliquez qu'en cas de crise qui aurait besoin d'une réponse rapide, vous ne répondez pas forcément. Est-ce que vous avez un processus de validation de l'information quand vous publiez ?

Oui, mais de manière générale, je dois distinguer par rapport à la communication standard en temps normal, où on a des procédures et c'est nous qui validons. Le service de communication externe, pour parler d'une même voix, pour qu'on ait une reconnaissance officielle, prend l'initiative de publier. Si c'est un contenu scientifique dont on est sûr, forcément on s'auto valide et souvent c'est déjà digéré au niveau du contenu. On ne peut pas publier une information qui serait fautive d'un point de vue santé, on n'a pas le droit à l'erreur. Si on publie un truc qui est faux scientifiquement, on est mort. Cette conscience-là fait que quand on publie, on s'auto-valide. Et souvent, il y a une très grande préparation en amont pour les messages qu'on envoie. Pour ce qui est de la crise, c'est plus difficile justement, parce qu'il y a toute la validation des partenaires, on n'est pas les seuls. Souvent c'est dans le cadre d'une concertation. Ici on a 3 réunions avec le centre de crise et les autres communicateurs qui interviennent aussi. On a même parfois des concertations avec les acteurs plus locaux, pour qu'on dise tous plus ou moins la même chose, qu'il n'y ait pas de contradiction.

C'est ce que vous m'expliquiez, sur le papier c'est beau mais en fait ça prend beaucoup d'énergie, beaucoup de réunions, beaucoup de temps.

La validation, c'est à partir du moment où le centre de crise passe en stade fédérale, parce qu'au niveau fédéral, le centre de crise a vraiment le leadership, moyennant évidemment l'accord des autres partenaires. Donc quand on a un message qui doit être lancé, ils disent voilà, aujourd'hui on va parler de cet aspect-là, où on publie ce schéma qui explique quand on va se faire tester et qui est validé. Donc là, on est sûr que s'ils avaient une chambre de crise on peut y aller et partager.

Là vous avez l'information directement.

Là c'est encore pire car on touche toute la population, on a encore moins le droit à l'erreur.

Quels sont selon vous les apports et les attentes par rapport au numérique du point de vue du SPF santé public ? Les apports et les attentes du numérique par rapport au numérique ?

Quand vous dites les attentes, les attentes que nous on a, comment on pourrait les utiliser ? Moi je vous ai dit, le cas emblématique c'est la géolocalisation, et en même temps, moi-même, en tant qu'utilisateur, je n'ai pas envie qu'on sache à tout moment où je suis, d'où j'ai envoyé mon message. Ça me fait un peu peur cette société-là. Un peu comme les pays asiatiques, à Singapour, parce qu'ils avaient mis en place des systèmes très intrusifs, je trouve. Mais ça c'est mon point de vue personnel. Mais apparemment ils sont efficaces, donc il faut faire la balance. Mais est-ce qu'on est prêt à laisser un peu cet aspect-là, intrusion dans la vie privée en cas de crise. Ce serait un contrat peut-être, ça serait peut-être une idée. On me dit je cède un peu de liberté, mais en même temps je suis sûr qu'on va me protéger. Or chez nous, quand on cède notre liberté, on n'est pas sûr à 100 pour 100 que c'est pour nous protéger. Donc nous, en tant que fonctionnaire, on essaie de travailler, de s'investir, de faire un maximum avec les moyens qu'on a pour protéger les gens. Mais ce contrat n'est valable que si on a la garantie qu'on sera protégé, or ce n'est pas vraiment le cas pour le moment. C'est mon point de vue mais je suis assez critique. Moi je tiens beaucoup à la fonction publique et je m'investis beaucoup dans mon travail, mais parfois il y a vraiment des lacunes. Dans le cas d'une crise comme celle-ci, on a été confronté vraiment à toutes ces lacunes et c'est ce que les outils informatiques peuvent apporter. Mais ça demande un investissement colossal en termes de développement informatique, d'infrastructure, et ces dernières années ça a été plutôt le désinvestissement

complet dans la fonction publique, que ce soit en personnel, etc. Il y a deux exigences contradictoires là-dedans.

Annexe 12 : Entretien du 6 mai 2020 avec Benoit Ramacker, alors directeur du Centre de Crise fédéral

Je m'appelle Benoit Ramacker. Je suis conseiller stratégique au niveau du centre de crise fédéral Belge. Dans le cadre de la gestion de la pandémie de covid19, je suis à la fois porte-parole de crise, donc je tiens un point de presse tous les matins, et je suis également coordinateur de la cellule nationale d'information, qui en Belgique a pour but de coordonner toutes les autorités fédérales, régionales et locales en communication de crise. En France ce serait l'équivalent de la CIC Beauvau.

Comment est-ce que vous impliquez les citoyens tous les jours dans votre travail ?

Je pense que c'est particulièrement autour de certains projets. Au quotidien la relation avec les citoyens se fait surtout via les médias sociaux. C'est via les médias sociaux que nous sommes en interaction directe avec les citoyens qui nous posent des questions auxquelles on répond. Après il y a eu des projets où les citoyens ont été impliqués, ou des acteurs de la sécurité civile ou autre. Je parle bien du quotidien, parce que dans le cadre de la pandémie, on fait un travail beaucoup plus important avec les acteurs de la société civile et les citoyens, c'est différent.

Il me semble que lorsque nous nous étions rencontrés, vous m'aviez parlé du fait que vous aviez aussi organisé des actions de sensibilisation autour de l'alerte aux populations avec les citoyens ?

Oui, c'est beaucoup plus large. C'était dans le cadre d'une approche qu'on a commencée en 2014 sur la communication du risque, l'éducation de la population aux risques et aux bons comportements à adopter en cas de crise. C'est une démarche qui s'appelle inforisueq.be. Depuis 2014, on mène énormément d'action pour sensibiliser la population à ce qui est d'abord : identifier les risques de société. Savoir ce que c'est une inondation, une tempête, un black-out électrique ou un accident nucléaire. Ensuite, qu'elle sache ce que les autorités font, et puis surtout, qu'elle sache ce qu'elle peut faire. Qu'est-ce que chacun peut faire pour se préparer à un risque ou comment réagir le jour où il se passe quelque chose. Depuis 2014 on fait énormément d'action dans ce cadre-là. Et là-dedans, l'alerte à la population représente un des comportements auxquelles on doit éduquer la population. Avec le lancement de be.alert, c'est vrai que nous avons énormément travaillé là-dessus pour que la population soit sensibilisée à son alerte, comment je vais être alerté, qu'est-ce que je dois faire pour recevoir une alerte et comment je vais réagir à cette alerte.

Comment avez-vous réussi à évaluer la pertinence de cette communication sur le risque et sur l'alerte ? Est-ce que vous avez des retours ou des outils ?

Les retours nous les voyons déjà maintenant dans le cadre de la pandémie. Nous voyons que le centre de crise est connu. C'est clair que les gens vont nous écouter et se connecter à nos canaux sur les médias sociaux. Depuis le début de la pandémie, depuis deux mois presque, nous avons ici une équipe de 6 à 10 personnes qui sont sur les médias sociaux, qui sont là pour répondre aux gens. Après, par rapport à be.alert, nous avons utilisé be.alert à chaque étape importante de la gestion de cette pandémie, pour envoyer essentiellement des e-mails aux gens inscrits dans le système parce qu'il n'y a pas nécessité d'envoyer un SMS d'alerte urgent. Par contre, il y a nécessité d'informer de manière directe la population. On envoie à peu près 800 000 e-mails. Nous venons d'en envoyer par exemple ce soir, parce qu'il y a eu un conseil national de sécurité

où ils ont pris des nouvelles décisions et nous venons d'envoyer 800 000 e-mails pour informer les gens.

Je rebondis sur cette question du SMS d'alerte parce que nous avons reçu, en France, au début de la crise, un SMS qui n'était pas du Cell Broadcast.

Nous avons fait différemment. Nous avons décidé de ne pas utiliser notre système d'alerte par SMS parce que pour nous c'est un système qu'il faut utiliser quand il y a la nécessité d'alerter des personnes présentes. Par exemple dans une zone où il y a un incendie et il faut alerter les gens de manière immédiate pour l'évacuation. Ici ce n'est pas tout à fait la même chose dans le cadre d'une pandémie. Par contre, nous allons collaborer avec les opérateurs de téléphonie mobile. Par exemple, en Belgique, en haut de votre appareil mobile il y a le nom de votre opérateur mobile. Chez nous il y en a trois : Proximus, Orange et Télénet. Ce que les opérateurs ont fait c'est qu'à la place de ce nom-là, ils ont mis au tout début de la crise « STAY HOME ». Ils nous ont en fait demandé, qu'est-ce qu'ils pouvaient mettre comme message court ou bref et c'était au tout début quand on devait dire aux gens « restez-chez vous ». C'est une autre technologie qui n'est pas vraiment un SMS mais ils ont fait apparaître un message à cet endroit-là.

Si vous-vous souvenez, à Avignon (nda : le colloque Cap Alert 2019 à Avignon) nous avons assisté à une présentation d'un préfet qui nous expliquait avoir pris ses fonctions dans le but de mettre en place le développement d'un système d'alerte moderne SMS. Nous n'en sommes pas encore là en France.

Pour information, aux Pays-Bas, ils ont un système NL-Alert qui est du Cell broadcast. Couplé à cela, ils ont lancé en début d'année une application qu'ils demandaient aux gens de télécharger. Un peu la même idée que le SAIP mais en différent. Il y a quelques semaines, ils ont demandé à la population de désinstaller l'application parce qu'ils ont repéré une fuite de données dans le système.

Ah d'accord, pourtant SAIP ce n'était pas exactement le même problème technique.

Non ce n'était pas ça. Au Pays-Bas, l'idée c'est d'avoir un canal complémentaire. On peut le comprendre, nous ne sommes pas contre une app, du moment que c'est complémentaire à autre chose. Et surtout pas de se focaliser sur un risque comme le terrorisme. En Belgique, c'est vrai que nous notre technologie va évoluer au niveau de BE-Alert, puisque maintenant on l'a développée, c'est opérationnel depuis la fin de l'année dernière, un cadre protocole. Une sorte de clé numérique. L'idée c'est que nous allons travailler sous la forme de partenariat. On va pouvoir transmettre ces clés à n'importe quel partenaire qui souhaite voir apparaître des messages Be-alert quand nous allons déclarer une alerte. Mais nous n'allons pas avoir à adapter notre technologie à tous ces partenaires. Nous allons leur transmettre une clé numérique qu'ils vont devoir adapter à leur technologie pour pouvoir être compatible. Et alors avec ça, on va pouvoir faire apparaître nos messages sur les GPS ou sur les panneaux publicitaires dans la rue de manière très large en fait.

En fait il s'agit d'une API ?

Oui c'est exact. Ça s'est mis en place à la fin de l'année passée et nous commençons à voir arriver les partenariats. Après, avec la pandémie, on a plus trop le temps de travailler sur ce truc là, mais ça va reprendre après.

Cette question de partenariat me fait penser à l'annonce du ministère de partenariats avec les GAFAM. Vous avez de l'expérience avec les RSN puisque le centre de crise est présent depuis 2006. Est-ce que vous pourriez m'expliquer un peu la méthode du centre de crise sur l'utilisation des RSN en gestion d'urgence ?

Alors ça a plusieurs niveaux, et c'est clair que je peux utiliser la pandémie puisqu'on l'utilise beaucoup dans ce cadre. Tout d'abord, nous utilisons les RSN pour capter la perception de la population. Dans le cadre de la pandémie, tous les jours entre 7h et 8h30, on a une équipe de 5 à 8 personnes qui font un monitoring pour analyser tout ce qui a circulé le jour précédent et la nuit sur la situation pandémique en Belgique. Ces personnes font parties de notre réseau team D5 qui est un réseau de renfort en communication de crise. Ce sont des gens qui ne sont pas des communicants du centre de crise. Ce sont des gens qui font parties d'autres départements, d'autres administrations, d'université ou bien des partenaires privés. Eux nous font remonter une analyse, et chaque matin, à 8h30, nous avons une analyse de ce qui se passe sur les RSN. Nous captions avec ça vraiment la perception de la population. Comment est-ce qu'ils vivent la situation, quelles sont leur cryptique, quels sont les points d'attention aujourd'hui par rapport à la situation que nous vivons. À 9h on se fait un briefing, et sur cette base, nous identifions les éléments sur lesquels on va communiquer dans la journée, quelles sont les actions à mener. Éventuellement, nous allons recadrer quelques choses, par exemple, nous avons vu à un moment qu'il y avait beaucoup de crainte par rapport aux gens qui devaient reprendre le travail en sécurité. Là, nous avons contacté l'administration en Belgique qui s'occupe de l'emploi et le travail pour leur dire « Vous devez renforcer vos messages par rapport à ça ». On identifie la critique, sous la forme de remontée de terrain, on identifie les problèmes et sur cette base nous allons, nous, communiquer, mais nous allons aussi identifier quelle autorité en Belgique ou quel partenaire doit communiquer pour répondre à ce besoin. Moi j'ai tous les jours une conférence de presse à 11h, sur la base de cette remontée de perception et du briefing de 9h, je sais aussi sur quel point on va communiquer ou répondre à certaines critiques et certaines remarques. Au début de la semaine par exemple, on avait identifié que les gens acceptaient de porter le masque dans les transports en commun. Ça, ça ne posait pas de soucis, globalement le comportement était acquis. Par contre, on avait identifié que les gens se posaient la question du « comment faire ? ». Je veux bien le faire mais il faut me dire comment. Donc nous avons vu ça, et vers 11h, nous avons fait parler un porte-parole spécialisé dans le domaine médical qui a expliqué comment bien porter le masque. Donc on répond directement à ce besoin-là. Les RSN, on les utilise pour avoir cette perception mais pas pour faire un export des tweets ou une revue de presse. On les utilise pour analyser, identifier les critiques pour pouvoir communiquer et répondre à ces besoins-là.

Mais du coup est-ce que vous avez un canal complémentaire pour la température de la population ou est-ce qu'il s'agit d'un canal unique ? Parce que l'avis récolté sur les RSN c'est l'avis des personnes qui utilisent ces RSN.

Non c'est beaucoup plus large que ça, parce que les gens qui font du monitoring, c'est vrai qu'ils se basent sur les RSN, en partie, mais on a aussi une remontée du call center, le centre d'information qui est ouvert à la population. Et là, tous les matins aussi, ils nous font un retour. Actuellement je pense qu'ils sont à peu près 80 opérateurs mais on est monté jusqu'à 180 opérateurs il y a quelques jours. Il y a eu vraiment une montée en puissance. On est en contact avec les managers qui gèrent le call center qui nous disent chaque jour les questions qui remontent. Après, c'est vrai que, lorsqu'on fait le briefing de 9h, on prend le monitoring des RSN, le retour du call center et aussi les questions des journalistes. Tout ça nous donne une

image la plus exacte possible. Nous allons aussi utiliser nos médias sociaux comme output pour pousser des informations et diffuser des messages Facebook, des tweets, des infographies, des petites vidéos, des messages plus directs. Et pas uniquement avec le compte du centre de crise, nous avons un réseau avec les administrations belges et nous allons demander à nos collègues de pousser les mêmes messages, on fait un effet boule de neige.

Ce qui n'est pas possible en France puisque l'information circule en tuyaux d'orgue sans coordination sur les RSN.

Notre situation est beaucoup plus claire, et objectivement cela marche bien. Je suis coordinateur de la cellule d'information qui possède 60 communicants. Ces communicants sont soit de l'administration régionale, soit de l'administration fédérale, ou bien même de la préfecture comme chez vous ou bien aussi d'autres départements et même des hommes politiques puisque nous mettons tout le monde ensemble. C'est vrai que tous les matins à 9h quand on fait notre briefing, notre analyse, et qu'on détermine les axes d'actions, nous faisons part de cette analyse à tous les communicants. Et on sait que eux le reçoivent et l'utilisent. Après on a des interactions bilatérales si certains ont besoin de précision et une fois par semaine on fait une réunion tous ensemble en virtuel où chacun peut s'exprimer. Cela fonctionne au niveau horizontal et vertical puisque qu'on travaille avec toutes les échelles de gestions.

On pourrait même dire que vous faites une communication circulaire.

Oui tout à fait, et puis ça marche bien parce que les gens se connaissent. Ils sont contents d'avoir des lignes directrices aussi, ils sont contents de pouvoir échanger, tout le monde est plus que volontaire pour pouvoir suivre une même ligne, pour pousser les messages, etc.

Une des raisons, parmi d'autres, qui ne permet pas une telle organisation en France c'est le roulement du personnel dans les administrations. Ce n'est pas le cas en Belgique ?

Dans les administrations, je ne dis pas que c'est partout mais il y a quand même une certaine stabilité. Moi ça fait 16 ans que je suis à mon poste, avec mon collègue néerlandophone on travaille en binôme depuis 16 ans, parmi certains communicants il y en a qu'on ne connaît pas forcément, mais je pense qu'on arrive à mettre un esprit, une façon de travailler ensemble. J'ai évidemment dû apprendre à travailler avec des personnes que je ne connaissais pas il y a 1 mois.

Vous proposez un cadre, c'est plus simple d'accrocher les nouveaux arrivants au sein de cette méthodologie.

Encore une chose sur les RSN quand vous parliez de Google Facebook et Twitter. Nous aussi nous travaillons avec eux dans nos outputs. Nous avons 6 à 8 personnes qui travaillent toute la journée dans ce que nous appelons le « web care », c'est à dire répondre aux commentaires et aux interactions, mais nous avons aussi des contacts directs avec les Twitter, Facebook, Google, YouTube parce que eux nous ont aidé depuis le début de la pandémie. Dès le début, ils nous ont contacté, dès qu'ils ont vu qu'on passait en phase fédérale de gestion de crise. Le correspondant de Twitter en Belgique m'a tout de suite contacté. Il a officialisé les comptes, mis en avant les comptes, créer des bannières spéciales, mis un groupe avec des informations officielles. Nous sommes en contact avec eux pour tous ce qui est Fake News aussi, pour des faux comptes, des trolls, pour modérer. Sur Facebook aussi nous avons un contact direct pour mettre en avant des informations, etc. Avec eux, ça marche super bien.

Mais du coup, qu'est-ce qui motive les RSN à faciliter votre travail ?

Je pense qu'ils ont à gagner la confiance de leurs abonnés. Toutes les critiques qu'ils ont eu sur les Fake News ils ont quand même pas mal travaillé sur ça. Donc ils doivent créer un climat de confiance pour que les gens aient la bonne information et puissent s'informer. Après nous on a eu que des contacts hypers volontaristes, constructifs et positifs et ça marche très bien. Facebook nous a offert de la publicité gratuite sur Facebook quoi. Nos visuels ont été sponsorisés gratuitement.

Merci c'est très intéressant. J'aurai une question en relation avec la communication de crise pendant les attentats de Bruxelles. À partir de mes observations sur les RSN, j'ai pu remarquer que vous étiez toujours plus rapide que les français. Lors de notre précédent entretien, vous m'aviez expliqué que vous aviez simplifié les processus de validation de l'information. Pourtant, à Zaventem, l'alerte officielle a mis 1h à être publiée. Comment est-ce que ça s'est passé entre le moment où vous recevez l'information et le moment où vous publiez l'alerte ?

En fait on a été plus vite que ça. On a mis une heure pour se structurer et pouvoir communiquer avec les médias sociaux. Nous avons lancé la communication sur les médias sociaux à partir du moment où nous étions prêts à répondre aux questions. Par contre, pendant cette heure-là, ce qu'il s'est passé à l'époque des attentats, après 15 ou 20 minutes, j'avais établi ce qu'on appelle une communication réflexe, donc j'avais envoyé un message à tous les portes paroles des ministres et toutes les autorités concernées en leur disant « voilà ce qu'on va dire maintenant aux journalistes si on est appelé ». Et cette communication réflexe basée sur "We know, we do, we care, we'll be back" on l'applique directement dans les médias. Donc les journalistes ont communiqué « le centre de crise est activé, ils confirment qu'il y a une explosion à Zaventem » et tous les messages que j'avais défini en 15/20 minutes, les médias les ont diffusés assez vite. Donc on a communiqué assez vite. Sur les médias sociaux on a pris une heure, le temps de se structurer et de se concentrer pour gérer tout le reste.

