Pôle Alpin d'Etudes et de Recherche
pour la Prévention des Risques Naturels

Séminaire SMARS :

"Les smartphones et les réseaux sociaux comme outils d'alerte face au risque inondation : enjeux et perspectives"

Avignon, les 25 et 26 mars 2015

Intervention :

"Applications, réseaux sociaux et gestion des risques, un nouveau référentiel ?"

Vincent Boudières,
Co directeur du Pôle Alpin d'études et de recherche pour la prévention des Risques Naturels (PARN)
www.risknat.org

Gestion des risques et réseaux sociaux

L'objectif de l'intervention :

1) questionner l'adéquation/inadéquation de l'usage communicationnel des médias sociaux et applications mobiles, avec les modes et les pratiques de gestion institutionnelles et traditionnelles.

2) Au-delà de la puissance de frappe de ces technologies, interroger les logiques qui les sous-tendent et de constater en quoi elles participent d'une forme d'évolution des modes de gestion des risques et des catastrophes.

Préalable de départ :

La Gestion des risques est ici communément entendue comme l'ensemble des actions et dispositifs relatif à la prise en compte des dangers et la survenue des catastrophes (e.g. information, prévention des situations à risque, préparation et gestion de crise, alerte, mise en sécurité, secours…).

L'évolution des pratiques numériques

- Définition usuelle **du réseau social***:* désigne un ensemble de personnes réunies par un lien social. Sur internet à partir des années 90 (services d'échanges personnalisés)

- Définition usuelle **de l'application mobile** : outil connecté de production et de récupération d'informations partagées

Des mutations « révolutionnaires !!! »:

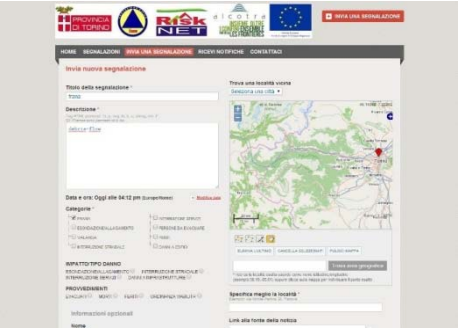
- nouveau paradigme « participatif » en adoptant des pratiques de co-production tel que le crowdsourcing. (MSGU Medias Sociaux en Gestion d'Urgence)
- Force de frappe très importante: capacité d'échanges décuplée par le caractère transversal des échanges (production localisée, couverture et vitesse).

Dans le champ des risques, on trouve deux types de logiques :

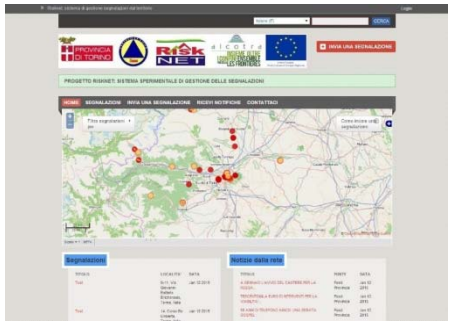
- **Top down:** objectif d'amélioration, d'optimisation des techniques et modalités d'information et de communication. schéma classique de communication : un émetteur (officiel, préalablement déterminé) qui produit la donnée pour des récepteurs (ciblés et multiples). Cadres ou postures traditionnels régaliens respectés.

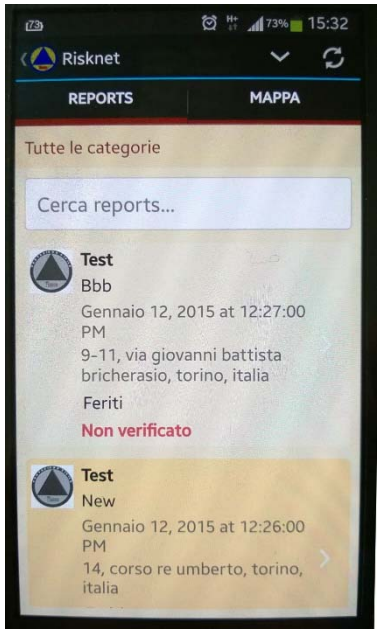
- **Bottom up:** VISOV, (Bouchet, 2014) Le citoyen participe et met à dispositions, ses informations, ses données, ses images, ses vidéos…. *« Il est acteur de sa propre sécurité »* (la loi de sécurité civile).