Ma deuxième question concerne la sur-crise. Quand arrive l'explosion à Maelbeek, qu'est-ce qui se passe ? Vous êtes déjà activé, vous travailliez déjà activement sur Zaventem ?

Alors je ne sais pas qui a transmis l'information en premier, j'étais dans la cellule de crise avec les ministres, et assez vite nous avons eu l'info. Le dispatching des pompiers et de la police était en lien avec la cellule de crise alors nous avons tout de suite eu l'information. La communication change assez vite parce que tout le monde était déjà en alerte. À partir de ce moment-là on s'est dit « OK maintenant, tout le monde à Bruxelles vous ne bougez plus ». C'est ça la différence quand il y a un événement qui se passe à l'extérieur de Bruxelles, à Zaventem, on avait une communication liée à un incident sur un lieu précis. Maintenant on avait une deuxième explosion, on craignait tous une troisième explosion puis une quatrième explosion, assez vite la décision a été de dire « OK tout Bruxelles il n'y a plus rien qui bouge ».

Merci pour ces précisions, je n'avais que l'information côté réseaux sociaux.

Je pensais à un truc pour les médias sociaux, un truc que l'on fait maintenant. Nos points de presse qu'on fait tous les matins ils sont diffusés en live sur les médias sociaux.

Ce format instantané sur les médias sociaux, cela représente une opportunité mais est-ce que cela ne représente pas aussi une prise de risque ?

Alors je vais vous choquer parce que je me suis dit que le jour où j'expliquerai ça en France ils ne vont rien comprendre. Je vous ai déjà décrit qu'à 9h nous avons un briefing pour voir un peu ce qu'il se dit, qui prend à peu près 30 minutes. Entre 9h30 et 10h on détermine le message qu'on va porter à la conférence de presse de 11h. Nous déterminons cela entre nous, dans une cellule de communication avec juste les communicants de la santé publique et le centre de crise. On définit les messages, si on a un doute, je passe un coup de fil au porte-parole du ministre, ça m'arrive très rarement, et on fait notre conférence de presse en direct sur la base d'un texte qu'on a rédigé entre nous. Le texte n'est pas revu ou corrigé par mon directeur général ou par un ministre. On a expliqué au ministre : « nous on va animer ce point de presse tous les jours pour donner à la population des informations neutres sur comment agir d'un point de vue sociétal. Si vous voulez faire un point de presse politique, vous le faites en dehors ». Eux ils font des grandes réunions du conseil national de sécurité, on va dire, une fois par semaine, et une fois par semaine ils tiennent un point de presse par la première ministre qui est un moment de communication politique. Mais nous, tous les jours on fait cette communication en tant qu'administration neutre. Le message c'est moi qui le porte avec un porte-parole de crise qui est un médecin. Et ces messages ne sont pas validés politiquement. Moi on me laisse aller comme ça tous les matins parler devant la presse d'un message que j'ai moi-même écrit. Donc je pense qu'en France ça n'existerait pas, mais en fait cela marche parce qu'au niveau de la direction du centre de crise, ils ont compris qu'on jouait notre rôle, et que ce rôle est important pour la société et qu'on ne disait pas de bêtises. Si ils prenaient des décisions au niveau politique, évidemment qu'on les amènerait dans nos communications, on communiquerait ce qui aurait été décidé, mais on l'englobe dans une approche qui est beaucoup plus sociétale, et on la croise avec les informations qui viennent du terrain chaque jour. C'est pour ça que je pense que cela fonctionne parce qu'on est au plus près de ce qu'il se vit chaque jour dans la population. Et on a cette flexibilité, comme ça fonctionne on le laisse faire, mais il n'y a aucune validation politique. On fait cette conférence de presse en direct dans une salle vide et les journalistes s'abonnent à notre flux. Au début de la crise, tous les médias belges retransmettaient le point presse. Maintenant il n'y a plus qu'une chaîne d'information en continue qui le transmette à la télévision, par contre tous les autres médias le retransmettent sur leur site web. Au début on avait entre 80 000 et 110 000 flux qui était captés. C'était assez énorme comme chiffre. Les journalistes peuvent poser des questions mais ils ne sont pas présents dans la salle. On a la confiance de nos chefs.

Pour moi cela fait référence à un métier qui n'existe pas en France, c'est celui de communicant de crise. Je vois que vous essayez d'exporter votre système et vos méthodes.

Ce qui m'aide beaucoup aussi, dans cette idée de capter ce que la population vit, j'ai énormément de soutien de personnes extérieures. Que ce soient des communicants dans des structures privées qui nous contactent pour nous encourager ou pour discuter. Par exemple, on a eu une très chouette collaboration avec des chercheurs universitaires en comportement sociétal en psychologie individuelle et en psychologie collective. C'est une personne qui m'a envoyé un mail en me disant : « voilà monsieur Ramacker, nous sommes interpellés par la pandémie et nous aimerions contribuer à notre façon à des réflexions par rapport à ça. De manière très discrète » et il y avait son numéro de téléphone et j'ai appelé et c'est un professeur universitaire, assez connu, qui avait rassemblé autour de lui une équipe d'une centaine de chercheurs partout en Belgique. Et toutes les semaines, à peu près, maintenant toutes les deux semaines, ils nous remettent un rapport, leurs réflexions. « Faites attention à ça pour pouvoir guider la société » dans l'idée du comportement sociétal. Au-delà des décisions politiques prises par le gouvernement, au-delà de l'aspect médical et sanitaire, c'était : quels sont les éléments auxquels on doit faire attention pour éviter les clivages dans la société, dans la façon

avec laquelle on communique. C'était aussi par rapport au fait de pouvoir guider les gens, amener des perspectives. Il y a plein d'éléments comme ça qui sont remontés dans le rapport qu'ils nous ont transmis. Alors moi je leur ai dit : « pas de théorie, je ne veux que de la pratique. Je n'ai pas le temps de lire 50 pages, donnez-moi deux, trois pages avec vos conseils pratiques. Qu'est-ce que selon vous je dois faire maintenant en termes de communication de crise. » Et ils ont relevé le défi, ils ont trouvé ça super motivant parce que chacun voulait aider, à sa manière, et ils nous ont remis plusieurs rapports comme ça, qui était en phase avec ce qu'on pensait. Alors cela nous a rassuré parce qu'en fait c'est en phase avec notre méthode de travail. Quand je leur ai expliqué, avec nos processus, notre méthode de travail, cette montée des perceptions, que c'est grâce à ça qu'on avait une façon d'aborder la communication de crise qui est très proche que ce que eux ont identifiés et nous conseillaient, ils ont eu de très bonnes remarques qu'on a pris dans notre vocabulaire en termes d'empathie, en termes de clivage de minorité. Oui on est tous concernés par le virus, mais on est tous différents dans la société. En appuyant sur ces points on ne diffuse pas un message monolithique de l'état mais un message de collégialité, on est tous ensemble face au virus.

Mais est-ce que votre hiérarchie est au courant qu'il y a cet échange avec la sphère scientifique ? J'ai l'impression que les chercheurs qui travaillent sur la gestion des crises font leurs études, ils arrivent avec des recommandations et même parfois avec des outils et il n'y a jamais de répercussions sur l'administration en France.

En tous cas mon chef est au courant et au niveau politique ils sont au courant parce que je leur ai dit qu'on est en discussion. Après ils n'ont pas lu toutes les études. J'explique au porte-parole des ministres que ce n'est pas moi tout seul qui ait inventé cela. Mais on a une équipe, on a un réseau et on a des gens qui sont des chercheurs en comportement sociétal qui nous ont dit « faites attention à ça ». Après c'est un échange et c'est des choses qui sont enrichissantes pour tout le monde et moi je l'applique au niveau supérieur en m'adressant aux porte-paroles des ministres.

Annexe 13 : Entretien du 25 novembre 2020 avec Arnaud Bruckner, Journaliste à BX1

Je m'appelle Arnaud Bruckner, j'ai 24 ans, je suis journaliste pour BX1, un média régional de Bruxelles. C'est moi qui gère les RSN et le site internet.

Comment ça se passe les RSN chez BX1 ? Comment se passe la chaîne de transmission des informations ?

Nous avons 2 pôles, la rédaction web et les autres sujets qui sont produits par les autres médias de BX1 : la TV et la radio. C'est le pôle web qui centralise tout ça. Il y a des contenus purement web qui sont faits par et pour le web et qui sont partagés comme tels. Tout ce qui vient de la TV et de la radio nécessite un traitement web avec un article plus ou moins grand pour l'accompagner. C'est toujours le journaliste qui a écrit l'article qui va aller le partager sur FB. Ce n'est pas moi qui choisis dans tous les articles ce qu'on va publier. Par jour, on est 3 journalistes web + un quatrième qui est un journaliste d'investigation. Cette personne-là travaille sur un ou deux articles maximums dans la journée, ce sont des gros formats, des articles plus longs avec de l'infographie

Quel est votre rythme de publication sur les RSN ? Quels RSN utilisez-vous ?

On est sur FB, en fonction de l'actualité, c'est à peu près de 30 à 45 minutes entre chaque publication, sauf si il y a une grosse info qui tombe. Dans ce cas-là on la sort sur le moment. Au niveau de Twitter, ce sont des publications automatiques, le tweet s'envoie dès que l'article est publié sur le site. Ce ne sont pas du tout les mêmes publics qui sont visés. Sur Facebook nous sommes sur du grand public alors que sur Twitter, c'est plus confidentiel, nous sommes retweetés par la classe politique. Il s'agit exactement des mêmes articles, à la différence que sur Twitter, puisqu'il s'agit de publication automatique, tous nos contenus s'y retrouvent. Sur Facebook, il y a un travail de sélection. Si il y a des informations un peu plus confidentielles, dans le sens où elles vont toucher des personnes très précises, nous n'allons pas les publier sur Facebook.

Quelles sont vos sources d'informations pour ces articles ?

Il s'agit de nos journalistes + nos collègues de la télé aussi qui ramènent de la matière, liée à leur reportage ou non. Nous utilisons aussi Belga, l'agence de presse (équivalent de l'AFP). Nous voyons ce que font nos confrères et nous cherchons à voir comment nous pouvons décliner ces informations, comment nous pouvons reprendre ces informations là en apportant notre plus-value. Il y a aussi les communiqués de presse qu'on nous envoie, nos sources sur le terrain qui nous appellent, et les réseaux sociaux aussi (on est notamment très à l'affût sur les groupes des habitants des différentes communes, etc), et aussi notre bouton « Alertez-nous », où on peut nous signaler des choses à creuser. Et il y a aussi des investigations pures. Exemple : une de mes collègues vient de sortir un énorme dossier en plusieurs parties sur Brusano (asbl liée aux autorités bruxelloises) où une série d'irrégularités seraient présentes. Dans ce cas-là, c'est ma collègue qui a « levé le lièvre » et mené son enquête. Suite à cela, plusieurs députés ont interrogé le ministre en charge au parlement régional à ce sujet.

Vous êtes un média local à Bruxelles-Capital. Comment vous situez-vous par rapport aux médias nationaux ?

Nous couvrons les sujets qui sont au niveau du territoire « plus proche périphérie ». Par exemple, je ne sais pas si vous connaissez bien la géographie de Bruxelles, mais nous avons toutes les communes à facilités autour. C'est beaucoup de Francophone alors que nous sommes en région Flamande. Au niveau des sujets, nous faisons du fédéral uniquement si cela touche les bruxellois. Par exemple, si il y a un conseil de sécurité pour le Covid, bien entendu nous faisons des éditions spéciales.

Comment êtes-vous organisés quand il se passe un évènement soudain sur votre territoire. Imaginons que cela se passe la nuit ?

Il y a toujours des personnes qui sont plus ou moins en veille. Personnellement, mon téléphone est en mode ne pas déranger. Mes chefs peuvent me contacter 24h/24. Mais nous n'avons pas d'organisation, comme par exemple à la RTBF où j'ai travaillé, avec des personnes de garde et où tous les autres peuvent couper leur téléphone. Chez nous, tout le monde se tient à peu près disponible et nous seront informés d'une manière ou d'une autre qu'il se passe quelque chose.

Vous êtes de garde par professionnalisme ?

On a tous la possibilité de couper notre téléphone, mais globalement personne ne le fait vraiment sauf cas exceptionnel (malade, congés de longue durée, etc). On reste tous globalement joignable d'une manière ou d'une autre au besoin (téléphone fixe, RS, etc). Un point qui peut être intéressant de rajouter là-dessus, c'est qu'on est instinctivement de garde : si je suis en balade quelque part à Bruxelles sur mon temps libre, et que je vois qqch, je vais prendre une photo, éventuellement prendre quelques renseignements et alerter ma rédaction. Par exemple, quand Bozar (musée et salle de concert à Bruxelles) a brûlé au début de l'année, c'est un de nos collègues qui rentrait chez lui à vélo qui passait devant qui a vu beaucoup de fumée, quelques camions de pompiers, et qui a pris des photos et nous a signalé qu'on devait en vitesse contacter le porte-parole des pompiers pour savoir de quoi il s'agissait.

Avez-vous déjà eu à faire face à une situation d'urgence ?

Nous avons des comités de concertation, qui avant étaient plutôt des conseils nationaux de sécurité. Il s'agit de journée où nous savons que dans la soirée il va y avoir une communication du premier ministre et/ou des différents ministres. Et donc une réunion des experts et du gouvernement pour décider des mesures. Contrairement à la France où on sait que le président Macron va communiquer à 20h, nous n'avons pas d'information sur l'heure. Donc ce sont des journées où nous allons rester sur le pont. Nous allons quand même sortir le reste de l'actu mais nous allons rester attentifs à ce sujet. Par exemple, nous allons envoyer une équipe télé surveiller le bâtiment, nous allons envoyer des gens en duplex. Nous sommes dans des organisations où nous devons être sur le pont jusqu'à telle heure. Notre journal est à 18h et nous sommes sur des boucles avec des rediffusions jusqu'à 19h. Ce jour-là, si la communication n'a pas été faite avant 18h, nous sommes sur des éditions spéciales de notre 18h à 20h. J'ai été plutôt confronté à ce genre de situation d'urgence.

Entre Facebook et Twitter, vous devez avoir pas mal d'interactions avec la population. Comment se passe l'interaction sur les RSN ?

Au niveau de lieux ? il y a bien sûr par commentaire sous les articles, il y a aussi le chat. Sur notre site nous avons un bouton « alertez-nous » qui permet de nous envoyer des mails anonymes ou non. Il s'agit d'un formulaire. Les informations viennent de ces trois pôles là. Les

rédac web font du tri parce qu'on a clairement du spam. Nous avons quand même de toute façon un message automatique pour dire que l'information a été transmise par la redac. Si vous voulez actu@bx1.be. Tout est toujours répondu si le message appelle à une réponse. Sinon, dès que nous allons avoir un message que nous estimons important, nous allons le traiter soit en TV soit en web. Cela dépend de notre redac chef. C'est souvent la redac web qui est mobilisée.

Avez-vous déjà rencontré le cas d'un scoop transmis par un citoyen ?

On a eu un scoop citoyen concernant une possible affaire de mœurs dans une école, où une source nous a signalé des faits. L'enquête est toujours en cours. L'info venait donc directement de quelqu'un « du terrain », via notre bouton Alerte-nous. Sinon, il s'agit plutôt de personnes qui signalent des incendies ou qui se posent des questions légitimes. Par exemple, ce matin j'ai répondu à une dame qui demandait « je vis dans un immeuble qui appartient à la régie foncière de la ville de Bruxelles. Il y a plein de logements qui sont inoccupés pour l'instant et qui sont salubres, pourquoi est-ce qu'on ne les donne pas aux sans-abris ? ». Par exemple moi j'ai contacté l'organisme à Bruxelles. Donc cela donne un article qui est sorti ce matin qui est un peu du décryptage, ou on oppose les points de vue ou on vérifie ce que la dame nous dit. On fait du *fact checking* quand la dame nous dit qu'il y a énormément de logement on répond avec des chiffres que non, il ne s'agit de que 4% du parc de logements de la ville. En même temps, nous jouons le rôle d'intermédiaire entre la classe politique et les citoyens qui se posent des questions, nous allons chercher la réponse et nous la leur donnons.

J'aimerais rebondir par rapport à l'exemple des incendies. En général en cas d'incendie, il faut appeler les numéros d'urgence et nous remarquons que les citoyens ont tendance à publier l'information d'abord sur les RSN. Est-ce que vous auriez d'autres exemples qui vont dans ce sens-là, c'est à dire de citoyens qui interpellent les RSN avant les secours ?

Pas vraiment puisque nous ne savons pas si nous sommes contactés avant ou après les secours. En plus l'exemple de cet incendie n'est pas vraiment le bon puisque c'est très rare. De toutes façons, à Bruxelles, il y a un groupe WhatsApp entre les journalistes et les pompiers. Et donc dès qu'il se passe quelque chose d'intéressant, on nous envoie les infos, les photos, etc. On est mis au courant relativement rapidement et ça permet d'éviter de submerger le porte-parole des pompiers lorsque l'information arrive à une rédaction. Il suffit d'un message sur le groupe WhatsApp dans les deux langues et tout le monde à l'info. Nous pouvons l'appeler pour des compléments.

J'ignorais qu'il existait une telle proximité avec les pompiers. Et comment cela se passe avec le centre de crise ?

Oui, nous pouvons les contacter. Nous avons les numéros GSM des porte-paroles du centre de crise et nous savons les contacter rapidement. Pour l'instant je n'ai pas l'impression qu'ils nous contactent directement mais nous pouvons les joindre facilement.

Un groupe WhatsApp avec les journalistes et les gestionnaires de crise cela semble inconcevable en France.

Donc il y a 121 personnes dedans. Je vois qu'il y a pas mal de gens de ma rédaction aussi, des gens de la RTBF, des néerlandophones ainsi que Walter Derieuw, le porte-parole des pompiers de Bruxelles. Il y a des choses un peu plus anecdotiques, comme par exemple samedi dernier, il nous explique qu'il y a un bateau de plaisance qui s'est retourné dans le canal à Bruxelles. Il

nous envoie une petite photo + des explications dans les deux langues. Souvent, l'information nous parvient après-coup. Parfois il s'agit d'un message un peu court « il y a ceci qui se passe, je me rends sur le terrain ». Nous, cela nous permet de savoir, si on souhaite envoyer une équipe télé, que le porte-parole sera présent sur le sinistre et on sait qu'on va pouvoir faire une interview sans le contacter au préalable.

C'est très intéressant, d'autant plus que j'avais vu que les pompiers de Bruxelles n'étaient plus sur les RSN.

Oui c'est vrai. Par contre, ce sont les zones de police à Bruxelles qui communiquent beaucoup sur le niveau sécurité. Par exemple zpz.polbru, qui sont très RSN.

Alors j'aurais une dernière question à vous poser : quelles sont les attentes d'un média local par rapport aux RSN ? Qu'est-ce que cela change ?

Nous le voyons dans nos statistiques, nous avons beaucoup d'entrées vers notre site qui se font par les RSN, notamment par Facebook, ce qui nous donne une visibilité supplémentaire. Pour le site et pour tous nos autres contenus : émissions, reportages. Tout cela donne une visibilité beaucoup plus forte. Cela change parfois la façon dont nous réalisons nos titres d'articles pour les rendre un peu plus appropriés pour les RSN. Ce qui change aussi c'est que nous n'avons pas de modérateurs, donc ce sont les journalistes web qui doivent aller modérer tous les commentaires en dessous de nos articles. Cela change beaucoup de chose parce que cela nous prend pas mal de temps sur la journée, surtout en ce moment avec la crise sanitaire. Nous modérons les appels à la violence (« venez, on va aller jeter des pavés sur la façade de ... », « lors de telle manif, on va aller casser du flic, etc. ». Mais les appels à la désobéissance, sans réel risque physique pour quelqu'un etc., on juge au cas par cas pour respecter la liberté d'expression, de manifester, etc.

Vous dites que vous faites aussi la modération des commentaires mais qu'est-ce qu'il se passe lorsque vous publiez ?

Notre rédac chef chapeaute tout ce qui est produit au niveau info dans la boîte. Donc lui ne vérifie pas avant publication tout ce que les journalistes produisent. Son bureau est dans la rédac et nous savons aller le chercher en cas de doute. Tous les reportages ne passent pas par le bureau du rédac chef. Nous avons à la rédaction une éditrice qui va checker tous les reportages avant qu'ils soient diffusés dans le journal. En web, nous partons du principe qu'il y a une certaine forme de confiance qui se met en place, mais chaque chose n'est pas ? vérifiée avant publication par quelqu'un au-dessus des journalistes. De plus, notre rédactrice-en-chef adjointe est désormais dans un groupe Whatsapp avec tous les journalistes web qui bossent ce jour-là (beaucoup en télétravail donc plus facile de communiquer via messagerie instantanée), et donc on a très facile à lui demander si on publie quelque chose ou non, autant au niveau du fond (« on publie cette info ou bien pas intéressant ?) que de la forme (« ceci tu le dirais comment ? tu titreras comment ? tu crois qu'on ferait une infographie pour l'accompagner ? » etc). Et en plus, nos chefs naviguent régulièrement sur le site, donc non comme dit dans l'interview il n'y a pas de contrôle systématique avant publication, mais on se relit chacun entre journalistes, et il y a une supervision globale sur l'ensemble des contenus après publication (sauf demande de notre part si besoin d'un avis avant publication).

Annexe 14 : Entretien du 4 septembre 2020 avec Jeremy Giltaire, journaliste à RTBF

Je m'appelle Jérémy Giltaire, je suis journaliste à la RTBF qui est l'entreprise de média public belge francophone. Je suis plus particulièrement chargé de la coordination de l'info sur les RS. Depuis assez peu de temps parce qu'on commence à développer un média social qui s'appelle Views qui est plutôt un média à côté de l'info *mainstream* qu'on pourrait comparer à *loopsider* au brut. Plutôt du témoignage du vécu. Pas de lien direct avec de l'actu vraiment chaude. Et puis il y a une autre marque d'info qui s'appelle RTBF info qui est vraiment notre média social grand public qui est lié à l'actu. On a une page Facebook on va lancer lundi un compte Instagram. On est une grosse entreprise, il y a 2000 personnes qui travaillent à ma RTBF. Historiquement on était organisé radio et télévision un peu comme France télévision et Radio France sauf que nous il s'agit d'une unique entité. On s'est un peu réorganisé depuis 2 à 3 ans en essayant de développer une offre sur les RS. Il y a une équipe qui s'occupe désormais que de ça, et moi je suis chargé de coordonner les contenus info sur les RS, que ce soit sur Views ou sur RTBF info.

Vous venez tout juste de changer d'organisation ?

Alors oui, c'est à dire qu'on a vraiment réformé la structure de l'entreprise. Historiquement c'était organisée entre la télé et la radio. Puis s'est ajouté une direction des nouveaux médias, il y a eu d'abord le web, puis les RS, puis les players. On s'est rendu compte que ça commençait vraiment à morceler avec plein de petites équipes qui ne communiquait pas nécessairement. On est vraiment organisé maintenant en 2 pôles avec un pôle contenu. C'est vraiment le pôle de production, c'est là où sont la plupart des journalistes. Et puis un pôle média, où se trouvent les gens qui sont orientés public et plateforme. Il y a un dialogue entre ce pôle contenu et ce pôle média. On essaye de fonctionner par projet et par thématique, avec des déclinaisons sur plusieurs plateformes.

Avez-vous déjà vécu une crise ou une catastrophe en tant que journaliste ?

Alors oui, mais pas en tant que journaliste sur les RS. Cela fait presque une vingtaine d'années que je suis journaliste. J'ai été beaucoup journaliste radio. Oui on a connu des crises. Je pense au procès Charlie Hebdo, les trois jours de crises, même en Belgique ça a été vécu comme une crise. On a aussi eu les attentats de Bruxelles. Moi je n'ai jamais eu à gérer une crise de cette ampleur là sur les RS.

Quel est l'organisation de la RTBF lorsqu'il se passe une crise ?

Mes réponses ne vont pas être très formelles parce qu'on est encore dans ce travail d'implémentation de la nouvelle organisation. On appelle notre organisation une organisation 360. Pourquoi 360 parce qu'ils s'agissent des canaux radio tv web, c'est 360 degrés. L'idée c'est qu'il y a une coordination de l'information en 360. Il y a un cœur où se trouvent les expertises thématiques mais où se trouve aussi un représentant de chacun des canaux des plateformes. Les RS s'insèrent dans cette organisation-là. Comme on est encore un peu au début, on a encore beaucoup de réflexe linéaire radio et TV parce que certains journalistes ont encore beaucoup une expertise radio et TV. On a choisi de ne pas licencier des gens pour engager des gens sur le digital. Autant sur le web, on a une structure qui est très réactive et très efficace, autant sur les RS on en est aux balbutiements. L'idée est vraiment de s'intégrer là-dedans, on a de plus en plus de journaliste qui ont cette casquette RS. Après on va associer des

journalistes thématiques avec des journalistes qui ont plus la spécialité plateforme avec les codes digitaux RS. L'idée est vraiment de mettre au point des collaborations rapides comme celle-là. Il y a pour l'instant peu de journaliste chez nous qui ont une compétence *high level* dans ces domaines-là.

Comment l'information arrive jusqu'aux experts thématiques ?

C'est un peu un mix entre des contacts spécialisés dans ce domaine. Nous avons en Belgique Francophone la plus grosse rédaction d'information tous média confondu. Il est clair que nous pouvons spécialiser les gens, eux ont constitué de véritables réseaux. Et puis, on a les canaux classiques que les médias peuvent avoir : les agences de dépêches, une équipe qui est chargé de filtrer les messages qu'on peut avoir, de gérer les prévisions de communiquer de presses, etc. La volonté à la RTBF c'est de développer une information à nous et de valoriser une expertise. Pendant le Covid 19, on a développé un format sur les RSN qui est un format *explainer*, ou une journaliste qui est biologiste de formation à développer un format digital ou on prenait chaque semaine un thème qui revenait dans les questions des gens ou dans les commentaires qu'on recevait. D'où lui venait son info ? De son expertise professionnelle. On a fait 7 ou 8 séquences comme cela qui ont bien fonctionné dans les codes du digital.

Sur les réseaux sociaux on arrive parfois à avoir des vidéos et des photos des évènements très tôt repéré par les journalistes à une vitesse incroyable. Comment faites-vous ?

C'est ce qu'on appelle les UGC, les *users generated content*. C'est effectivement une source d'information avec la difficulté de l'authentification, etc. Il y a d'abord une veille sur les RS. Il y a des journalistes qui consacrent une bonne partie de leur temps à ce rôle de veille. Il y a aussi des outils qui existent et qui permettent de repérer la viralité des RS. Je sais qu'au sein de la RTBF on a des outils qui permettent de détecter le caractère viral d'une vidéo. Cela permet de repérer très tôt des contenus. Parfois ce ne sont pas des contenus riches en informations mais parfois cela permet de repérer très tôt une image.

Est-ce que vous avez le nom de l'outil ?

Je ne l'ai plus en tête, je sais que c'est un outil qu'on a eu en test pendant un moment. Nous on utilise *Graph Histories*. On avait eu l'abonnement en test pour pouvoir tester les apports.

Qu'est-ce que vous faites des gens qui interpelle RTBF sur les réseaux sociaux pendant une crise ?

Il y a certaines personnes au sein de l'entreprise qui depuis longtemps sont conscient que le travail de community manager est indispensable, et on a mis du temps à mettre des forces là-dessus. C'est vraiment typiquement le rôle des CM ou des gestionnaires de pages dont le rôle est vraiment de publier un contenu toutes les 20 minutes, essentiellement des articles web. Ces gens repèrent directement quand on est tagué et font remonter des témoignages. Évidemment, quand c'est du semi-chaud, on travaille par mail. On sait qu'il y a toujours une personne de contact vers qui on peut remonter cette info et qui elle va la cascader vers les pôles thématiques qui ont l'expertise pour traiter le sujet, vérifier, l'info et mettre ne branle la machine. C'est vraiment le travail des CM. C'est clair qu'on est encore plus attentif au processus de validation quand c'est quelque chose qui vient de l'extérieur. Beaucoup de média très sérieux ont présenté des images fausses comme les armes de destruction massive qui avait été présentée en Irak. Ce processus de validation est important, on sacrifie parfois une partie de la réactivité au profit de

la validation. Si c'est pour diffuser avant tous le monde une information qu'on doit démentir par la suite ce n'est pas la peine.

Est-ce qu'il existe une course à la publication ?

Oui bien sûr ! Elle existe sur tous les médias, et c'est d'autant plus tendu sur le digital parce qu'on est en temps réel. Sur le web il y a le système des pushes. Il y a une course à la rapidité mais on essaie de toujours garder le processus de validation.

À Zaventem, il y avait un journaliste sur place qui a réussi à prendre une des premières photos de l'explosion. Comment cela se passe si vous avez un journaliste de RTBF sur place ?

On a un système interne qui nous permet d'envoyer de messages qui sont repris dans le fils des dépêches internes par SMS. Cela tombe comme une dépêche urgente. Tous les gens qui sont connecté au réseau au sein de l'entreprise sont au courant. Après il y a un coup de fil avec le coordinateur, c'est à dire la personne qui va être le lien entre toutes les plateformes. Et puis ça se met rapidement en marche puisqu'à partir du moment où l'information est là, tout le système se met en place très vite et on mobilise beaucoup de personne dessus si il le faut.

Du coup vous avez des personnes qui font des veilles constantes, nuit incluse ?

De 6h du matin et jusqu'à minuit, il y a quelqu'un qui est en charge du site web, et cela concerne au moins un journaliste à la fois. Entre minuit et 6h du matin, jusque très récemment, il y avait un journaliste qui présentait toutes les heures un journal parlé. Maintenant, il y a toujours un journaliste mais il est là pour régir au digital. Il y a en permanence quelqu'un qui est de garde à la rédaction. La nuit, très tôt le matin, en cas de breaking news, il y a un processus qui se met en place avec cette personne qui sait qu'elle doit réveiller telle personne et telle personne et puis ça se met en route.

J'ai rencontré Benoit Ramacker du centre de crise qui m'expliquait qu'il y avait des bonnes relations entre le Centre de crise fédéral et les médias. Comment s'organise la relation avec le centre de crise ?

Je n'ai pas une vue très précise sur cela. Le centre de crise est un organe qui va concerner des attaques terroristes ou des catastrophes naturelles et cela va plutôt concerner la cellule thématique police – justice. Ce sont plutôt ces journalistes thématiques qui ont un contact. Après il y a des contacts réguliers qui sont mis en place, cela concerne pour nous les canaux habituels. Il existe une adresse mail de référence dans chaque rédaction que le centre de crise utilise pour nous envoyer des informations. Ils savent au centre de crise que cette adresse mail est lue et les directives sont appliqués presque instantanément. Il y a régulièrement aussi les journalistes qui appellent le centre de crise pour demander des infos. La difficulté, et on l'a vu avec le Covid, c'est qu'à un moment ils ont dû mettre les choses au point en disant que c'était plus possible que les journalistes appellent le contact du centre de crise tout le temps. Ils ont mis en place un point de contact info quotidien entre la cellule de crise et les journalistes. Tous les jours à 11h, eux communiquent sur les chiffres et il y a un moment de question réponse.

Comment ça s'est passé par exemple pendant le Bruxelles Lockdown ? C'est le centre de crise qui demande aux journalistes de ne pas publier ?

Oui, alors c'est très rare. Nous avons eu aussi un cas un peu avant l'arrestation de Salah Abdeslam, des journalistes avaient l'information qu'une opération était en cours. Nous en tous

cas on avait l'info. Et la police a vraiment demandé à ce qu'il n'y ait pas d'info qui fuite. Comment cela se passe : il y a une demande envers les rédactions en disant « voilà il y a un évènement qui est en cours, on s'engage à communiquer dès que possible mais on vous demande, pour la réussite de l'enquête, et même parfois pour la sécurité des gens, de ne rien communiquer ». J'ai l'impression, et je ne dis pas ça parce que je suis belge, que c'est objectivement plus facile à faire en Belgique qu'en France. J'ai l'impression que garder une info en France c'est plus compliqué, il y a une tendance à dire « on y va quand même ». Il y a une certaine discipline quand la demande est légitime en Belgique. Les médias sont prêts à mettre ça de côté alors qu'une information comme cela ça fait beaucoup de visibilité. Le centre de crise va passer par la personne de contact. Cela peut aussi être le directeur de l'information. Mais cela peut aussi se faire d'une autre manière, où c'est un journaliste qui gratte sur un sujet et qui va demander des informations à la police judiciaire ou le procureur qui est en charge du dossier qui réponds « je confirme que quelque chose est en cours, en parler maintenant risque de compromettre l'opération et je vous demande de ne pas diffuser l'information. Par contre, je m'engage à revenir d'abord vers vous avant de communiquer ». Il peut y avoir des deals comme ça.

Annexe 15 : Entretien du 7 mai 2020 avec Marina Tymen, membre fondatrice des VISOV

Comment est-ce que vous vous êtes retrouvé avec l'association VISOV ?

Pour Air France je faisais déjà des MSGU, puisque je répondais « pourquoi l'avion a été dérouté, tels ou tels sujets liés au sanitaire, le glycol à Roissy ... ». En fait, tous les sujets de crise. L'idée effectivement pour une marque, c'est de se dire que l'on doit parler à des gens pas uniquement pour leur vendre des trucs et pour les informer et être là psychologiquement présent lorsqu'il y a un sujet de crise. Quitte à dire au début « nous n'en savons pas plus pour le moment, nous revenons vers vous dans les meilleurs délais » ou la fameuse phrase communication de crise que tout le monde a dans un tableau, « en l'état actuel de nos informations nous ne sommes pas en mesure de confirmer cette situation ». Tout le principe de la com de crise qui est de gagner du temps tout en transparence mais en s'autorisant à ne pas tout dire. Ça vous vous avez dû apprendre ça, ne jamais mentir mais on peut ne pas tout dire tout de suite. Donc ça effectivement, entre l'écrire dans une thèse ou dans une stratégie de communication, à un moment quand il est 2h du matin et que votre avion il a atterri à Damas et non pas à Beyrouth et que personne... (Je publiais pratiquement sans validation, j'assumais) et bien effectivement tout ça c'est une gymnastique de l'esprit qui est bien particulière. Et à partir de là effectivement, quand il y a eu Brétigny, donc l'accident de la SNCF de Brétigny, j'étais encore à Air France, vu que je suis partie d'air France fin août, et donc, en tant que curieuse twittos des transports, j'avais déjà échangé un petit peu avec Ludo Lux et avec le vrai créateur de VISOV. C'est Cédric Moreau le vrai créateur de VISOV qui est consultant et qui habite au Sénégal, et on a fait plein de choses, Ebola, là il fait le COVID sur l'Afrique. Pour moi c'est mon vrai maître des MSGU et il n'y a même pas photo. Donc c'est lui vraiment qui a apporté le plus à VISOV. Mais à l'époque de Brétigny, moi aussi je regardais, qu'est-ce que les gens sont en train de dire depuis la rame du quai ? Est-ce que les pompiers sont arrivés sur place ? machin et cetera et c'est là que j'ai vu effectivement passé, (il devait y avoir Gilles, Ludovic, avec qui d'autre très important parce qu'il est beaucoup plus discret, Frédéric Séguret qui d'ailleurs travaille à la DGAC et qui est derrière le blog secourisme.net qui est aussi quelqu'un d'admirable), et donc effectivement certains me connaissaient parce que bon Marina Tymen = Air France et cetera. Donc, c'est là qu'on a vraiment un peu commencé à causer même en DM et donc là Frédéric m'appelle parce que c'est lui qui était le premier vrai président de VISOV mais ils n'avaient pas encore l'association c'est vraiment le tout début Brétigny. Donc il m'a dit : « on ne se connaît pas énormément, on aimerait bien aussi avoir quelqu'un qui a un peu de backup et qui vient d'une entreprise privée. » Finalement il me dit : « tu faisais des MSGU avant l'heure ». Bah oui, on peut dire ça. Pour moi c'était de la crise mais voilà et donc je me suis retrouvée effectivement à faire les premiers contacts téléphoniques avec eux. Frédéric me dit : « on va monter l'association en tant que telle, loi de 1901, est-ce que tu veux... puisque vraiment tu serais aussi au tout début... » j'ai dit : « écoute moi je suis déjà à Air France je pense qu'il faut que ça reste avec des consultants (enfin bon il était à la DGAC et il y est toujours) et puis grosso modo je les ai quand même accompagnés. Cédric Moreau représentait déjà VISOV dans le cadre de ce qu'on appelle les VOST, le tout début des VOST, Virtual Opérations Support Team. Et là, pour le côté aussi de facilité linguistique, il m'a proposée tout de suite d'être en duo avec lui. Donc je me suis retrouvée avec lui sur les Skype et les WhatsApp, on va dire les premières VOST qui étaient essentiellement américaines autour, voilà, de 2011, 2012 et puis autour de l'hurricane Sandy avec l'une de cocréatrices de VOST, qui s'appelle Johanna Laine avec qui on est tous les jours encore en contact. Et à partir de là, il y a eu, via Cédric Moreau, parce que lui c'est celui qui a le plus le plus gros prisme étranger, il y a un pompier international d'urgence qui a été déployé pour l'ouragan Haiyan dans les Philippines, et là, il a dit : « Est-ce que tu veux m'aider à voir

si les Français sont pris dans la tempête ». A ce moment- là j'ai dit, « je ne peux pas ». Et puis Cédric s'est retrouvé un petit peu tout seul parce qu'effectivement VISOV est resté très franco-français alors qu'au départ, dans les statuts, on voulait élargir un petit peu le spectre au moins dans une certaine francophonie. Et à partir de là, parce qu'il était aussi à la zone du sud il y a eu les grosses premières inondations dans le Gard et dans le Var où effectivement, via Gilles Martin et puis les « sudistes » de VISOV, il y a eu les premières occasions finalement sur le terrain français de se dire (parce qu'au début on était 5 ou 6 enfin je vais plutôt dire 4 ou 5), à se dire voilà... Alors via Cédric et l'international on a récupéré une espèce de Google docs un peu commun à tous les VOST qu'on avait refait avec Cédric un peu à notre sauce et donc là on s'est dit : « on va se rapprocher... » (mais ça s'est surtout fait via Gilles Martin que vous connaissez aussi qui était de toute manière de factions dans les SDIS sud. Et puis il y avait le colonel Éric Grohin et il y en avait certains qui étaient très numériques dans l'âme parmi les pompiers), donc on s'est retrouvé a donc, 2 choses pour les MSGU comme vous le savez : crowd sourcer d'un côté et crowd mapper de l'autre, tout ça évidemment en faisant une sélection « du meilleur, du plus read levant » comme on dit, de ce qu'il y a sur les réseaux sociaux, de les mettre dans Google et de donner le Google à accès. Au début il n'y avait pas de MSGU, d'ailleurs même le terme MSGU on appelait ça médias sociaux en gestion de crise. L'hashtag MSGU a été traduit par une canadienne qui était au tout début VISOV qui s'appelle Guylaine Maltais, parce qu'en anglais, ça s'appelle Social Media Emergency Management #SMEM, fallait trouver un truc en français donc y'a eu une cogitation un soir entre 2h00-4h00 du matin, ça s'est fait comme ça. Mais après je veux dire c'est bien d'avoir un # mais derrière faut quand même faire tourner la machine. Et donc effectivement, Cédric était très très présent. Moi en tant qu'Air France je passais mon temps à chercher où étaient nos avions sur Twitter, Facebook, Instagram, à chercher aussi les webcams des aéroports enfin voilà. Donc en fait, on était très très proche, on va dire dans la technique et la technique nous intéresse beaucoup. Et donc à partir de là, on s'est retrouvé à faire tout ça, à ce moment il n'y avait pas de site VISOV non plus, donc c'était un peu compliqué. Après on s'est retrouvé, je fais vite, évidemment le fameux épisode des attentats de Paris, où quelque part on s'était dit juste une semaine avant..., (alors ça c'est tout un débat qui demeure encore. Moi j'ai pris un peu de recul par rapport à VISOV parce que d'un point de vue politique je suis trop engagée pour y être présente) et donc à partir de là, j'avais commencé à faire le site web. Donc le site web de VISOV c'est moi aussi qui l'ai fait. Et en fait, on s'est posé la question, parce qu'il y a (alors ça c'est ce que moi j'avais lancé), le hashtag MSFO, parce que MSGU c'est la gestion d'urgence avec des volontaires numériques qui veulent donc, être bénévoles volontaires pour la sécurité civile, les pompiers, les gentilles ONG et cetera. Les MSFO, c'est à dire les Médias Sociaux Forces de l'Ordre (j'ai même la préfecture de police qui m'avait demandé s'ils pouvaient utiliser cet hashtag donc vous pouvez regarder sur les hashtags Twitter j'ai été la première à l'utiliser) c'est pareil, on cherchait une traduction. Parce que le petit cousin de Social Média Emergency Management c'est ce qu'on appelle Social Media Law Inforcement et ce n'est pas la même chose d'aller chercher des citoyens, des volontaires pour aller faire de l'enquête pour la police. Alors maintenant ça paraît un peu logique de le faire, enfin c'est un peu dramatique quand même. Je dis ça avec mes différentes casquettes, c'est que malheureusement, moi aussi dès que j'ai vu les gilets jaunes arriver je me suis tapée l'incruste. Je suis encore sous un profil particulier en train de regarder tous les coups un peu tordus que les gilets jaunes faisaient sur Télégramme, les groupes privés et cetera. Les MSFO ça ne se fait pas en public, ça se fait dans les groupes, dans les applications.