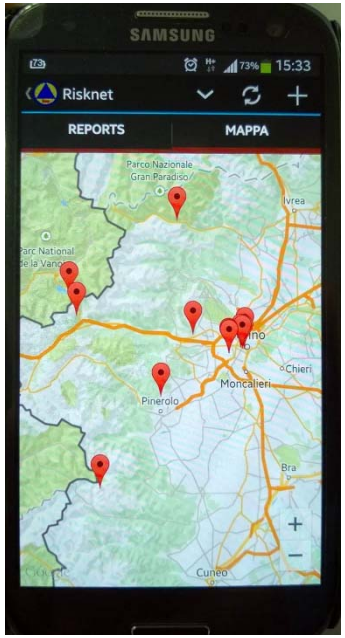
Exemple **Top Down**: « Développement de la diffusion de l'information via des applications smart phone institutionnelles »,
(Sécurité civile Province de Turin, Italie projet Alcotra RiskNET, F. Dutto)

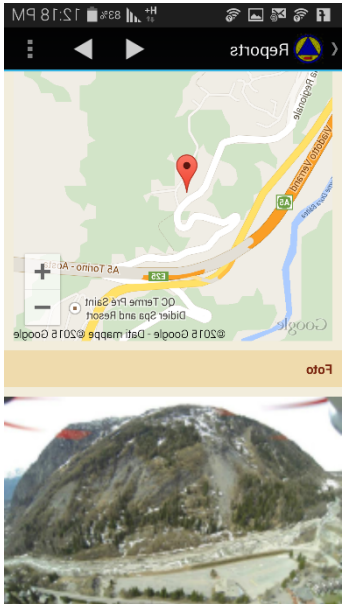


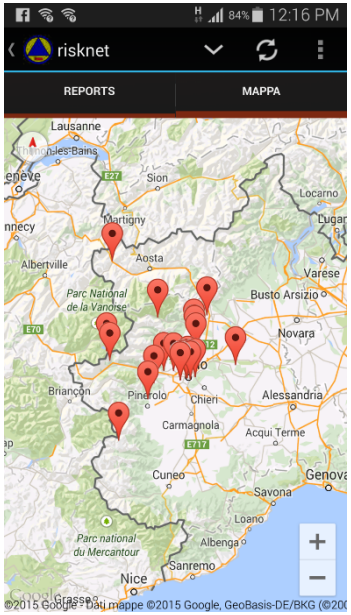
Logique
« Top down »
institutionnelle
Vigilance et alerte







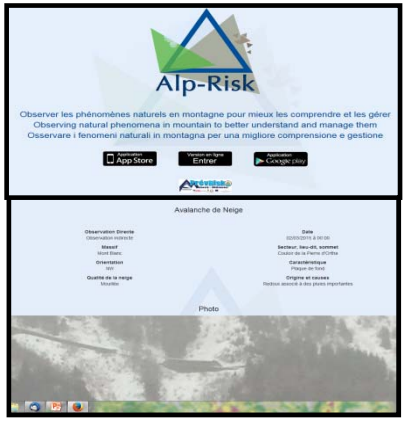


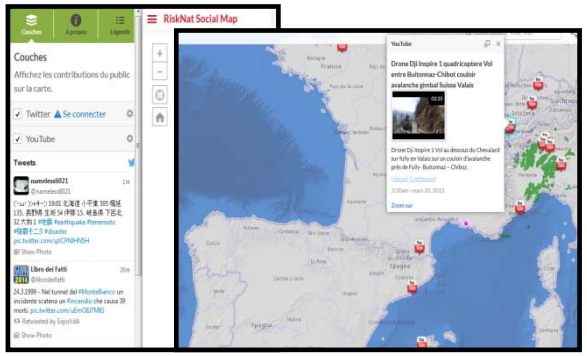


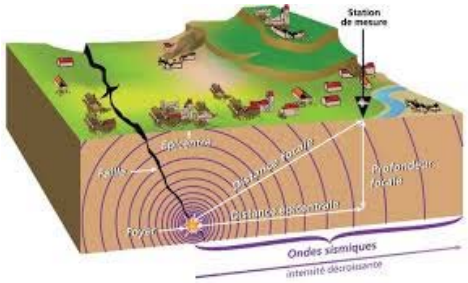
Exemples **Bottom up**: applications SismoCom (BCSF) et LastQuake (CSEM) / application Alp-Risk (Chamoniarde)/portail RiskNAT Social Map (Arpa Piemont)

Applications mobiles SismoCom et LastQuake

?
VISOV oui (soutien opérationnel)







Logique
« Bottom up »
crowdsourcing
Connaissance,
Prévention, crise

4 questionnements / 4 dialectiques

associés à la communication, notamment en période de crise et de catastrophes

---

A) **Nature**: *participative et transversale vs institutionnelle et descendante*

B) **Objet**: *référentiel aléa centré vs référentiel vulnérabilité centré*

C) **Temps**: *temps de la prévention vs temps de la crise*

D) **Fiabilité** : *données fiables vs sources participatives incertaines*

A) Nature de la communication

✓ **Questionnement:**

En quoi la nature de la communication influence –t-elle la capacité d'articulation, d'intégration des MSGU dans les pratiques institutionnelles (en charge de la prévention des risques et de la gestion des catastrophes) … et vice versa ?

✓ **Dialectique :**

La nature de la communication *: participative et transversale vs institutionnelle et descendante !!!*

✓ **Pistes :**

- ***Développement de la culture 2.0 de la gestion de crise:*** *Emergence de nouvelles fonctions « métier » en cellule de crise, gestion de la crédibilité et gestion des rumeurs* (Bloch, 2012).

- ***L'auto-institutionnalisation des MSGU****: Prise en compte des éléments et contenus formels de l'information des pouvoirs publics.*

B) Objet de la communication

✓ **Questionnement:**

Quel est objet de la communication ?

✓ **Dialectique :**

L'objet de la communication : *référentiel aléa centré vs référentiel vulnérabilité centré (Gilbert, 2009) !!!*

✓ **Pistes :**

Favoriser un processus d'information couplé*:*

*(1) Veille sur la remontée d'informations relatives aux menaces (**aléas dangereux, destructeurs**,…)*
(2) Traitement rapide et évolutif,
*(3) Diffusion descendante et transversale de consignes sur la sauvegarde et la mise en sécurité (**vulnérabilité humaine**), voir le déploiement de secours*

C) Temps de la communication

✓ **Questionnement:**

Quelle temps de gestion de risques ?

✓ **Dialectique :**

Le temps de la communication : *temps de la prévention vs temps de la crise !!!*

✓ **Pistes :**

- *Les MSGU ne doivent pas être seulement « U ». Bénéficier du « réseau » pour communiquer hors crise, une communication généralisée (gd public ss intérêt connu) vs communication polarisée (critère géographique et d'intérêt)* (Bouchet, 2014) .