Donc en fait les MSFO ce sont des remontées de terrain professionnelles à destination des forces de l'ordre ?

C'est ça oui. Ce n'est pas la même chose parce que dans le cadre je dirais de l'ADN des MSGU c'était d'aller chercher le quidam citoyen, du boulanger ou serrurier et pas que des pompiers,

après on est tombé dans le travers d'avoir trop de pompier chez VISOV. Mais c'était aussi un moment, il y a des gens de bonne volonté, il y avait aussi pas mal de curieux, pas mal de touristes, donc c'est très difficile. Pour avoir un bon volontaire qui va rester quelques mois il faut en avoir vingt. Donc je pense que certains nous doivent à certains d'entre nous chez VISOV un certain nombre de techniques, de filons, d'outils dont celui de Cédric Moreau comme le Easy Geo tweet, que Cédric avait lancé je ne sais pas si vous aviez vu.

Non je n'ai pas vu.

Alors Easy Geo tweet c'est..., il a calqué de l'Open Street Map avec du Leaflet avec du radius. Mais ça, il a dû vous le faire voir Ludo quand il est venu, en plus si vous êtes géomaticien.

Alors il n'a pas eu l'occasion malheureusement de faire cette démonstration à cause d'un problème internet mais il en était question en effet.

Et donc grosso modo, je pense qu'il y a un certain nombre de choses en MSGU qui traînent qui ont une paternité, je le dis très clairement, très forte de Cédric Moreau un petit peu de moi parce que j'ai passé du temps sur WhatsApp à former pas mal de citoyens mais bon il y en a certains qui rentrent qui sortent et cetera, donc c'est très compliqué effectivement d'avoir une Task Force. C'est quand est arrivé le fameux vendredi soir à 21h37 j'étais moi-même dans mon canapé, et puis je me dis, tiens le coup de feu et je ne sais pas trop quoi. Parce qu'on avait déjà... J'avais fait un espace privé pour les membres sur le site VISOV dans lequel j'avais fait tout un livret d'accueil de savoir comment on s'organise, comment on se met en route en cas de crise, avec différentes salles WhatsApp, avec des couleurs, et quand il y a la rouge qui sonne c'est que genre, il y a des morts, je grossis le trait mais c'est ça.

Personnellement j'avais eu accès au Google docs et j'avais alors relayé l'information ce soir-là.

Oui alors moi j'ai tous les Google docs on va dire, historiques, même là on avait jusqu'à 1000 tweets qui étaient collectés. Mais là, j'avais un livret d'accueil pour tout nouvel entrant de VISOV, mais effectivement l'idée c'était de se dire voilà... Et donc, j'avais lancé, puisque Cédric était côté technique on va dire, des outils de veille mais on était un peu les seuls, Ludo Blay, un peu aussi, à savoir faire du booléen, vous voyez ce que je veux dire, la recherche booléenne. Pour les autres, pour l'instant ils vont sur twitter, ils tapent Paris + inondations et ils voient ce qui arrive. Il y a un moment avec le booléen on y arrive parfois un peu plus rapidement et puis on peut collecter. Et puis même pour les cartos, les cartos sur lesquelles effectivement Cédric, dont c'est aussi le métier puisqu'il est développeur web, enfin je ne sais même pas honnêtement ce que Cédric ne sait pas faire. À un moment, pareil, il me dit : « Marina y'a un truc qui s'appelle Ebola qui arrive en Afrique ». Ça a débuté en Guinée, donc francophone, donc on s'est dit, il s'est dit : « je connais des gens en Afrique est ce qu'on peut nous aider ». On était 2/3 personnes de VISOV à donner du temps parce qu'un moment, les petits camarades VISOV étaient un peu trop pompiers. Il faut que ça se passe dans leur département, dans la région. Demander à des volontaires du Nord d'aider les gens du Sud... C'est toute la limite, mais j'en fais une réflexion sur le volontariat numérique. Plus c'est loin, moins près du cœur sauf si on a quelqu'un à Haïti qu'on connaît pendant les tremblements de terre. Et donc effectivement là, je pourrais vous l'envoyer aussi, et donc alors moi j'ai fait ça, pendant l'équivalent de 2 jours, même pas parce que je n'avais pas eu trop le temps, et Cédric a fait la carte de propagation d'Ebola entre la Guinée le Sierra Leone et le Liberia. Même l'OMS de Genève l'a appelé, toutes les boîtes ONG anglo-saxonnes l'ont appelé pour y avoir accès et savoir comment il faisait ça aussi vite, et comment il avait retrouvé qu'il y avait un grand père guinéen qui était mort en

vomissant à 14h36 dans une case. Parce qu'à un moment, il y a des gens qui se le disent sur Facebook. Cédric avait réussi à se faire inviter tellement par les médecins, les ONG, les infirmières qui géraient Ebola dans des groupes WhatsApp (parce que le problème des MSGU c'est que les gens sont dans des applis donc il faut savoir aussi se faire inviter. Sur Twitter c'est bon, les groupes Facebook aussi, mais maintenant il faut vraiment aller autre part) et donc Cédric, il avait demandé à ce que j'y sois mais je n'intervenais pas parce que c'était vraiment lui. Et là, on avait des photos, pardon de dire mais je m'en souviendrais toute ma vie, qui n'étaient pas sur le web, des infirmières, et on voyait des gens en train pratiquement de mourir en vidéo. J'ai dit à Cédric, désolée, émotionnellement je ne peux pas. A un moment il y a un journaliste de Reuters qui nous tourne au-dessus dit : « vous êtes très actifs ». Cédric était l'une des personnes extérieures, grâce à son travail, à savoir le mieux où en était la pandémie d'Ebola, bref et ça n'intéressait pas les Français paradoxalement mais ça c'est le côté français... Enfin bref on va en parler.

Maintenant je suis un peu moins bien placée pour critiquer mais enfin voilà. D'ailleurs Cédric est sur le covid. Vous tapez COVID-19 Afrique Cédric Moreau. Là, je suis toujours en salle WhatsApp avec lui avec une autre personne qui s'appelle Laurent Alfonso. Voilà et en fait, enfin bon bref, je vais essayer de pas non plus vous noyer.

Et donc sur VISOV, effectivement à 21h37 coup de tir de machin, qu'est-ce qui se passe, enfin le Stade de France voilà... Et donc là, j'envoie le lien de ce tweet dans notre salle rouge en disant : « Attention on est d'accord là on est sur un sujet... » Bien sûr, là, je comprenais que les pompiers, le SAMU, tout le monde allait arriver. Mais enfin moi je ne suis pas de la sécurité civile comme vous voyez. Et donc et là, en 6 minutes, on a eu 42 volontaires. Là on était dans le record ! Alors problème, c'est qu'on était dans le record pour une histoire d'attentat mais on est moins dans le record lorsqu'il y a des inondations. Bon ça c'est normal. Mais là, il y avait une telle émotion que tout le monde voulait participer. Donc là, comme on avait déjà eu des contacts, des sortes de conventions qui n'étaient pas encore signées mais enfin qui ont été signées avec le COGIC, alors y avait Gilles, Ludo et moi en fait qui étions allés au COGIC. Moi j'y suis allée aussi plusieurs fois parce que je leur expliquais au COGIC ce qu'on faisait dans le transport aérien, tout ça bénévolement. Mais bon je pouvais me le permettre aussi en étant devenue indépendante. Et donc à partir de là effectivement, on s'est retrouvé dans les attentats. Alors après effectivement on n'allait pas non plus rentrer dans les groupes privés d'Al-Qaïda sur Facebook c'est un peu la limite. Mais effectivement sur les un million 200000 tweets qu'il y a eu grosso modo pendant les attentats, on en a sélectionné que 1000 ou 1100. L'idée c'était d'égrainer au maximum. L'idée des MSGU, c'est justement d'avoir suffisamment de paires de yeux, de paires de mains, et d'avoir plein de gens partout pour aller chercher ce qui est signifiant, la photo, la vidéo, l'appel au secours.

L'information de terrain, la première information en fait, la primo information ?

Evidemment. Alors je pense qu'on ne l'a pas mis dans la salle, il faudrait que je retrouve. Faudrait redemander je sais plus qui était là, peut être Ludovic. On a un bon pote qui est le porte-parole de la sécurité en Belgique enfin le COGIC belge on va dire.

Ah oui Benoit Ramacker ?

Il m'avait fait venir avec Ludo Lux, chez lui à Bruxelles, pour leur faire une présentation de VISOV puisque lui il avait une organisation avec sa team D5, des communicants, mais eux ils font moins appel aux citoyens. Alors il faut des pompiers, il faut des gens professionnels dans VISOV mais il faut aussi des gens de tous les jours. Alors que sa team D5 c'est d'abord ses

communicants. Mais les MSGU, Benoit ne connaissait pas, donc j'ai eu l'occasion aussi avec l'INA d'aller faire des présentations. Il y avait le site web, après on a plein de SDIS qui sont venu frapper à la porte en disant : on va demander à un de nos pompier qui est un peu numérique de regarder de temps en temps. Donc moi je suis en Seine-et-Marne donc je suis allée installer le tweet deck à la caserne de Melun. Après j'ai eu la chance de connaître Éric Faure, le patron de la fédération des pompiers, qui m'a confiée une mission de 6 mois avec eux concernant la grande cause nationale des gestes qui sauvent. Donc là j'étais dans une mission totalement rémunérée. Mais j'ai essayé de faire venir les MSGU à travers la fédération des pompiers et en plus sur le sujet #GestesQuiSauvent. Donc ça c'était un super souvenir. En parallèle il y avait toujours les VOST, nos amis d'Amérique et puis il y avait aussi un VOST Spain avec Iratché et Raphaël. VOST Spain. Après c'est aussi un peu le modèle espagnol il y a VOST Madrid VOST Catalunya, il y a un côté régionalisé. Alors qu'en France, c'est peut-être le côté Jacobin, on a testé avec VOST Nice qui avait été lancé par Nicolas Micallef, le responsable de la gestion de crise de chez Estrosi. On avait essayé de voir est ce qu'on pourrait aussi avoir des mini VISOV, donc VOST Nice VOST Marseille et...Ce qui est très compliqué parce que les communicants des grandes villes doivent s'occuper des conférences de presse du maire, des kakémonos, la médaille des mérites aux petits vieux de la ville...A part Nice, Estrosi, parce qu'ils ont une super salle de commande, c'était le seul éventuellement à pouvoir faire ça.

Et donc à partir de là, moi et une autre personne de VISOV qui s'appelle Laurent Alfonso qui comme son nom l'indique est un franco-espagnol, on s'était fait notre petite salle WhatsApp à part et on s'est donné rendez-vous un petit week-end à Barcelone et on a décidé, donc on était 4, de lancer VOST Europe. C'est à dire le parapluie européen qui pourrait nous regrouper. Sachant que quand même VISOV c'est un petit peu moins actif actuellement qu'avant. Pour différentes raisons organisationnelles et de fatigue et de temps passé et cetera. Ils ont signé trop de conventions pour faire plaisir à des SDIS alors qu'à un moment j'avais dit arrêtez de signer des conventions, juste pour avoir la tronche dans le journal local et derrière on n'a plus du tout le nombre de volontaires. C'est exigeant d'être volontaire aussi un moment si le SDIS de la Vienne demanda à une activation parce que le Futuroscope est en train de brûler, c'est toujours, toujours le petit paquet de 10 qui réagit et donc, à un moment, moi la première, malgré mon envie et cetera je ne pouvais plus fournir et puis j'étais tombée dans la politique.

Et donc ça c'est une partie sur laquelle je suis toujours très active mais on n'a pas de site web parce que je suis en train de faire le site web d'autre chose là actuellement. VOST Spain et VISOV (VISOV est francophone ça pourrait s'appeler VOST France mais il avait été décidé de le rendre ... voilà donc c'est le seul VOST qui ne s'appelle pas VOST). Alors il y avait un petit truc VOST UK avec une ou 2 personnes mais uniquement dans leur County, ce n'était pas très nationale. Il y avait un Italien qui était là, mais en Italie les citoyens n'ont pas le droit d'être volontaires numériques. Il n'y a que la Croix-Rouge qui a le droit de Twitter par exemple. Je réduis le propos, mais tout le monde en Europe n'a pas la possibilité de « porter secours » ou faire du « avant-après-pendant » en crise. On pourrait en parler pendant des heures mais ça il faut le savoir.

C'est quelque chose dans la loi ?

Oui, oui, la communication liée à la sécurité civile en Italie est assez contrainte. Il y a le ministère, le ministre, la Croix-Rouge italienne, et donc, volontaire numérique dans un VOST Italia ça ne passe pas. Il faut être constitué en association. C'est une histoire administrative, politique et cetera. On avait eu l'occasion de se consulter, parce qu'on est tous très amis avec l'association 112 européenne qu'on connaît très bien, donc on se voit une fois par an dans les différents pays européens, et donc, à un moment on se dit mais qu'est-ce que font les Allemands.

Non mais les Allemands, nullissimes pendant des années, ungläublich comme on dit, incroyable. Et donc on avait une ou 2 personnes un qui était à l'université de Wuppertal, après y'en avait un qui était en Suisse alémanique, mais voilà, et donc un jour on fait connaissance avec Martin Evolke qui est toujours là, il nous dit allez, on va créer VOST Deutschland. Alors je leur dis il était temps parce que l'axe franco-allemand en MSGU en Europe il faut qu'on le fasse. Donc nous nous sommes rencontrés, on a fait des visios, je leur ai passé le Easy Géo Tweet, le google doc, eux ils avaient aussi développé une plateforme qui ressemble à SLACK. Donc en fait, on a beaucoup mutualisé. Ils sont adorables. J'ai la chance de parler un petit peu allemand, mais il parle très bien anglais donc tant mieux. Je ne parle pas espagnol en revanche donc Laurent traduisait très bien à Raphaël mais Iratché parle très bien français, elle travaille chez Atos Bilbao. Et donc on s'est retrouvé avec nos amis de VOST Amérique, Johanna, elle, est arrivée dans notre salle WhatsApp. Après on a eu le retour de quelques-uns des VOST Oregon et cetera... qui voulaient aussi voir ce qu'on faisait en Europe. On a aussi le VOST australien. L'Australie pendant 2 ans a fait des VOST. Il s'appelle Daniel là, il est revenu aussi parmi nous, donc on a notre salle WhatsApp. On s'appelle Europe mais on déborde un même un peu de l'Europe. Et une autre salle WhatsApp qui s'appelle VOSG c'est à dire la coalition, et c'est Johanna Laine de New York qui est un peu notre maman à tous au niveau international pour les VOST.

Et du coup cette coalition, en fait, quand il se passe un truc disons en Australie, par exemple pour les feux en Australie il y a une mobilisation internationale ?

Moi à un moment, j'étais secrétaire générale de VISOV en charge de la com, le site web, la formation et cetera et je n'avais plus le temps de m'y consacrer. Et puis je commençais à faire la campagne d'Emmanuel Macron c'était un peu compliqué. Donc j'ai pris un peu de recul et je suis uniquement membre, donc je suis venu à l'assemblée générale et cetera... J'ai de très bons contacts avec tout le monde mais je suis moins dans le donnant-donnant et effectivement finalement y'a personne de VISOV dans VOST Europe si ce n'est encore que moi et Laurent.

Donc Laurent est resté au quotidien chez VISOV. Il fait un peu le go-between mais en tous les cas voilà, Laurent et moi on est les 2 seuls français à passer un coup de main s'il se passe quelque chose dans un autre pays. Et quand nos amis allemands sont arrivés en relation avec nous, il y a eu quelques jours plus tard cette fusillade. Alors problème, pareil, attentat, tueur donc voilà, alors que les MSGU et les VOST au départ c'est surtout pour aider la sécurité civile mais là nous, utiliser notre temps pour voir où le tueur est en train d'être repéré ou pas d'ailleurs sur Twitter et Facebook ce n'est pas la même chose !

Je vous en parle d'autant plus Victor comme vous avez fait la préfecture de police il y a un vrai sujet à traiter là, qui mérite d'être traité.

Et donc à partir de là, un samedi matin, mais vous pouvez regarder tout ça sur les docs, on a un compte Twitter qui s'appelle VOST Europe on doit avoir 6000 abonnés. Mais nous ne sommes pas dans un niveau d'activation comme pourrait l'être un VISOV ou un VOST Spain. VISOV ce sont encore des volontaires dont certains ont des postes relatifs à ça, chez VOST Spain ce sont plutôt des professionnels qui sont payés pour en même temps être volontaires. Ce qui n'est pas du tout le cas de VISOV.

Ah d'accord, mais du coup non ils sont financés par qui ?

Alors VOST Spain a des petits subsides des gouvernements ou des régions. Et l'essentiel de leurs membres sont déjà soit des fonctionnaires, il y en a un ou deux comme João qui est dans

le privé, mais que ça soit Raphaël ou Iratché, elle est chez Atos Espagne donc la boîte française. Mais comme elle est sur les sujets un peu Smart cities elle peut avoir un temps à consacrer à VOST Europe, mais ça reste quand même encore largement du bénévolat. Laurent lui et à Beauvau. Il a quitté les pompiers du Gard et il est maintenant responsable à Beauvau des sujets de la coopération, ça tombe bien, mais grâce à VOST Europe, la coopération européenne sur la sécurité civile, il fait des formations feux de forêt dans le bassin méditerranéen au nom de la France. Il habite entre Nîmes et Barcelone. Et à partir de là effectivement on échange énormément. On a un Anglais qui est revenu, on a notre italien qui est revenu et donc actuellement, alors là, je change un peu de casquette, ce que l'on souhaite, c'est créer un statut d'association pour aller chercher des subsides. Parce que le problème, alors je la fais très très court Victor, étant donc très engagée politiquement, je connais très bien les eurodéputés « en marche » à Bruxelles. Donc je suis dans une opération de lobbying intense auprès de deux d'entre elles que je connais bien. En fait il n'existe pas de statut d'association en Europe. C'est à dire qu'on passe un temps fou à remplir par pays pour des associations qui sont jumelles pour aller demander 10000€ d'un côté 15000€ par là. Alors là-dessus Laurent est imbattable parce que c'est un peu son boulot à Beauvau mais là par rapport à VOST Europe on est invité à participer, je pense à peu près à tous les programmes européens. Le dernier, la semaine dernière c'est bien votre collègue de Cergy, Samuel Rufat. Notre problème c'est que en tant que VISOV ou VOST Spain il faut qu'on ait..., alors peut être qu'on pourrait créer une petite jurisprudence. Donc j'essaye d'avancer sur ce sujet péniblement, une fois qu'on sera sorti du COVID, de faire en sorte que VOST Europe avec ses différentes nationalités qui le composent (on va dire qu'on est 17 nationalités européennes puisqu'on a aussi des touches en Turquie, en Grèce il y a quelqu'un à Malte mais c'est surtout avec nos amis allemands effectivement qu'on reste un peu l'axe France Allemagne qui peut décrasser un peu tout ça) et donc l'idée c'est de dire : ils sont bien sympathiques, même avec le COVID-19 mais que ça soit Macron, Merkel, Ursula Von der Leyen, il y a toujours eu en Europe un commissaire européen à la gestion de crise. Avant c'était un Chypriote, là c'est quelqu'un d'autre mais il faut aussi que vous créiez les statuts d'une association européenne qui permettrait à tout le monde surtout sur des sujets aussi casse gueule, pardon de l'expression, de la sécurité civile, bon si c'est que des inondations... Le COVID, actuellement on aurait pu se dire on va tous crowd sourcer, crowd mapper en Europe sur le covid mais on est tous des bénévoles il faut quand même qu'on nourrisse la famille on a d'autres choses à faire. En revanche, si vous nous aviez donné très en amont 300000 ou 400000€ on peut effectivement avoir une équipe rémunérée avec un secrétaire général et là on peut effectivement faire une sorte de FEMA. L'idée ça serait de faire une sorte de « E-FEMA » européenne parce qu'il y a tellement de gens qui sont sur les réseaux sociaux pour dire les plus belles âneries de la terre, je suis très bien placé pour le savoir, mais il y a plein de gens qui aimeraient aider... Voilà, est ce que vous habitez dans une ville, est-ce que vous avez vu une photo de quelqu'un qui ne va pas bien, un pont qui est en train de s'écrouler, un bout d'astéroïde qui vient de tomber sur un... donc je dis n'importe quoi enfin vous voyez. Et bien à un moment, cette espèce de méga news room Social Mega Emergency Management alors un peu MSGU, un peu MSFO, c'est un vrai projet européen qui doit être porté par des gens qui ont aussi à un moment mis le nez dedans. Donc une partie évidemment universitaire très importante pour nous aider à calibrer, à organiser tout ça, à prendre le recul, à poser les bonnes questions. Et à un moment pardon mais mon parcours effectivement peut-être peut en témoigner, à un moment c'est so What ?