- *Considérer les catastrophes comme le prolongement de situations d'urgences du quotidiens* (Blaikie, 2003) *: identifier les facteurs de vulnérabilité localisés (focale située des MSGU)*

C) Temps de la communication

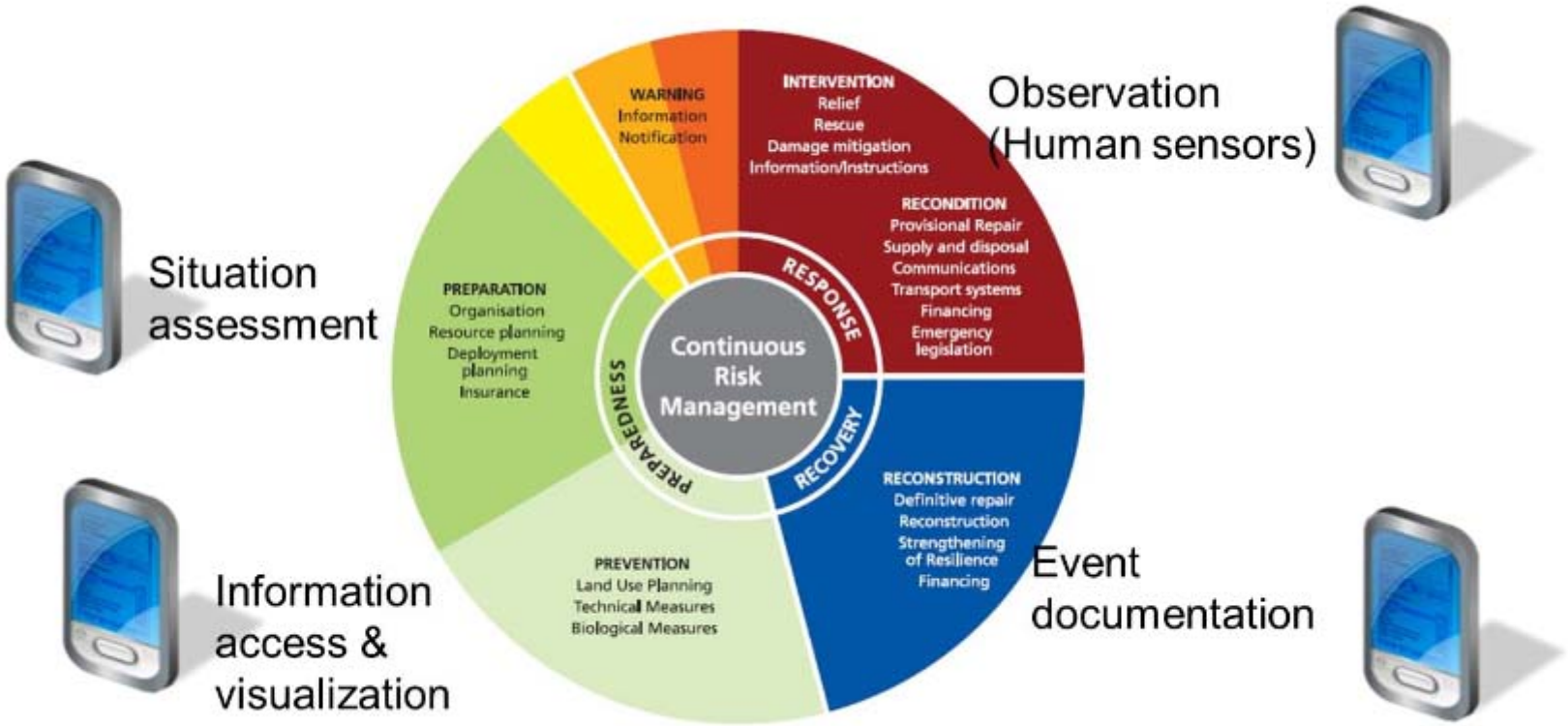


Figure 1: Potential use of mobile applications for CSA tasks.

Rehrl K. et al (2012) "Potential use of mobile clients for CSA Tasks", MONITOR II Final Conference, Innsbruck

D) Fiabilité de la communication

✓ **Questionnement:**

Quelle est la qualité informationnelle de la communication ?