A 21h37 un astéroïde qui tombe sur la tour Eiffel, moi j'ai d'autres choses à faire que d'aller dans le manuel de crise d'Air France ou de la mairie de Paris ou de je ne sais trop quoi. A un moment il faut avoir entraîné des équipes il faut avoir dit on fait ça. Donc on a notre projet de notre propre plateforme européenne, je ne veux pas dire qu'elle existe déjà parce qu'elle est en

ongoing-process pour faire travailler différentes... Alors là, on quitte le Google docs idée c'est évidemment souveraineté numérique européenne faut que ce soit 100 pour 100 européen. Voilà il se trouve que je travaille beaucoup, peut être vous connaissez, avec Nicolas Vanderbiest et on a des outils que beaucoup n'ont pas. Je ne sais pas trop ce qu'il vous a dit mais on a des outils de monitoring, de cartographie j'entends cartographie web pas cartographie spatiale.

Ce sont des outils que vous avez développés où vous avez accès à ces outils-là ?

Non alors il y a des bases qui passent évidemment par exemple par Visibrain pour le côté et cetera. Mais ensuite ce sont des outils propriétaires à Saper Vedere avec qui je travaille aussi. Et Nicolas, il était tout jeune, il avait quoi 18 ou 19 ans il avait 50 followers, il me saoulait sur mes comptes Air France et pourquoi ceci, pourquoi cela, et quand est-ce que t'envoie le tweet et cetera. Donc Nicolas on se connaît depuis 10/12 ans et on s'est retrouvé aussi dans le bad buzz avec l'histoire du DisinfoLab, je ne sais pas si vous avez suivi. Donc je faisais partie de cette aventure fake news avec la fameuse sortie du Google doc avec les fameux matricules et cetera. Comme j'étais dans la macronie je m'en suis pris... c'est pour ça j'ai dit Nicolas tu arrêtes d'envoyer des trucs sur Twitter parfois pour nous défendre on s'en fiche, voilà. Donc et l'idée c'est qu'effectivement avec Saper Vedere, on est les seuls à pouvoir retirer de la data de LinkedIn, de Facebook, de Instagram, de re spatialiser les conversations et cetera. Donc y a plein d'outils comme ça. Vous pouvez regarder ce qu'on fait et au départ c'est effectivement sur la base on va dire des travaux de Nicolas qui a dû arrêter son doctorat puisque finalement il s'est lancé dans cette aventure. Et puis on a eu notre petit souci avec DisinfoLab avec qui on a de très très bons contacts donc on a aussi dans notre giron finalement c'est l'association européenne qui lutte contre les fake-news avec Gary Machado qui est aussi toujours le DG de INA 112 et de Alexandre Alaphilippe. Donc on est une petite bande, en fait, très amicale avant tout et en fait chacun dans notre coin il faudrait que on puisse se dire il y a un vrai projet européen et cetera, plus d'autres compétences bien sûr mais là, on a tous 1/5 de la solution pour un jour effectivement faire cette espèce de FIMA du web enfin grosso modo voilà. Et donc l'idée c'est effectivement sur les MSGU en France, VISOV arrive à une sorte de fin de l'histoire parce que c'est très compliqué, il faut une animation pour donner envie aux volontaires de participer. A un moment on a fait des week-ends entiers mais les fleuves du Gard, du Var, en amont, en aval. C'est la Londe-les-Maures, je connaissais pas du tout de ma vie, j'étais incollable sur le nom des rues parce qu'elles étaient sous l'eau tout le temps, voilà donc c'était très intéressant. Donc effectivement sur le site VISOV, à part la partie news où ils ont rajouté des photos, il y a plein de choses puisque je leur ai laissé le bébé. Il y avait déjà dans les onglets un certain nombre de premières productions sur les MSGU. Il y a le lien entre autres sur le blog de Cédric qui s'appelle E-résilience. Voilà, de toute manière par rapport à votre sujet Victor, je ne vois pas comment il ne faudrait pas que vous essayiez d'avoir Cédric. Alors c'est quelqu'un qui n'est pas très causant. Il vit un peu dans sa sphère au Sénégal et cetera mais bon voilà enfin un niveau de connaissance sur le sujet Si vous voulez j'ai participé, je sais très bien où sont mes limites et ce que je j'ai pu apporter aussi mais d'un point de vue sociétal et cetera et là le boulot, vous faites COVID-19, son tweet, il s'est remis sur Twitter. Je lui ai dit : « écoute il faut que tu te remettes. Il me dit : « tu vois, je vais m'engueuler avec tout le monde. » J'ai dit : « je sais mais je te dirais quand est-ce que tu vas trop loin ». Parce qu'il voudrait tellement faire bouger les choses. Il est très sûr-réactif mais là il a une carte sur le COVID-19 où il refait ce qu'il a fait sur Ebola.

Voilà donc Victor vraiment en plus à votre niveau de thèse, ne pas mettre du Cédric, mais je ne sais pas si les autres vous en ont parlé ou pas, mais je dirais nous tous à VISOV vis-à-vis de Cédric on est des nuls là. Je pourrais vous envoyer un certain nombre de choses parce que j'ai gardé des captures écrans d'échanges avec les Canadiens quand il y a eu, je ne sais pas si vous

vous souvenez, une fusillade au Parlement du Canada et bien sûr on les a aidés à traduire en français, donc il peut y avoir des Français à Ottawa dans la rue et enfin plein plein de choses. J'ai eu votre collègue la semaine dernière Samuel Ruffat, j'ai dû le saouler aussi et donc je lui ai dit merci parce que tout le monde voudrait savoir mais VOST Europe, même si on est plus en back-office parce qu'on n'est pas dans cette dimension de VISOV à pouvoir... Enfin l'Europe c'est quand même grand, mais entre nous, on a un travail de fond qu'on essaie de poursuivre à notre rythme. On ne se met pas la rate au court-bouillon parce que on est tous débordés. On a tous le covid, donc d'ailleurs on s'est dit qu'on allait se faire un RETEX de Covid séparé pour voir. Et donc, de mon côté, je me donne mission avec Laurent par ses ramifications un peu plus politique, d'essayer de voir comment effectivement on ne peut pas répondre positivement aux dits programmes européens qui ont tous des noms pas possibles. Il faut remplir 20 pages dire qui est qui, je n'ai pas le temps. Enfin je dis ça, si d'autres l'ont, tant mieux mais je ne peux pas. En revanche le sujet que si les gouvernements européens veulent qu'on soit aussi au top de la solidarité du numérique et sécurité civile et je ne sais trop quoi, il faut aussi qu'il nous donne le statut nous permettant de recevoir éventuellement des subsides mais une seule fois et non pas de 20 programmes européens. C'est le côté sympa de l'Europe, mais alors là on est dans le côté bureaucratie. Comme pour être tout à fait transparente avec vous comme je suis très proche évidemment de l'univers aéronautique il y a une très très grosse boîte française qui a une fondation et cette fondation, connaissant son patron qui était ancien Dir Com de la boîte, il me dit : « Marina mais le truc VISOV et MSGU mais c'est carnet, carnet de chèque ouvert pour vous aider avec du mécénat de compétences. C'est à dire on te donne du temps homme de développeur, un temps homme d'une demi-secrétaire et cetera le temps de machin et on s'efface. » Bon ça serait quand même aidé par la fondation truc machin énorme énorme boîte. Mais c'est pareil il fallait que je remplisse, ce qui est normal parce qu'il y avait un jury de sélection du machin et c'est un moment je n'avais pas le temps. On aurait peut-être pu déjà avoir 2 personnes à plein de temps par exemple. Donc voilà, mais en termes européens et comme la effectivement il y a toute logique il y a un tsunami à Nice. Alors on est très proche aussi alors il faut que vous l'appeliez, LastQuake, Rémi Bossu, le principal sismologue français qu'on a mis aussi sur VISOV je crois qu'il n'est pratiquement plus présent mais il est toujours dans la salle WhatsApp. Quand il y avait eu par exemple le petit séisme à Barcelonnette là dans le 04, il y a peut-être 5 ans on lui a demandé est-ce que c'est grave ? non non ce n'est pas grave. Donc il a une application qui s'appelle le LastQuake. Il est rattaché et CEA et puis il à la fondation la maif ou la Macif derrière. Il a une application sur les séismes ressentis et donc je suis très proche de lui aussi. En tant que VISOV, j'étais la représentante MSGU au centre de crise du Quai d'Orsay, avant Le Drian de maintenant enfin le précédent sous Hollande. Et quand il y a eu par exemple le tremblement de terre au Népal j'ai rejoint en mode MSGU pour la première fois le centre de crise Du Quai d'Orsay et je leur ai envoyé pendant tout un week-end tout ce que je trouvais de français là-bas, entre le plateau du Tibet, les autres villages et Katmandou. Et là effectivement j'étais aussi (donc ça je peux vous faire voir des copies écran) dans la salle VOST puisqu'on avait que des étrangers tout le monde tous les VOST étaient en train de rechercher nos étrangers là-bas. On a eu le premier Google que vous connaissez, enfin voilà à la mode Google où on n'était pas loin d'une dizaine de nationalités. Dedans on mettait ce qu'on lisait dans Katmandou news machin jusqu'à la BBC jusqu'à Deutsche Welle, jusqu'à la Stampa... Et on mettait si on avait des informations, truc machin a croisé un Français dans la rue qui était en train de saigner par exemple, et les photos des journalistes (alors ça j'ai fait cette présentation si j'ai tout ça hein j'ai tout ça sur mes slides) et là on voyait effectivement les photos des journalistes qui prenaient en photo les stickers, les post-it des gens qui étaient à l'hôpital. Mais derrière on n'est quand même pas non plus bilingue en népalais et je ne savais pas si c'était mort blessé ou à l'opération. Donc ça, ce genre d'information, on ne le relayait pas évidemment. Puisqu'on avait des parents, deux mamans qui ont interpellé VISOV en disant je cherche mon

filis ou ma fille je sais plus. Et à un moment je viens de voir le nom de cette jeune fille ou cet homme, (ça remonte à 4/5 ans donc j'ai oublié), sur une photo d'un journaliste étranger. Voilà donc ça je l'ai envoyé au centre de crise et ce sont ensuite des psychologues qui appelaient l'ambassadeur. Donc ça c'est le côté back office qui est aussi tout intéressant. Et dernier exemple que j'ai aussi sur une slide, c'est qu'à un moment on a nos amis des pompiers d'urgence international c'est à dire cette association des pompiers qui va le premier sur le terrain et qui nous dit : « voilà juste pour info, on est déployé dans la ville de truc machin. » (Je sais plus là mais je l'ai le tweet). Bon sur le coup on dit : » bonne chance, bon courage » n'ayant jamais entendu parler de cette ville, déjà moi, à part Katmandou et l'Himalaya ça ne me disait pas. Et là, mais genre 2h après, je vois le tweet d'un journaliste : « je suis dans quelle ville avec mon drone » et il publie les photos de la ville, donc les premiers journalistes dronistes ce qu'on appelle et je dis : « Ah non mais ce n'est juste pas possible ! » Donc j'envoie ce tweet aux pompiers d'urgence internationale qui sont à peine dans leur avion. Je grossis le trait mais c'est à peu près ça. Non, c'est quand ils arrivent je crois là-bas. Et donc, si on n'avait pas été là, ils n'auraient pas vu déjà, alors même qu'ils ne connaissaient pas la ville, enfin à part regarder où ça se trouve sur une carte, ils avaient une photo des photos de drone. Donc en fait c'est plein de petites histoires comme ça qui fait qu'il faut des paires d'yeux des paires de mains sur Facebook, sur Twitter, sur Instagram, sur les webcams. Il faut se taper l'incruste, moi ma dernière activation officielle avec VISOV c'étaient Irma à Saint-Martin et saint-Barth. J'ai dit à tout le monde c'est ma dernière activation avec vous. Je ne vais pas sur Facebook, sur Twitter parce que c'est un peu la facilité pour tout le monde d'aller sur Twitter. Je ne vais dans les salles, je ne vais que voir les groupes publics, privés de Saint-Martin et de Saint Barth. Je me suis tapée l'incruste en envoyant un message à un modérateur : « On ne se connaît pas, je suis là avec mon profil privé sur Facebook, mais je suis membre de VISOV. Est-ce que vous m'acceptez dans votre groupe privé parce que je serai juste là en train de chercher de l'information pour la partager avec les autorités qui sont encore en Martinique ou en Guadeloupe ». Parce qu'il n'y avait pas de vol il y avait encore l'ouragan. Là la personne, Hyacinthe m'a dit : « écoutez je ne vous connais pas, je vous fais confiance. » Elle m'a fait rentrer dans ces groupes privés. Moi Saint Martin, Saint-Barth, jamais été de ma vie, je veux dire, même avant la mort de Johnny, jamais entendu parler enfin en gros c'est ça et donc voilà. Et après évidemment qu'est-ce qui marchait le plus parce qu'il y avait plus de orange et cetera , WhatsApp ! Et donc je me suis retrouvé dans les 6 salles WhatsApp des habitants donc pas du tout monitorable parce que WhatsApp si vous n'êtes pas invité dans les salles... Voilà c'est complètement les angles morts.

Et en plus, c'est chiffré.

Là, je suis toujours dans une l'une des dernières qui s'appelle cyclone au cas où. Comme vous savez, WhatsApp c'est 256 personnes maximum donc à la différence des groupes sur télégramme où on peut être jusqu'à 5000 (c'est pour ça que beaucoup sont sur télégramme davantage peut être aussi), donc sur WhatsApp c'est 256 fois 6, c'est quand même pas mal de monde. Et donc là évidemment sur WhatsApp j'ai 10 fois plus d'informations que sur Twitter et sur Facebook. Donc la partie MSGU des citoyens de VISOV et d'autres puisque Wolker de VOST Deutschland était venu parce qu'il y avait des Allemands en vacances à Saint-Martin et cetera. Voyez, je pourrais vous saouler jusqu' à 22h tellement j'ai des trucs à raconter mais effectivement, c'est un vrai métier aussi les MSGU, la solidarité par le numérique. Là, je suis tellement prise par ailleurs et on est tous en covid là actuellement. Mais juste pour vous donner un dernier exemple après je vous réponds. Dans le cadre de mes activités politiques parce que je suis dans la macronie, je suis plutôt dans le centre gauche. Donc on est en train de remettre le centre-gauche très très actif avec un lancement d'un mouvement s'appelle « territoires de progrès » avec Jean-Yves Le Drian. Il y avait le fameux hashtag qui a été lancé nationalement où je n'ai rien à voir qui s'appelle #SolidaritéCOVID-19, et là, dans le cadre de mes test *ender*

on va dire de la solidarité numérique un peu plus portée on va dire par les politiques et les élus, (parce que les citoyens c'est bien d'essayer d'attendre qu'ils se bougent sur des sujets et ils le font pour faire des masques. Bientôt on va même presque en avoir trop et peut être pas si bien cousu que ça. Mais ils vont les citoyens s'engager merci et c'est super), et donc là un moment avec notre référente dans l'Ille-et-Vilaine, elle avait cette idée donc j'ai totalement vrillé là-dessus, on va faire un #solidaritéCOVID19_35, _77, _80, là où je suis. Et là on a un petit compte Twitter il n'y a pas grand-chose parce qu'on le pousse timidement encore qui a que 200 followers mais là on regroupe autour de cet hashtag #35 donc le code postal de l'Ille et Villaine, que ce qui se fait en solidarité dans le 35. Parce qu'à un moment, tout le monde va utiliser un hashtag national mais un moment c'est l'hyper local qui va servir et donc il y a cette déclinaison #35 mais je vous enverrai le lien et puis aussi l'hashtag avec les codes postaux donc solidarité COVID19#35240Saint Malo. Ça fait un petit peu long parce que solidarité Covid19 il était déjà lancé mais bon l'idée dans ma réflexion, c'est d'essayer de trouver les MSGU aussi qui marchent, mais pas que quand il y a des inondations. Là il y a des gens qui cherchaient des masques, qui cherchaient des couturières. Maintenant malheureusement il va y avoir des faillites, il y a va y avoir des gens en détresse psychologique on le sait très bien au déconfinement, il va y avoir des grosses pertes d'emploi, y a peut-être 1/3 des PME dans le Ille-et-Vilaine qui sont concernées (heureusement que le l'état a sorti les carnets de chèques et l'Europe aussi, ça c'est mon côté très européen) et donc effectivement l'idée c'est de se dire que sans c'est peut-être moins MSGU mais c'est de se dire qu'on ne peut pas être, je peux pas ne pas être présent même une fois que le grave accident événement est passé. Parce qu'on a l'impression de lâcher nos followers ou nos likers et cetera. Mais ça c'est du temps bénévole, alors est ce qu'effectivement un Community manager par région qui s'occuperait... parce qu'un moment une fois qu'on a fait les photos du préfet en train de mettre des décorations est en train de faire sa conférence zoom avec le ministre c'est bien, les réseaux sociaux des politiques bien sûr, mais derrière il faut aussi avoir une expression. Donc qu'on l'appelle le Community manager de crise ou un bénévole de crise. Voilà grosso modo ce que je pouvais vous dire.

Entretien du 5 mai 2020 avec Nicolas Vanderbiest, fondateur de l'agence Saper Vedere

Je vais reprendre ta formulation, tu me disais que les community manager de crise, ça n'existait pas. Est-ce que tu peux développer cette idée que tu avais commencé à développer dans nos échanges par mail ?

Ok. On va dire que le mot crise est extrêmement générique. On appelle un peu n'importe quel élément comme une crise, on vit une crise sanitaire, il y a les crises opérationnelles, les crises de e-réputation, etc. Et puis après, il y a les différentes crises par rapport au type d'organisation dans lequel on est. Moi j'ai toujours essayé de côtoyer tous les acteurs qui vivaient la crise quel que soit le nom qu'on puisse lui attribuer. Ça va du bad buzz, à la grosse crise entreprise, à la gestion d'urgence. On va dire que si on regarde les deux publics, entreprise ou gestion d'urgence, le mot community manager de crise ça n'existe pas. L'usage n'est pas du tout en application. Un CM reste CM en crise, et il n'aura qu'un seul droit, c'est celui de ne rien dire et de ne rien décider. La plupart du temps, il le vivra un peu comme une frustration. Peut-être un peu moins maintenant, mais à l'époque, le CM avait une autre image de lui-même, c'étaient ses communautés, ses audiences et donc il ne trouvait pas normal que ce ne soit pas lui qui puisse juger. Mais en tous cas le CM en situation de crise, il se tait et il recevra le communiqué qu'il devra lui adapter au RS et la plupart du temps n'aura pas le droit de l'adapter. Aujourd'hui un CM est un CM parce qu'il gère les RS mais il n'est certainement pas un CM de crise. On ne peut pas croiser ça en entreprise. Ensuite il y a les milieux d'urgence, c.à.d. les États. Là, on va retrouver les mêmes corps intermédiaires, c'est à dire la police, les pompiers, le SAMU, etc. Ceux-là vont gérer leur communication de leur côté. Là encore une fois, un CM de crise ça n'existe pas. Il peut y avoir dans le cadre de certaines préfectures un CM attitré qui va communiquer et qui va adapter les messages, mais son métier CM n'est certainement pas en crise. Quand on parle des États, je ne vais parler que de ce que je connais, c'est à dire la France et la Belgique. En France, typiquement, il va y avoir un CM de la police qui va agir en tant que tel mais qui suivra ce qu'on lui dira de faire en crise. En Belgique, on est sur une organisation différente avec la team D5, et là, ce sont des bénévoles qui sont mobilisés pour les RS, dans ce qu'on appelle le webcare. Donc là, ce n'est même pas un métier, parce que c'est du bénévolat. On peut toujours discuter parce que dans mon cas, il y a eu un élargissement professionnel. Mais il n'existe pas de définition de poste qui correspond à un CM de crise, c'est impossible à trouver.