✓ **Dialectique :**

La fiabilité informationnelle : *données et informations (partielles, mais fiables) pour traitement opérationnel vs informations bottom up incertaines (source, véracité) et dégradées*

✓ **Pistes :**

- *Labellisation des process crowdsourcing, (conventionnement organismes MSGU)*
- *Développement de fonction Risk Manager au sein des MSGU (mission de faire du tri, de relance,…)*
- *Formation et sensibilisation observateurs, fournisseurs au sein de la communauté d'utilisateurs*
- *Organisation de REX collectifs*

Talon d'Achille et facilité de ses technologies:

la dépendance fonctionnelle et structurelle au réseau de télécommunication:

- ✓ Même avec la plus belle communauté d'appui connectée (human sensors /human activ), elle ne peut vivre que si sa capacité de connexion est garantie
- ✓ Or, un des principes de sécurité civile est de penser la résilience de la communication lorsque le réseau traditionnel est hors service

La tentation d'un pilotage technologique de l'innovation:

- ✓ L'efficacité et la démocratisation de l'usage dicteraient les besoins ?
- ✓ La forte maitrise privée (eco-civil) de ses technologies pour une préoccupation éminemment publique (réglienne) ?
- ✓ Les instruments, les technologies occulteraient les acteurs ?

Citations

« Chaque grande rupture dans l'histoire de l'humanité conduit à priver l'homme de facultés ("l'homme perd"),

mais chaque révolution lui en apporte de nouvelles ("l'homme gagne"). »

M. Serres, la Petite Poucette, 2012

« Qui manquera cette révolution culturelle,
perdra le pilotage de la crise »

P. Lagadec, Colloque Ensosp, 27 novembre 2014

Pôle Alpin d'Etudes et de Recherche
pour la Prévention des Risques Naturels

Merci

Intervention :

"Applications, réseaux sociaux et gestion des risques, un nouveau référentiel ? "

Vincent Boudières,
Co directeur du Pôle Alpin d'études et de recherche pour la prévention des Risques Naturels (PARN)

Quelques références et ressources :

Pôle Alpin d'Etudes et de Recherche pour la Prévention des Risques Naturels

- ✓ **Badillo P.Y., et al** (2013), « Les médias sociaux : communication "généralisée" versus communication "polarisée", deux exemples euroméditerranéens : les révoltes dans les pays arabes et le projet Fire Paradox », in Durampart M., Bernard F. (dir.),Savoirs en action, Éditions du CNRS, Paris

- ✓ **Block E.** (2012) Communication de crise et médias sociaux : Anticiper et prévenir les risques d'opinion - Protéger sa e-reputation - Gérer les crises , Editions Dunod, p 224

- ✓ **Blaikie P. et al** (2003) At Risk: Natural Hazards, People's Vulnerability and Disasters (Anglais) Broché , p 492

- ✓ **Bouchet F.** (2014) *Présentation des MSGU (Médias Sociaux en Gestion d'Urgence) et de l'association VISOV*, colloque PAPI 25 mars 2014, Lyon

- ✓ **Dutto F.** (2015) « Développement de la diffusion de l'information via des applications smart phone institutionnelles », rapport activité 3 Protection civile de la province de Turin, projet ALCOTRA RiskNET

- ✓ **Gilbert C.** (2009). « La vulnérabilité : une notion vulnérable ? A propos des risques naturels. » Becerra Sylvia, Peltier Anne. Risques et environnement : recherches interdisciplinaires sur la vulnérabilité des sociétés, L'Harmattan, pp.23-40.

- ✓ **Proulx S.** (2002) « Trajectoires d'usages des technologies de communication : les formes d'appropriation d'une culture numérique comme enjeu d'une "société du savoir " », Annales Des Télécommunications, Volume 57, Issue 3-4 , pp 180-189

- ✓ **Rehrl K. et al** (2012) "Potential use of mobile clients for CSA Tasks", MONITOR II Final Conference, Innsbruck

- ✓ loi 2004-811 du 13 août 2004, relative à la modernisation de la sécurité civile
- ✓ www.alp-risk.com
- ✓ www.risknet-alcotra.org
- ✓ http://www.franceseisme.fr