Je ne suis pas spécialiste du côté crise dans les entreprises. Je retrouve ce côté communicant qui ne peut pas communiquer pendant les crises dans mes autres entretiens. Est-ce que tu retrouves ça aussi à Bruxelles ?

C'est partout pareil. C'est ce qu'on appelle « les Internets », là-bas, au bout. Dans les rédactions de journaux, il y avait les journalistes et puis après, là, on a les internets, eux ils gèrent les internets. On a l'impression de gens complètement sur le côté, au fin fond de la rédac. C'est celui qui ne bouge pas, donc forcément on va le mettre le plus loin de la sortie. Et on ne comprend pas ce qu'ils font parce qu'en fait ils sont dans leur propre monde. C'est une mauvaise chose. Ça va naître de deux points : quand les RS vont arriver, personne n'est formé. Ce qui va permettre l'émergence de nouveaux spécialistes. Je peux très bien en parler parce que j'ai eu la chance d'être jeune dans des supers belles organisations avec des problématiques de malade ce qui m'a permis de grandir professionnellement extrêmement rapidement. Ça ne serait jamais arrivé dans n'importe quelle autre discipline, parce qu'il y aurait eu des experts, je n'aurais jamais eu la possibilité de m'exprimer. Il y a le même mécanisme dans les

organisations : Greta la secrétaire elle va faire le job parce qu'elle a un compte Facebook et qu'elle va y arriver, elle va se sentir bien parce qu'elle aura des compétences que les autres n'ont pas, elle va, à titre personnel sur les RS, comme elle aura les codes, elle sera plus apte, elle va émerger comme figure d'autorité sur sa personne. Elle va se sentir un peu star, c'est pour ça qu'on a pas mal de community manager star qui s'imagineront gérer tout et n'importe quoi. Petit à petit, ça se professionnalise, avec des vraies approches, mais ça reste toujours un métier non noble. N'importe qui gère les RS, aspire à quitter les RS. Les RS, ce n'est pas le conseil, ce n'est pas là où ça se gère. Il y aura toujours ça comme mécanisme. Au final on les a pris parce que le boss ne connaît pas, alors qu'il est hiérarchiquement au top. Les journalistes, dans l'exemple des rédacs, ne connaissent pas, même chose pour les communicants d'urgence. Ils ont en général 40 ans, un peu de bouteille, mais les RS pas du tout. Et ils vont dire en plus « ce n'est pas pour moi c'est trop technique ». Au contraire, on va avoir l'autre postulat, quand ils reçoivent un stagiaire, de forcément dire « toi tu connais les RS ». Je les ai vu les étudiants, ils sont encore plus dans la fracture numérique, ils ne savent pas ce qu'est un ordinateur. Quand on arrive dans une redac, un département com ou un milieu d'urgence, et qu'on est mis un peu dans une espèce de violence symbolique « toi tu sais » qu'on fait ce que les autres n'ont pas fait, c'est à dire on met les mains dans le cambouis. Et donc, vont naître des vocations comme ça, pas parce qu'ils avaient les compétences, pas parce qu'ils avaient le savoir, mais parce que « toi t'es jeune donc forcément t'es compétent sur ça ». Parfois même, dans des moments de crise de paupérisation assez forte, c'étaient les seuls jobs qui étaient disponibles. Cependant en situation de crise, on retrouve les mêmes mécanismes, avec les figures d'autorités qui décident, qui mettent leur tête avec, mais qui vont du coup pas faire confiance au jeune ou au mec des internets. Le mec des internets on va l'écouter mais il ne va rien pouvoir dire. C'est pour ça que ça n'existe pas en termes de job. Là, on peut observer une différence entre les entreprises et les administrations par exemple. Dans les entreprises, petit à petit, le CM il va avoir des contacts réguliers avec le DIRCOM, donc il va y avoir quand même un dialogue, un certain type de transposition et d'innovation dans la communication de crise. Et de l'autre côté, si je devais regarder sur les deux pays que je connais, c'est à dire la Belgique et la France, deux logiques complètement différentes. La Belgique, ou ce n'est pas un job figé, il n'y a personne qui est attribué uniquement aux RS donc personne ne va émerger en termes de coordination. Pour autant, que ce soient dans la veille ou dans le reste, tout est dirigé par un stratège qui va faire la stratégie sous base de ce que le monitoring a fait. Et donc le mec qui gère le CM n'a pas trop de pouvoir décisionnel là-dessus, à par le fait d'être au front, et de pouvoir faire des retours sur ce qu'il entend et ce qu'il voit. Ça ne va pas vraiment émerger et il n'aura pas les compétences là-dessus. Ce n'est pas quelque chose qui va rester d'une crise à une autre. En France, c'est un autre jeu. C'est géré en termes de ministère, et c'est plus politisé que la gestion belge des choses. Dans ces ministères-là, à chaque législature, on change et on lève les écuries. Il n'y a pas de personne qui reste comme Benoit Ramacker qui est là en Belgique depuis 15 ans. On a pas du tout ce genre de choses. Il va y avoir aussi un phénomène où les jobs sont payés au lance pierre. Comme ils sont très peu payés, les agents ont tendance à trouver rapidement de nouvelles opportunités, surtout qu'ils développent des compétences très intéressantes qu'on ne capte pas ailleurs. On ne capte pas la crise à l'école, on ne peut l'apprendre que là-bas. Ces compétences des entreprises seront très intéressées pour les obtenir. On va avoir rapidement ces petits jeunes qui vont se faire débaucher et ne vont pas monter en hiérarchie. Les personnes haut placées ne vont pas avoir ce savoir digital media en eux, ce qui fait qu'en France, on a une gestion archaïque des RSN. Pensons déjà à avoir un bon usage des RSN et de faire de la veille, en dehors qu'avec VISOV et on pourra peut-être imaginer un community manager de crise.

En France je n'arrive pas vraiment à savoir où ils en sont avec VISOV aujourd'hui parce qu'il existe toute une communication du ministère de l'intérieur qui explique avoir passé des deals avec les GAFAM.

Ils en sont nulle part.

C'est l'impression que j'en ai pour le moment. C'est très intéressant pour moi que tu m'expliques les différences avec la Belgique.

C'est très simple à comprendre en fait. On a un organe français qui n'arrive pas à comprendre pourquoi ils n'arrivent pas à développer les RSN, et l'attribue au côté politique des choses parce qu'il existe une défiance qu'on ne retrouve pas en Belgique où il y a une forte confiance aux autorités. On associe autorité et politique en France. En France, la police qui tape quelqu'un, c'est Macron. En Belgique un flic qui tape quelqu'un, c'est un flic. C'est assez amusant parce que chez nous, par exemple, dans une manifestation type gilet jaune, si le gilet jaune dépasse les mesures, le flic latte littéralement le manifestant. Personne ne trouve rien à redire à part dans certaines associations. Quelqu'un qui cherche la violence dans une manif, qu'il se fasse tabasser par un flic, c'est normal et personne ne va associer ça au pouvoir. Il y a un jeu à la base là-dessus. Qui est un peu une excuse de la part du ministère de l'intérieur parce que lorsqu'il y a un incendie ou un attentat, on voit bien que la population fait front derrière ses autorités. C'est un peu se voiler la face à mon sens. Il y a un peu un phénomène de « si ce n'est pas nous, c'est les outils. » « Si SAIP ne fonctionne pas, c'est forcément parce que ça a été codé par des branquignoles. » et pourquoi ? Parce qu'il y a un qu'une erreur ! Et là je fais un disclaimer parce que Deverywhere on les a eus comme client, forcément on a eu qu'un seul son de cloche et de ce qu'on en sait, ça a été assez véridique, donc j'ai plutôt tendance à les croire. C'est l'état français qui commande une app, puis qui est un peu dépassé, puis finalement qui se dit que l'app qui était faite pour plonger dans une piscine, on va l'emmener en grande mer et faire de la voile avec. Quand ils arrivent en mer du nord, et puis qu'ils voient les vagues, ils se sont dit « en fait l'application elle n'est pas si terrible ». Ils ont été récupérer un champion, une boîte qui a grandi très rapidement, dans le pays phare de la communication avec les citoyens – parce que quand on regarde les followers de la police d'Espagne ça fait envie quoi, et pourtant ils utilisent des app françaises ! – et ça s'est petit à petit installé vers du « ça ne marche pas » et ils en ont joué. Parce que l'application SAIP, si personne n'appuie sur le bouton alerte, elle ne fonctionne pas en fait. Et qu'on mette à la place des sirènes ou les RSN, ça fonctionne de la même façon. Pour SAIP c'est l'app, mais ce n'est pas le mec qui appuie sur le bouton. Et ils en ont joué à mort de façon totalement injuste parce que Deverywhere n'a jamais pu communiquer parce qu'ils avaient une clause dans leur contrat qui les empêchaient de communiquer. Il y a un peu un culte technique de l'autorité. Si l'opérationnel est bon, c'est forcément les outils qu'il faut changer. Là où le belge, il va essayer toutes les technologies imaginables, le français, il va avoir tendance à faire un bon grenelle de l'application, avec 200 personnes autour, avec des mecs qui sont payés par des lobbys, d'autres qui sont influencés par d'autres lobbys, et ils vont tous argumenter pour dire que l'autre solution est une solution nulle. Au final il n'y a rien. Et d'un coup il doit y en avoir un qui a un éclair de génie et qui dit « ah, on va aller là ». Et alors ils font une belle annonce, « on va aller sur les RSN, on abandonne SAIP » et laissent en latence tout jusqu'à la prochaine crise. Le jour J il n'y aura toujours personne pour appuyer sur le bouton. Ils ont quand même une grande chance parce qu'à Rouen, il y a eu une succession de crises par la suite. Mais si on avait un peu plus creusé Rouen (Lubrizonl), je pense qu'on aurait ressorti des cadavres du placard, parce qu'on se rend compte des limites du modèle français avec les sirènes. La sirène, on ne peut pas l'allumer à 4h du matin, elle ne dit pas ce qu'il y a, c'est à dire qu'elle n'indique rien, et que la sirène ne fonctionne pas sans l'aide d'autres outils.

Heureusement qu'on est rapidement passé à la mort de Chirac au même moment, parce que sinon, je pense qu'on aurait pu voir des belles choses.

Ton discours sur les médias recoupe ce que je trouve dans mes travaux sur Twitter avec la médiatisation des crises. Et donc dans tout ça, quelle est la place du citoyen ?

Elle est énorme. C'est le big sujet, c'est limite une thèse qu'on pourrait écrire sur le sujet. Et je pense qu'il y a trois points sur lesquels on pourrait écrire : 1) La France et le citoyen ; 2) Le citoyen existe-t-il pendant la crise ? 3) Est-ce que le citoyen est sur les RSN ? Je pense que c'est vraiment en entonnoir. Premièrement, d'un point de vue étatique, deux dans la crise et trois dans les RSN avec un corpus plus spécifique. Le premier point, c'est tout ce que j'ai croisé parce que je n'ai pas fait que de la crise d'urgence, etc. J'ai eu de la chance parce que je n'ai pas eu de corpus dans un premier temps. J'ai croisé François Molins, j'ai croisé le chef de la com du ministère de l'Intérieur, etc. Tous m'ont dit des choses qui étaient assez prégnantes d'une problématique d'un pays comme la France. François Molins va dire par exemple « les RSN ce n'est pas pour nous, ça va trop vite. Nous on est le garant de l'information vraie, on ne doit pas aller là-dedans » et ce faisant, il joue dans l'ancien monde et considère qu'il y a un « monde pourri » à délaïsser. Il ne comprend en fait le rôle que ces antichambres ont dans la construction de l'information. Un des autres points, c'est que l'information est un pouvoir, ça c'est que le Dircom du Minint m'a toujours bien dit. Le temps que l'information monte jusqu'en haut et que l'information redescende jusqu'en bas. Qui va informer en premier ? Qui va paraître, aux yeux du ministre, comme le meilleur ? Parce que le chef de la section responsable peut monter un peu plus haut. Puis après, il y a quel est le ministère qui sera le plus rapide pour informer le premier ministre ? Qui va monter le plus haut ? Est-ce qu'on informe le premier ministre ou pas ? Est-ce que ça va directement au président ? Et puis le temps que ça redescende. Et comme l'information arrive tardivement en haut, forcément pour communiquer c'est plus compliqué. Donc il n'y a pas ce prisme citoyen à l'intérieur. Le mec qui a l'info, il ne réfléchit pas au citoyen, il réfléchit à qui il va la donner. L'information est un pouvoir. Le citoyen est complètement absent parce que c'est la gestion de l'état. Tout doit être validé, c'est l'état avant tout, et c'est donc extrêmement centralisé. On oublie vite la logique de « on aurait pu tous discuter ensemble. La logique de Benoit Ramacker, pendant les attentats, ça a été de mettre tous les politiques dans une salle, de mettre tous les communicants des politiques dans une autre, sinon c'est la foire. Il leur fait décider d'un consensus, il remonte avec le consensus chez les communicants, etc. C'est un modèle circulaire même si il y a de la verticalité et on a consulté beaucoup plus de personnes par rapport à l'information. On a quelque chose de beaucoup plus homogène, de beaucoup plus pensé et beaucoup plus rapide. Cela fait en sorte qu'on arrive à communiquer vers le citoyen, qui lui-même, devient la clé parce qu'il y a moins de politique. La philosophie française c'est « l'état c'est le plus fort, vive le centralisme ». Il faut tout gérer, il faut de la hiérarchie, et le citoyen, il va attendre qu'on ait un statement pur et dur.

Et l'information circule aussi en tuyau d'orgue.

Oui c'est pour ça qu'il y a la logique de la team D5, un endroit où tous les corps sont représentés et possèdent les mêmes outils. Ne serait-ce qu'avoir une cartographie unifiée d'un échelon à un autre. Et la carte, c'est le territoire, on a besoin d'avoir le même territoire sous les yeux sinon on n'agit pas de la même façon. Je ne jetterai pas des fleurs à la Belgique, mais au moins, il y a des tentatives de prise en compte de ces problématiques. Philosophiquement, l'état c'est l'état et le citoyen on s'en fout, c'est la variable d'ajustement. Ils vont suivre parce que tout le monde croit en l'état. Ensuite, en crise. Est-ce qu'il y a des citoyens de crise ? Non, jamais, personne. En crise le citoyen il est perdu. Il y a des gens qui ont une sensibilité à la crise parce qu'ils ont

une carrière, parce qu'ils ont certaines choses. Le citoyen en situation de crise il n'existe pas, et toutes les incitatives citoyennes qu'on nous vend n'existent pas non plus. VISOV, ça n'a rien de citoyen. Ce n'est pas citoyen du tout, ce sont tous des pompiers, des médecins de l'urgence ou des professionnels qui ont remarqué que l'état était défaillant et que ce n'était pas dans l'état qu'on peut améliorer les choses. Au contraire, on a plutôt tendance à être flingué plutôt qu'autre chose. L'idée c'était « on va commencer et des citoyens vont nous rejoindre ». Ils n'ont jamais été plus loin dans leur démarche de dire que si il faut des citoyens, ça veut dire qu'il faut un cycle de formation, ça veut dire montrer à quoi ça ressemble la crise. Tous ces mécanismes, ils ne les ont jamais mis en place. Donc chez VISOV, il n'y a que des pompiers et des gens qui vont y trouver des intérêts. C'est très dur de maintenir un corps bénévolat, qui reste et qui s'investit sur le long terme. VISOV, ils vont trouver d'autres moyens, d'abord la quête de légitimité : « regardez maintenant, on signe avec des préfetures, ils nous comprennent », une culture de la conquête qui un moment s'arrête. Ok, on a signé toutes les préfetures, passons le moment où il y a eu la photo avec le préfet pour dire que les citoyens étaient avec lui, maintenant à quoi on sert ? Ça fait un moment que je ne suis plus dans la boucle. Pour maintenir cette envie, il y a des personnes qui se greffent. Et ces personnes-là, elles ont des intérêts clairs et nets. On a eu dans VISOV, alors que le postulat de départ c'était la récupération d'informations et la communication pour les citoyens, il y a eu des mecs qui nous ont dit qu'il fallait faire des entretiens psychologiques sur les RSN, de la médecine d'urgence, c'est de la foutaise. Ce sont des gens qui viennent pour avoir des contacts, se montrer, essayer d'avoir plus de consultants. On a donc ces gens-là, qui sont les plus motivés à agir dans ce socle-là d'organisation et qui vont devenir indébouillonnables. Le seul modèle qui a existé du style VOST, c'est la France. C'est des rebelles du gouvernement. C'est des pompiers qui ont remarqué que ça ne fonctionnait pas et qu'il fallait aller ailleurs. On va avoir des présidents qui vont partir à d'autres endroits, parce que ça prend trop de temps, parce qu'ils sont arrivés à un certain niveau grâce à ça, etc. On en reste avec un truc qui n'a pas évolué, qui n'est pas très utilisé en crise – voir utile – et surtout qui ne s'est jamais organisé pour être plus citoyen et plus fort, avec un processus de formation, etc. Donc le citoyen n'existe pas, mais il ne peut pas non plus exister dans une structure non-étatique. J'en avait discuté d'ailleurs avec Samuel, il faut une structure étatique qui en situation de crise organise l'organisation. On retrouve ça dans les phases de crise : phase d'information, phase d'émotion, phase de transition et phase d'organisation. On le voit aussi pour des crises sanitaires : le virus est en Chine, on reste dans de l'informationnel. Le virus arrive en France, ça ne fait pas trop peur. Puis viennent les premiers morts, on est en phase un peu plus émotionnelle. Ensuite on alterne, on alterne l'information et le choc, soit en phase de transition. Et on arrive en phase d'organisation, on remarque les manquements et on se dit « je vais le faire ». Ça va être premièrement, les entreprises, LVMH pour les masques, puis ça va être les citoyens qui vont se mettre à faire des masques. Ce que j'ai toujours remarqué dans n'importe quelle crise, y compris celle-là, c'est que l'état n'était pas prêt pour ça. Or ça, c'est le citoyen. Le problème c'est que lorsque le citoyen arrive sur le lieu du combat, il n'y a personne qui lui dit « toi tu vas à gauche, fais ce que tu sais faire, etc. ». Aujourd'hui, dans des situations de crise comme cela, il faudrait une cellule opérationnelle qui serait dédiée juste à l'organisation. « Créer le vide, c'est organiser l'incertitude » disait Patrick Laguadec. Il faut une structure, ça ne peut être que l'État, pour des questions d'organisation, de formation, etc., qui gère le vide. Une structure qui dit « je vais avoir une crise, mobilisons 200 personnes, si il n'y a personne qui vient ce n'est pas grave, mais si il y a des gens qui viennent on sera au moins 200 » et on fait grandir cela petit à petit. Cette structure peut organiser les citoyens par exemple pour vérifier les fournisseurs des masques, organiser l'organisation. Et c'est ça le truc, c'est qu'il faut un endroit qui organise le citoyen. Et ça j'y crois sincèrement. On l'a remarqué pendant les attentats avec Benoit, pendant que je faisais mes phases de crise. Ce sont les gens qui vont envoyer un dm au centre de crise sur Twitter en disant « je suis infirmière, je veux

aider où est-ce que je peux aller ? ». La plupart du temps, il n'y a personne qui répond, ou personne qui ne peut donner de réponse. Pourquoi ? Parce qu'il n'y a personne qui est en charge de cela. Il faut une organisation qui apprend à gérer ce genre de chose et qui gère le citoyen. Une organisation qui peut s'activer comme ça, dont on sait que c'est le mandat. Après, à voir ce qu'ils font pendant qu'il n'y a pas de crise mais ce serait extrêmement utile. Et là, je pense sincèrement que là, le citoyen il sera là et il sera utile. Ce serait l'État. Mais il y a des gens qui ont la fibre de l'État, il y a des gens qui ont envie de se bouger, et qui peuvent dire « ok, je ne suis pas la France insoumise, je suis la France et vamos » mais ça n'existe pas.

Ce serait donc une structure étatique transversale assez flexible pour être occupée même hors crise. Et donc, qu'en est-il du troisième point sur les citoyens sur les RSN ?

Un citoyen pur, honnête, sans arrière-pensée politique, ça n'existe pas. Il ne faut pas chercher à faire du citoyen-washing lorsqu'il n'y en a pas. Donc ça c'est pour le deuxième point. Maintenant est-ce que le citoyen existe sur les RSN ? Non ! Ce n'est pas citoyen, c'est militant, c'est autre chose. C'est un magnifique outil d'écoute parce que ça va plus vite. Donc forcément, on le voit plus rapidement. Si par exemple, j'ai envie d'avoir l'avis de la ligue des familles sur le déconfinement et l'école, il y a deux solutions. Soit j'organise un rendez-vous et ils n'en ont pas avant 7 jours, soit j'attends qu'ils tweetent et ils auront certainement un statement. C'est la même logique, ça va plus vite, c'est mieux, il y a plus d'info, et parfois on capte des ondes de citoyens, des photos, etc. mais on reste au milieu de l'information. Et le but n'est pas de récupérer l'opinion. Ça doit être stratégique. Pourquoi ça n'a jamais été stratégique sur les RSN ? C'est parce que la personne qui était en charge n'avait aucune vision stratégique, n'était pas décideur, et n'avait pas la compétence analytique. Ce qu'on remarque, c'est que les jeunes aujourd'hui sont extrêmement descriptifs. Ils ne sont pas systémiques, ils n'arrivent pas à relier des interactions entre des éléments. Et ils n'arrivent pas à relier des points pour les rendre stratégiques. Je vais prendre l'exemple de l'animal en gestion de crise. On confine, qu'est-ce que je vais faire de mon animal ? Ce n'est pas le truc qui va rejaillir en premier parce que dans une cellule de crise, ça ne rejaillit jamais. Et peut-être que sur les RSN, le premier qui va en parler ça sera la ligue des animaux. Ou peut-être que ce sera un propriétaire. Ce qui importe c'est d'avoir l'info pour la mettre dans la situation de crise, pour que quelqu'un qui se dise « On a oublié les chiens ! ». Et le jeune va être juste en descriptif en disant « Il y a certaines personnes qui se demandent si il faut ... » et en fait ce n'est pas ça les RSN. Le RSN c'est : tu captes un signal, tu l'as connecté avec quelque chose de beaucoup plus large, et tu dis boom. Tu vas apercevoir un tronc d'arbre qui bloque une route, et tu vas te dire « j'ai un convoi de pompier qui est parti depuis une heure, et je crois qu'il passe par cette ville ». Du coup j'ai besoin de l'avoir en tête. Et ça généralement il n'y a pas. C'est un peu transformer sur les RSN, comme le prisme de l'opinion de dire « va voir ce qu'il se passe, ce que les gens pensent ». Y compris en Belgique avec l'*Information behavior sensemaking*. Mais après ce qu'on va retrouver derrière ce sont les grandes figures de Twitter, mais c'est n'est pas le citoyen en fait. Et donc il y aura un danger à considérer les RSN comme l'expression citoyenne. Parmi les gens sur les RSN il n'y en a jamais qui vont dire « Qu'est-ce qu'on est bien géré ! J'adore le confinement dit ! Super ! ». Ça jamais. Le mec qui est content il est dans son lit à regarder Netflix il n'est pas sur Twitter à tweeter toute la journée. Jamais il n'y a ça, si on s'exprime c'est qu'on n'est pas content, c'est qu'on a des questions. Donc ce n'est pas l'opinion en fait. Il s'agit d'un biais de production, un biais d'opinion, etc. Et donc le truc de dire « va donc me dire ce qu'il se passe dehors » et bien non, ce n'est pas ce qu'il se passe. Par contre il y a des infos, un peu plus *upperclass* et aussi des infos qui seront intéressantes dans la construction de l'information. Ce n'est pas tellement de l'*opinion mining* mais plutôt du *repetition management*, c'est à dire de regarder comment vont être disséquées les milieux de l'urgence, etc. Je reste d'ailleurs toujours

choqué d'un truc, qui m'avait fait rire. C'était à propos d'un attentat qui avait lieu en Allemagne, c'était au moment où la France commençait à faire des meilleures choses d'un point de vue com' sur les RSN. Donc ils communiquaient, c'étaient les attentats des Champs Élysées, ils étaient les premiers, avant les médias, c'était vraiment bien, c'était top. Et pourtant ils se faisaient encore dézinguer « pourquoi est-ce qu'il n'y a pas SAIP », etc. Arrive les attentats en Allemagne, à Essen où il y a un mec qui était avec un flingue dans un centre commercial et qui avait réussi à s'échapper. Et là il y a un mec qui se fait neutraliser et on dit que son complice s'est échappé, dangereux, susceptible de dézinguer tout le monde. Psychose dans tout le pays alors qu'en fait à la fin il n'y avait jamais eu de complice, on a fait peur à tout le monde, il y aurait pu y avoir des effets de foule. Ils ont communiqué comme des manches, mais ils ont fait un truc que les autres ne faisaient pas, c'est qu'ils ont communiqué en Anglais. Tous les pays qui voulaient monitorer les attentats en France, ce n'était pas possible, parce que c'était du français. Il n'est pas possible d'avoir une info. Il faut un correspondant sur place et ça met longtemps à s'activer, il faut voir si il est dispo, si il a des infos, il faut voir si il va bien aussi. Après, il faut organiser le direct, c'est tout une problématique. Et là, on a une police qui communique en Anglais, et donc le monde entier peut suivre ce qu'il se passe. Et le monde est dithyrambique sur la communication des allemands. Il y a un effet des médias nationaux à singer ce que la presse internationale va dire parce que nous, on ne serait pas apte à juger. Et donc si la presse étrangère dit que c'est bien, on va dire que c'est génial. Et là, on a les médias français qui portent aux nues la communication allemande en disant « ok les gars, vous nous critiquez nous, alors qu'eux font pire ? ». Et en fait du coup, ils ont façonné la construction de l'information. Et donc, ce qui est demandé par les autorités, n'est pas jugé sur pièce sur la réalité des faits, il est jugé sur la [...] de ces faits. Et donc le répétition management il est très important. Donc les RSN ne sont pas représentatifs de la vie réelle, pour autant, ils ont une influence réelle sur la construction de l'information qui elle, peut derrière, avoir une incidence sur l'opinion publique. On a pris à mon sens la chose dans le mauvais sens. On s'est dit je vais utiliser les RSN pour récupérer l'opinion, l'opinion je vais la revoir dans les médias, alors qu'en fait ça va être l'inverse. On va avoir Twitter qui va faire écho au prisme de l'*intelligencia*, qui va construire l'information par les médias et ça va faire l'opinion.

Ce que j'ai eu surtout dans mes entretiens c'est du « maintenant ce sera différent, on va faire mieux ».

Après ça va être un *laïus* habituel. C'est du Laguadec, ils sont prêts, cela n'arrivera plus ... sur la crise d'avant. Les mecs ont tout préparé pour une crise type attentat, ils se tapent une crise sanitaire, ça ne va pas rentrer dans les clous.

D'ailleurs à ce propos je ne sais pas si tu sais mais nous avons eu un SMS du gouvernement pour nous alerter qu'il y allait y avoir un confinement. Certains ont cru au Celle Broadcast alors que pas du tout.

Ça reste encore un problème d'opérateur téléphonique, ça reste un problème de méthode. En Belgique, on va négocier âprement, le politique va s'en mêler et les médias peuvent s'en mêler. Donc si les opérateurs ne suivent pas, ça peut leur coûter très cher. Avec aussi le fait que c'est un peu le lead, avec surtout ce qui est antenne par l'État Belge qui a encore une partie assez importante chez Proximus. Et donc si le Proximus qui est le principal est ok, les autres devront un peu suivre. Personne ne veut être le vilain petit canard qui ne veut pas informer le citoyen. Et après, il y a d'autres choses, ce n'est pas totalement parfait parce que chez nous il faut s'inscrire. Tout le monde n'est pas inscrit, mais généralement ceux qui sont inscrits sont les leaders d'opinion. Donc ceux qui sont consultés par le reste de la population. Il faut toujours

des crises pour pouvoir tester la couverture. Petit à petit ça va rentrer dans les mœurs. Si chaque année, on enjoint le même niveau scolaire à s'inscrire, après 20 ans on a couvert tout le monde.

Annexe 17 : Entretien du 1er avril avec Laurent Alfonso, coordinateur VOST Europe

Je suis Laurent Alfonso, je suis officier de sapeur-pompier professionnel au SDIS du Gard mis à disposition de la DGSCGC. Je suis le coordinateur européen du groupe VOST Europe.

En quoi consiste votre travail ?

Le groupe VOST Europe comprends des présidents, vice-présidents, des groupes nationaux VOST. On est autant un groupe de réflexion qu'un groupe de coordination des équipes nationales. On fait les liens entre les différentes équipes nationales. Notre rôle c'est de promouvoir le rôle des équipes VOST au niveau national, d'être porte-voix au niveau Européen même si on n'a pas de statut associatif, on a au moins une représentation qui est une porte d'entrée au niveau Europe et qui permet ensuite de décliner au niveau national.

Cette recherche de statut d'association c'est quelque chose qui va compter parce qu'il n'existe pas de niveau européen pour les associations ?

Oui, on est confronté à ce problème-là, c'est qu'en fait il n'y a pas de statut d'association loi 1901 au niveau Europe. On le retrouve uniquement au niveau national, à moins de créer une fondation et ça nous pose quelques soucis en termes existence légale. Le deuxième point important, c'est de pouvoir, en cas d'activation d'une équipe nationale, coordonner avec d'autres équipes nationales pour appuyer la cellule activée.

C'est à dire que vous les redirigez dans les salles WhatsApp ?

Exactement. Et on utilise en fait ce groupe Europe comme une salle de débordement avec les autres équipes VOST. Un exemple concret, si on a un attentat en France. L'intérêt est double, on se rends compte qu'on a toujours la présence de ressortissant étranger dans le pays. Donc premier intérêt : avoir des contact VOST dans les pays des ressortissants concernés, qui eux vont faire leur travail de connexion avec les autorités, avec qui dans la plupart des cas ils ont des conventions. Le deuxième point c'est de pouvoir mobiliser des volontaires d'autres pays au profit du pays qui a été affecté. Cela permet de grossir les rangs.

Effectivement, et vous devez aussi pouvoir répondre aux problématiques multilingues

Absolument, des problématiques de traductions. On mutualise dans le groupe VOST Europe, au-delà de la recherche d'information, on est de très gros contributeurs de messages d'information, d'alerte ou de recommandation. On est toujours sur une composante internationale d'où la nécessité de traduire ces messages dans d'autres langues. De bien pouvoir aussi se coordonner avec les messages institutionnels d'autres pays, de ne pas donner de consigne contradictoire, de ne pas faire doublon.

Faites-vous aussi parti des volontaires français, les VISOV ?

Oui, à titre personnel, je suis adhérent de VISOV en tant que français.

Y a-t-il des différences régionales parmi les VISOV où est-ce que les volontaires s'activent tous le temps dès qu'il se passe quelque chose sur le territoire national ?

Alors, en fait cela va dépendre des pays et de l'organisation opérationnelle de chaque pays. Je parle en termes d'organisations des administrations, des services de secours, etc. En France, les administrations sont très présentes, que ce soit les préfetures, les SDIS. On a des gens qui vont faire remonter des informations de premier niveau, des gens qui vont aussi avoir l'habitude de communiquer sur les RS : la police, la gendarmerie, etc. C'est des gens qui vont être des contributeurs indirects de remontées d'information, et digne de confiance. VISOV est en contact avec tous ces community manager qui vont faire remonter des informations. Par exemple, il y a un réseau Rescom. VISOV n'a plus qu'à récupérer ces informations fiables au niveau locale et officiel et en plus d'aller chercher dans la masse des RS des informations produites par les particuliers, la presse, etc. Ça c'est pour l'exemple français. Par exemple en Espagne, où ils sont sur une organisation déconcentrée avec 17 régions autonomes, il y a un VOST par région et un VOST Nationale qui coordonne les VOST région et qui est en contact avec le VOST Europe. Donc voilà, c'est une organisation un peu pyramidale qui est l'héritière des découpages administratifs du pays. Dans les régions, ils ont plein d'administration, d'institution et d'association de sécurité civile qui va être un réservoir d'information et qui vont se mobiliser. Ils vont relayer nos hashtags, utiliser les bons mots clés pour que nous ensuite on puisse les récupérer. On a déjà des collaborateurs qui nous sont acquis, des partenaires habituel et fiable sur les RS.

Vous m'avez parlé de la France et de l'Espagne, mais il y a beaucoup d'autres pays qui ont des VOST en Europe ?

Oui, bien sûr, on a le Portugal qui est extrêmement actif, on a la Slovaquie, l'Italie. Le réseau VOST il est même mondial.

Est-ce que l'idée, pour VOST Europe, c'est d'être présent dans les cellules de crise européenne ?

En fait, on est calqué sur le modèle européen. Le RCC a vraiment un rôle de coordination, c'est une compétence de soutien. VOST Europe n'aurait pas vocation à faire de la soutenance au niveau nationale. On n'en porte pas de voix au niveau Européen, on ne peut être qu'en support au niveau des états. Un rôle de support et de coordination.

Y a-t-il différentes méthodologies d'organisation entre les différents VOST nationaux ?

Non, l'organisation est similaire en fait. C'est un trait commun des équipes VOST. Après, à la marge, on peut avoir des VOST plus locaux en fonction des organisation administratives nationales. Ensuite, à l'intérieur des équipes VOST, on va avoir un team leader qui va coordonner l'action des volontaires VISOV en fonction de la crise. On va les orienter sur des thématiques, sur du champ sémantique, sur de la collecte d'information, etc. On s'est rendu compte aussi qu'un team leader sur une activation d'une crise, cela pouvait être compliqué. Très récemment, le conseil d'administration de VISOV, on a décliné des référents régionaux. En cas de survenance d'une crise dans une région en France, on a déjà un team leader qui est pré identifié dans la région. C'est intéressant parce qu'on s'est rendu compte que la connaissance du terrain, elle est primordiale. Si on parle de catastrophe naturelle, d'inondation par exemple, la connaissance du bassin versant, de l'historique des crues et de la géographie de la région c'est une plus-value pour la recherche d'information. Ça c'est la déclinaison qui a choisi VISOV. Si on regarde bien on se rapproche du modèle espagnol, qui est par région. En France nous étions éparpillés avec des généralistes polyvalent dans leur recherche. On va vers

une réponse plus locale. Cette réponse de proximité elle est extrêmement intéressante. Ensuite il faut pouvoir la placer dans un contexte national et dans un contexte international.

Avez-vous du coup réussi chez VISOV à trouver des référents pour chaque région ? Parce que cette approche-là elle est intéressante à condition de mailler tout le territoire.

Oui. Sans être le président de VISOV, je peux vous dire que c'est un découpage basé sur les zones de défense. Après il s'agissait d'identifier des gens qui ont eu la volonté d'être des team leader et ensuite de les former dans leur mission de coordination. On donne un cadre formatif parce qu'il faut que tout ça puisse s'imbriquer aussi. Si on forme un leader régional, mais que la crise déborde sur une autre région, il faut qu'on puisse effectuer une montée en puissance. Il faut qu'on puisse être modulaire, complémentaire, et qu'il y ait une plus-value géographique, thématique, linguistique, à chaque niveau.

Et du coup les VISOV recrutent ? Comment cela se passe ?

C'est l'esprit des RS, c'est de la candidature spontanée. Ce sont des gens qui vont avoir une impétence particulière. Souvent, ces personnes sont effectivement issues du monde des urgences mais pas seulement avec des compétences techniques particulière, c'était votre cas puisque vous êtes cartographe. Ce sont de profils qui intéressent particulièrement. Vous pourriez très bien être cartographe sans être dans le monde de la protection civile. On a aussi des particuliers qui vont bien maîtriser les RS et le big Data qui apportent une compétence technique.

Comment se passe la communication de VISOV par rapport aux citoyens ? Est-ce qu'il y a quelque chose de prévu pour vous faire connaître du grand public ?

Alors c'est vrai qu'il n'y a pas forcément de campagne d'information pour faire connaître VISOV. En fait on est sur les RS, notre public est sur les RS et nous n'avons pas vocation à sortir des RS puisque c'est notre terrain de travail et notre moyen de communication. Le travail il se fait au niveau institutionnel au niveau des ministères, des SDIS, au travers des conventions etc. Le travail se fait sur les RS et notre cible est sur les RS.

Du coup pendant une crise, vous faites votre monitoring, et vous interpellez une personne sur les RS en lui demandant plus d'information, c'est comme ça que cela se passe ?

Exactement. Là on rentre sur une technique qu'on utilise. C'est le travail des volontaires de ratisser les RS. Tout ce travail quotidien qu'on fait avec les collaborateurs habituels et satellites de VISOV, c'est pour récupérer une info fiable. Ensuite on va jeter des filets pour récupérer dans la masse d'échange sur les RS ce qui peut revêtir d'un intérêt et faire qu'une information qui est diffusée sur les RS deviennent pour nous un renseignement. Tout le travail des volontaires c'est d'aller chercher ces infos, de les vérifier et d'aller les transmettre au team leader au travers du classeur au team leader du VOST. Le même classeur qui va être partagé avec les autorités ou les services. On ne le fait pas pour nous, il faut qu'il y ait une finalité derrière. L'objectif c'est de faciliter le travail des gestionnaires de crises. On va donc aller chercher l'information chez nos partenaires institutionnels et ensuite, on va chercher dans le grand public parce que le grand public va être au contact de la crise. Les institutionnels vont récupérer des informations mais ne sont pas au contact, nous ce qui va nous intéresser ce sont des gens qui sont en contact et qui témoignent directement. Ces gens-là il faut qu'on les identifie et qu'on puisse échanger avec eux pour leur demander des informations complémentaires. Notre mission ça va être aussi d'entrer dans des groupes de discussion qui se mettent en place, notamment sur Facebook. On

va entrer dans ces groupes pour chercher de l'information mais aussi pour faire passer des messages. Parce que c'est dans les deux sens. Il faut bien comprendre VISOV comme une remontée d'information, mais aussi comme un moyen d'alerter, d'informer et faire des recommandations particulières qui vont être proposé par rapport à notre formation mais aussi pour faire le relai des autorités locales, régionales et nationales. On cherche à viraliser les messages à destination de la population.

Comment vous trouvez les groupes de discussions sur Facebook ? À partir du mot clés ?

Tout à fait, sur la base de mots-clés. Après on peut tomber sur des groupes privés et demander à entrer dans ces groupes privés.

En Belgique, il y a des communicants de la team D5 qui utilise Be-Alert qu'on identifie très rapidement. En France votre réseau de collaborateurs vous l'avez construit au fur et à mesure ? Mis à part les comptes officiels des préfetures, des SDIS, etc. ?

En fait on n'a pas de VISOV Belgique de part rapport à la structure qui existe en Belgique avec le centre de crise avec la team D5. Sinon, oui. En fait chaque membre des équipes VOST possède sa propre boîte à outil. Chacun sa spécialité, son orientation, gestion de catastrophes naturelles, attentat, etc. + outil de monitoring sur les RS. Il y a par exemple chez VISOV des spécialistes des réseaux de communication, radioamateur, etc. On a des relais aussi dans le monde de l'aviation s'il y a un crash d'avion qui vont maîtriser le vocabulaire, les informations.

Est-ce que cela se passe toujours bien ? Est-ce qu'une quantité nécessaire de volontaire est toujours mobilisé ?

Alors ça c'est un des grands questionnements qu'on a tous. La disponibilité des membres des équipes VOST. C'est du bénévolat pur. On a toujours un bruit de fond, on est toujours en veille. Toutes les équipes VOST sont permanentes sur les RS. On a toujours des remontées d'informations permanentes sur nos groupes WhatsApp qui nous permet de capter les signaux faibles très en amont, avant même que les autorités officielles le sachent, on peut être des lanceurs d'alertes. Ensuite, il suffit de mobiliser ces bénévoles des équipes VOST autour d'une situation de crise qui peut durer dans le temps. Il faut un volume de bénévoles au commencement de la crise pour pouvoir faire un point sur ce qui se passe, pour avoir un éclairage. Ce qu'il s'est passé au début sur les attentats de novembre 2015, c'est qu'on ne savait pas ce qu'il se passait sur le terrain. Personne ne savait exactement ce qu'il se passait. On essaie de très rapidement mobiliser des volontaires, ce sont des professionnels dans l'âme et ils vont se rendre disponible. La vraie difficulté, ça va être de s'organiser dans le temps. On va tomber sur des périodes nocturnes, les gens bossent le lendemain. La difficulté c'est de s'inscrire sur la durée. On arrive toujours à mettre en place un roulement. Dont l'intérêt de pouvoir mobiliser un VOST national, qui peut prendre le relai. Sachant qu'on a des gens qui maîtrisent plusieurs langues dans toutes les équipes VOST. D'où l'intérêt d'avoir des membres sur le continent américain, etc.

J'avais entendu dire que pour Irma, il y avait eu de la continuité d'activité pendant toute la crise ?

Oui, pour toutes les crises on va jusqu'au bout de la crise. Après c'est les procédures internes des équipes VOST qui font qu'on va plus utiliser le classeur parce que c'est plus utile. Comme par exemple revenir sur de l'information au fil de l'eau sur un groupe WhatsApp pour pas avoir cette lourdeur de classeur. Pour vous donner les points de réflexion qu'on a c'est qu'on est basé

sur du bénévolat, dans l'avenir comme ça va se passer aussi ? Est-ce un modèle pérenne ? En termes de confidentialité, comment cela se passe en cas d'infiltration ?

Vous craigniez qu'il y ait des fuites ?

Tout à fait, on utilise des outils grand public, WhatsApp ou Google Drive, on s'est posé des questions sur des crises sensibles type attentat. On se rend compte aussi que de plus en plus de structures officielles utilise ce concept de VOST des RS. On a des entreprises qui ont des cellules de monitoring des RS prennent la température, dans des logiques commerciales, sur la e-réputation, etc. Après, le positionnement comme outil de communication par les décideurs. Comment se positionner en complémentarité sans se substituer, trop d'information tue l'information. Il faut orienter le citoyen sur des choses pas trop complexe, on sait qu'on ne touche pas tous les citoyens. D'autres part on sait aussi que certains médias utilisent nos communications comme source d'information sur les RS.

Je me demande aussi comment le compte @beauvau_alerte fonctionnerait au moment d'une crise puisqu'on n'a pas eu d'attentat depuis 5 ans.

Oui, on ne l'a pas vu non plus. Au-delà des outils, de toutes façons, c'est la doctrine d'emploi des outils qui est le problème. C'est d'une très grande complexité tant les crises peuvent être à géométrie variable. L'adéquation outil, doctrine d'emplois, et surtout qui est en charge de la communication. Pour SAIP, on ne savait pas qui devait appuyer sur le bouton, au-delà des problèmes techniques que nous avons pu avoir.

Annexe 18 : Questionnaire Citoyen et Gestion de Crise

Citoyen et Gestion de Crise

Questionnaire sur la place du citoyen dans le système de gestion en Ile-de-France et dans la région de Bruxelles-Capitale.

Bonjour Madame, Monsieur,

J'effectue une étude pour l'université de Cergy-Pontoise sur la place du citoyen dans le processus de gestion de crise en Ile-de-France et dans la région de Bruxelles-Capitale. Je vous demande de bien vouloir répondre aux quelques questions suivantes. Ce questionnaire est unique pour les deux territoires, vous trouverez dans certaines propositions de réponses des éléments faisant références à la Belgique ou à la France. Merci de répondre à ces questions en fonction de votre lieu de vie.

Je vous remercie vivement pour votre participation.

Il y a 46 questions dans ce questionnaire

Gestion du risque []

Victor Santoni, Doctorant en Géographie, UCP

Connaissez-vous les risques potentiels auxquels vous êtes exposé dans votre ville de résidence ?

*

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

Oui, j'ai cherché ces informations

Oui, j'ai reçu ces informations

Oui, j'en connais au moins un

Je ne sais pas

Je sais que je ne suis pas affecté par un risque

[]

Avez-vous déjà consulté le site gouvernement.fr/risque, le site info-risque.be ou une application spécialisée dans les risques ?

*

Ajoutez un commentaire seulement si vous sélectionnez la réponse.

Veuillez choisir toutes les réponses qui conviennent et laissez un commentaire :

Oui, le site gouvernement.fr ou le site info-risque.be

Oui, un site internet spécialisé dans les risques (préciser)

Oui, une application spécialisée dans les risques (préciser)

Non Autre :

[]

Pourriez-vous citer les deux dernières crises graves ou catastrophes présentant une menace qui se sont produites dans votre région ?

*

Veillez écrire votre réponse ici :

[]

Avez-vous déjà été directement (vous-même) ou indirectement (un de vos proches) affecté par une crise grave ou une catastrophe ?

*

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

Oui, directement (moi-même)
Oui, indirectement (un proche)
Non

[]

Connaissez-vous le Plan de Prévention au Risque Inondation (PPRI) / la Directive Inondation Européenne ?

*

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

Oui, la Directive inondation Européenne
Oui, le PPRI
Oui, je connais les deux
Non, je n'en connais aucun
Ne sait pas

[]

Avez-vous souscrit à une assurance spécifique en rapport avec un risque naturel ou technologique ?

*

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

Oui, en rapport avec un risque technologique
Oui, en rapport avec un risque naturel
Oui, les deux
Non
Ne sait pas

[]

Votre logement est-il soumis à un risque spécifique ?

*

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

Oui, au risque carrière
Oui, au risque centrale nucléaire
Oui, mon logement est à proximité d'un dépôt pétrolier
Oui, mon logement est à proximité d'un site Seveso (usine dangereuse)
Oui, au risque inondation
Non, mon logement n'est soumis à aucun risque
Ne sait pas

[]

Depuis combien de temps habitez-vous dans votre logement ?

*

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

Moins de 6 mois
Entre 6 mois et 1 an
Entre 1 an et 5 ans
Entre 5 ans et 10 ans
Depuis plus de 10 ans

Circulation de l'information Top / Down []

Quels moyens d'informations utilisez-vous pendant une crise grave ou une catastrophe ? (Classer de 1 à 3)

Veillez écrire votre(vos) réponse(s) ici :

La télévision
La radio
Les numéros d'urgences
Les journaux papiers
Les médias sur internet (site web, application smartphones)
Les réseaux sociaux

[]

À quels moyens d'informations faites-vous le plus confiance ? (Classer de 1 à 3)

Veillez écrire votre(vos) réponse(s) ici :

La télévision
La radio
Les numéros d'urgences
Les journaux papiers
Les médias sur internet (site web, application smartphones)
Les réseaux sociaux

[]

À qui faites-vous le plus confiance en cas d'inondation ? *

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

Au gouvernement / Ministère
Au Maire / Bourgmestre
À la police
Aux pompiers
À vos voisins
À personne
Ne sait pas

[]

À qui faites-vous le plus confiance en cas d'attentat ?

*

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

Au gouvernement / Ministère
Au Maire / Bourgmestre
À la police
Aux pompiers
À vos voisins
À personne
Ne sait pas

[]

Dans quel laps de temps estimez-vous que l'État doit communiquer suite à un évènement grave ? *

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

Moins de 5 minutes
Entre 5 et 10 minutes

Entre 10 et 30 minutes
Entre 30 minutes et 1 heure
Plus d'une heure
Ne sait pas

[]

Quel est le laps de temps qui vous semblerait convenable pour attendre les secours en cas de crise grave ou de catastrophe si votre vie n'est pas directement mise en danger ?

*

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

Moins de 30 minutes
Entre 30 et 1 heure
Entre 1 heure et 2 heures
Entre 2 heures et une demie journée
Entre une demie journée et une journée
Plus d'une journée
Ne sais pas

Niveau d'anxiété

[]

En fonction des situations suivantes, quel numéro d'urgence appelleriez-vous ?

*

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

Vous constatez un vol à l'étalage commis par un adulte
Vous entendez des coups de feu dans un lieu public
Vous constatez un incendie
Vous constatez une agression dans les transports en commun
Vous constatez un rassemblement bruyant de plus de 10 personnes la nuit
Une personne tombe dans une rivière
Une voiture est garée en double file et bloque la circulation
Une personne habillée en civil transporte une arme à feu
Vous entendez une détonation dans la rue

[]

18 Pompier / 100
17 Police / 101
112
Aucun
Ne sait pas

Est-ce que les situations suivantes vous inquiètent ?

*

Choisissez la réponse appropriée pour chaque élément :

Vous marchez seul la nuit dans une ruelle
Vous empruntez le métro en heure de pointe
Vous remarquez une valise abandonnée dans votre wagon
Une personne inconnue vous accoste dans la rue
Un homme sort une arme à feu
Votre cave est inondée et il pleut dehors
Vous entendez une détonation dans la rue

Totalement
Beaucoup
Un peu
Pas du tout
Ne sait pas

Entraide pendant une crise

Vous est-il déjà arrivé de porter secours à un inconnu pendant une situation périlleuse ?

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

Oui
Non

En cas de crise grave ou de catastrophe, que seriez-vous prêt à faire pour aider des inconnus ?

*

Veillez choisir toutes les réponses qui conviennent :

Regarder si tout va bien
Appeler les secours
Prêter votre téléphone
Offrir de l'eau ou de la nourriture
Rester jusqu'à l'arrivée des secours
Emmener une personne inconnue à l'hôpital / au centre de secours
Accueillir une personne inconnue chez soi pendant quelques heures
Accueillir une personne inconnue chez soi pendant plus de 3 jours
Ne sait pas

Seriez-vous prêt à vous investir dans la gestion de crise dans votre quartier ?

*

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

Oui, absolument
Oui, partiellement
Non, pas vraiment
Non, pas du tout
Ne sait pas

Seriez-vous prêt à vous investir dans la gestion de crise dans votre région ?

*

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

Oui, absolument
Oui, partiellement
Non, pas vraiment
Non, pas du tout
Ne sait pas

Êtes-vous un volontaire dans le domaine de la gestion de crise ?

*

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

Pompier volontaire
Membre de la Croix-Rouge
Membre d'une association de sécurité civile
Non, je ne suis pas volontaire
Ne sait pas
Autre

Êtes-vous un professionnel dans le domaine de la gestion de crise ?

*

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

Oui, dans le domaine de la santé
Oui, dans le domaine des forces de l'ordre
Oui, dans le domaine de la protection civile
Non, je ne suis pas un professionnel
Ne sait pas
Autre

[]

Avez-vous entendu parler de l'utilisation des Médias Sociaux en Gestion d'Urgences (MSGU) ?

*

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

Oui
Non
Ne sait pas

Utilisation du Smartphone

[]

Possédez-vous un ou plusieurs smartphones ?

*

Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

Oui, un
Oui, plusieurs
Non
Ne sait pas

[]

De quand date votre première utilisation d'un smartphone ?

*

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Oui, un' ou 'Oui, plusieurs' à la question '24 [E20]' (Possédez-vous un ou plusieurs smartphones ?) Veillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

Moins de 6 mois
Entre 6 mois et 1 an
Entre 1 an et 5 ans
Entre 5 ans et 10 ans
Depuis + de 10 ans
Ne sait pas

[]

Possédez-vous d'autres appareils multimédias en plus de votre smartphone ?

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Oui, un' ou 'Oui, plusieurs' à la question '24 [E20]' (Possédez-vous un ou plusieurs smartphones ?) Veuillez choisir toutes les réponses qui conviennent :

Tablette
Ordinateur fixe
Ordinateur portable
Montre connectée
Ne possède pas d'autres appareils multimédias
Ne sait pas
Autre :

Réseaux Sociaux

[]

Êtes-vous inscrit sur un ou plusieurs réseaux sociaux ?

*

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

Oui, un
Oui, plusieurs
Non
Ne sait pas

[]

Combien de temps passez-vous sur les réseaux sociaux par jour (smartphone + ordinateur) ?

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Oui, un' ou 'Oui, plusieurs' à la question '27 [F23]' (Êtes-vous inscrit sur un ou plusieurs réseaux sociaux ?) Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- de 30 minutes
Entre 30 minutes et 1 heure
Entre 1 heure et 2 heures
+ de 2 heures
Ne sait pas

[]

Pour quelle(s) raison(s) utilisez-vous les réseaux sociaux ?

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Oui, un' ou 'Oui, plusieurs' à la question '27 [F23]' (Êtes-vous inscrit sur un ou plusieurs réseaux sociaux ?) Veuillez choisir toutes les réponses qui conviennent :

S'informer
Échanger (avec d'autres utilisateurs)
Vendre
Acheter
Développer son réseau

Ne sait pas
Autre :

[]

Partagez-vous des informations à caractère personnel sur les réseaux sociaux ?

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Oui, un' *ou* 'Oui, plusieurs' à la question '27 [F23]' (Êtes-vous inscrit sur un ou plusieurs réseaux sociaux ?) Ajoutez un commentaire seulement si vous sélectionnez la réponse.

Veillez choisir toutes les réponses qui conviennent et laissez un commentaire :

Oui (Préciser pourquoi)
Non (Préciser pourquoi)
Oui mais de manière contrôlée (Préciser comment)
Ne sait pas

[]

Avez-vous déjà lu les conditions d'utilisations des réseaux sociaux sur lesquels vous êtes inscrit ?

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Oui, un' *ou* 'Oui, plusieurs' à la question '27 [F23]' (Êtes-vous inscrit sur un ou plusieurs réseaux sociaux ?) Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

Oui, régulièrement en fonction des mises à jours
Oui, plusieurs fois
Oui, une fois
Non, jamais
Ne sait pas

[]

Connaissez-vous le RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données) ?

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Oui, un' *ou* 'Oui, plusieurs' à la question '27 [F23]' (Êtes-vous inscrit sur un ou plusieurs réseaux sociaux ?) Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

Oui et je l'ai lu
Oui et j'en ai lu un résumé
Oui, j'en ai entendu parlé
Non, je n'en ai pas entendu parlé
Ne sait pas

[]

Avez-vous déjà fermé un compte sur les réseaux sociaux ?

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Oui, un' *ou* 'Oui, plusieurs' à la question '27 [F23]' (Êtes-vous inscrit sur un ou plusieurs réseaux sociaux ?) Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

Oui (préciser la raison)

Non

Ne sait pas

Faites le commentaire de votre choix ici :

[]

Avez-vous déjà géolocalisé une de vos publications ?

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Oui, un' *ou* 'Oui, plusieurs' à la question '27 [F23]' (Êtes-vous inscrit sur un ou plusieurs réseaux sociaux ?) Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

Oui

Oui, à mon insu

Non

Ne sait pas

[]

À quelle fréquence géolocalisez-vous vos publications ?

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Oui' *ou* 'Oui, à mon insu' à la question '34 [F30]' (Avez-vous déjà géolocalisé une de vos publications ?) Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

Tout le temps ou presque

Au moins une fois sur deux

Au moins une fois sur dix

Presque jamais

Ne sait pas

[]

Quel type de géolocalisation utilisez-vous en général ?

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Oui' *ou* 'Oui, à mon insu' à la question '34 [F30]' (Avez-vous déjà géolocalisé une de vos publications ?) Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

Les coordonnées GPS

La géolocalisation de type adresse (10 bd de la République Paris)

La géolocalisation du quartier (Place de la République, Paris)
La géolocalisation de la ville (Paris)
Ne sait pas

[]

Pourquoi consultez-vous les réseaux sociaux en cas de crise grave ou de catastrophe ?

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Oui, un' ou 'Oui, plusieurs' à la question '27 [F23]' (Êtes-vous inscrit sur un ou plusieurs réseaux sociaux ?) Veuillez choisir toutes les réponses qui conviennent :

Pour prendre contact avec mes proches
Pour chercher des informations
Ne consulte pas les réseaux sociaux pendant une catastrophe / crise majeure
Ne sait pas
Autre :

[]

Dans la liste suivante, sélectionnez les 3 comptes sur lesquels vous penseriez trouver l'information la plus pertinente en cas de crise ou catastrophe :

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Oui, un' ou 'Oui, plusieurs' à la question '27 [F23]' (Êtes-vous inscrit sur un ou plusieurs réseaux sociaux ?) Veuillez sélectionner les réponses de 1 à 3. Veuillez choisir toutes les réponses qui conviennent :

L'Élysée @elysee / Information et services officiels Belgique @belgium.be
Emmanuel Macron @emmanuelmacron / Charles Michel @charlesmichel
Ministère de l'intérieur @place_beauvau / Centre de crise intérieur @crisiscenterbe
Police National @policenationale / Police Fédérale @policefederale
Pompiers de Paris @pompiersparis /
Le compte de votre Mairie / Bourgmestre
Préfectures de Police de Paris @prefpolice / Police locale de Bruxelles @zpz_polbru
Gendarmerie Nationale @gendarmerie /
Croix-Rouge française @croixrouge / Croix-Rouge de Belgique @croixrougebe
Aucun
Autre :

Veuillez sélectionner 3 réponses maximum

[]

Avez-vous déjà relayé ou posté des informations relatives à une crise ou une catastrophe en cours sur les réseaux sociaux ?

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Oui, un' ou 'Oui, plusieurs' à la question '27 [F23]' (Êtes-vous inscrit sur un ou plusieurs réseaux sociaux ?) Veuillez choisir toutes les réponses qui conviennent :

Oui, j'ai déjà relayé des informations issues de comptes gouvernementaux
Oui, j'ai déjà relayé des informations issues de comptes tiers
Oui, j'ai déjà relayé des informations issues de médias
Oui, j'ai déjà publié des informations dont j'ai été témoin
Oui, j'ai déjà publié des informations dont je n'ai pas été témoins
Non, je n'ai jamais publié ou relayé d'information pendant une crise
Ne sait pas

[]

Pourquoi n'utilisez-vous pas les réseaux sociaux ?

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse était 'Non' à la question '27 [F23]' (Êtes-vous inscrit sur un ou plusieurs réseaux sociaux ?) Veuillez écrire votre réponse ici :

Sociodémographique

[]

Quel est le niveau de votre dernier diplôme ?

*

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

Brevet des collèges
Bac + 2 / Candidature
Bac + 3 / Graduat
Bac + 5 / Master
Supérieur à Bac + 5 Sans diplôme
Ne sait pas
Autre

[]

Veillez préciser votre formation dominante

Répondre à cette question seulement si les conditions suivantes sont réunies :

La réponse n'était pas 'Sans diplôme' ou 'Ne sais pas' à la question '41 [G37]' (Quel est le niveau de votre dernier diplôme ?) Veuillez écrire votre réponse ici :

[]

Dans quelle tranche se situe votre salaire net par mois ?

*

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- de 750€
- Entre 750 et 1200€
- Entre 1200 et 1500€
- Entre 1500 et 2000€
- Entre 2000 et 2500€
- Entre 2500 et 3000€
- Entre 3000 et 4000€
- + de 4000€

Je ne souhaite pas renseigner mon salaire net par mois

Nous comprenons que la question sur les salaires peut être sensible. Les données de ce questionnaire sont anonymes et conservées sur le serveur sécurisé du master Géomatique de l'Université de Cergy-Pontoise.

[]

Veuillez préciser votre code postal :

*

Seul un nombre entier peut être inscrit dans ce champ. Veuillez écrire votre réponse ici :

[]

Veuillez sélectionner votre sexe :

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- Féminin
- Masculin
- Autre

[]

Veuillez sélectionner votre tranche d'âge :

*

Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- 13 à 17 ans
- 18 à 25 ans
- 26 à 39 ans

40 à 60 ans
+ de 60 ans

Merci d'avoir participé à ce questionnaire. Si vous êtes intéressé par les résultats de l'enquête, merci d'envoyer un mail à l'adresse suivante : victor.santoni@u-cergy.fr

Merci d'avoir complété ce questionnaire.

Victor Santoni, Doctorant en Géographie, UCP