



Institut
Mines-Télécom

Caroline Rizza, PhD

Maître de Conférences

Exemples concrets de réflexions socio-éthiques sur l'utilisation des réseaux sociaux en situations de crise ou d'urgence





Institut
Mines-Télécom



“Do-it-yourself justice”: Considerations of social media use in a crisis situation - The case of the 2011 Vancouver riots

- C. Rizza, PhD, I3-Telecom ParisTech, Paris
- Â. Guimarães Pereira, PhD, JRC, Ispra, Italie
- P. Curvelo, PhD, Université de Lisbonne

IJISCRAM, 2014/12, Volume 6, Issue 4

Building a resilient community through social network: Ethical consideration about the 2011 Genoa floods

- C. Rizza, PhD, I3-Telecom ParisTech, Paris
- Â. Guimarães Pereira, PhD, JRC, Ispra, Italie

2014 ISCRAM Conference proceedings





Plan

- Ce que nous savons : l'état de l'art
- Cas 1: Les émeutes de Vancouver
- Cas 2: Les inondations de Gènes
- Quelques pistes de discussion



Institut
Mines-Télécom

Ce que nous savons

L'état de la littérature





Etat de l'art - Les réseaux sociaux offrent des opportunités pour gérer ou répondre à des crises

■ Importance des réseaux sociaux en gestion de crise:

- Omniprésence, rapidité de communication, et accessibilité simultanée à différentes plates-formes
- Infrastructures pour une collaboration virtuelle, permettant d'agir en temps réel durant la crise

■ Les activités de “micro-blogging”:

- De la part des citoyens sur le terrain victimes ou témoins
- Distinction entre volontaires virtuels et volontaires sur le terrain
- Collecte et diffusion de l'information, communication, et réponse à des demandes d'aide

■ Activités de “crowdsourcing”:

- Collecte et traitement spontanés des données publiées sur divers médias
- Facilitent la compréhension de la crise et la réponse à engager



Etat de l'art – les limites de l'utilisation des réseaux sociaux pour gérer et répondre à des crises

■ La qualité de l'information postée

- Fiabilité, quantification de performance, déception, point d'attention et de traduction dans des événements reportés
- Format de l'information pour la prise de décision

■ La sollicitation et la participation des citoyens

- Le cadre juridique est flou et ne donne pas possibilité de réelles sollicitation & collaboration
- En fonction de la spécificité de la crise, les dangers sont plus importants: le cas de la violence urbaine par ex.
 - Augmentation de la visibilité & de la quantité d'information
 - Instantanéité de la dissémination

■ Les dangers du 'crowdsourcing':

- Non respect de la vie privée et de la protection des données personnelles
- discrimination & profilage

Etat de l'art – Réseaux sociaux et dynamique de foule ('crowd dynamics')

■ Foule traditionnelle & foule « médiée » (“mediated crowd”)

- Foule traditionnelle: limitée dans l'espace et de fait en nombre
- Foule “médiée”: communauté interactive, présente à la fois dans la sphère publique et la sphère publique virtuelle

■ Rôle majeur des TIC

- permettent la mobilisation et soutiennent l'action
- Ex. des émeutes de Londres:
 - Rôle clé dans le recrutement et l'organisation des émeutes
 - MAIS, la dynamique de la foule s'est basée avant tout sur une certaine « atmosphère émotionnelle partagée » qui a permis l'engagement individuel de chacun des émeutiers

Etat de l'art – Ethique et crise

■ Situation de crise

- Définie en fonction du degré d'urgence qui invalide les processus en matière de prise de décision
- Caractérisée par : des valeurs en conflit, des dilemmes sur la légitimité de l'intervention, des points de vue contradictoires concernant les sphères publique et privée, une communication et participation inadaptées

■ Des principes éthiques fondés sur des valeurs partagées par les démocraties occidentales

- Utilisation des méthodologies d'évaluation des risques en matière de prise de décision – ici le conséquentialisme
 - Qu'est-ce qui peut aller mal? Quelle est la probabilité que cela se produise? Quelles en seraient les conséquences?

Etat de l'art : Ethique & espace de soin

(*'space of care'*)

- **“Ethique de la sollicitude”** (*'Ethics of care'* Gillighan, 1977; 1985)
 - Norme morale récente qui se concentre sur «comment répondre»
 - Interdépendance des personnes & importance des relations particulières entre les personnes
 - Passage des relations “intimes” aux communautés
- **Rôle de la technologie dans ce contexte**
 - Configure ou reconfigure les espaces institutionnalisés des communautés – en particulier les espaces de soin.
- ***L’Ethique de la sollicitude est au fondement de ce qui rassemble une communauté pour agir unie face à une crise***
 - *Contribue à sa résilience et à son renforcement*
- ***La crise devient un espace de soin***
 - *Dans le temps, dans l’espace et de par ses acteurs (incluant les citoyens)*

Etat de l'art: Framework 'Renforcement de la résilience des communautés' (Dufty, 2012)

Réseaux sociaux et construction / renforcement de la résilience d'une communauté

	REDUCTION DU RISQUE DE CATASTROPHE	GESTION DE L'URGENCE	DEVELOPPEMENT DE LA COMMUNAUTE
Objectifs	Minimisation du risque résiduel	Responsabilité partagée au sein d'une communauté	Émergence d'un capital social relatif aux catastrophes
Moyens	Informers du risque de catastrophe	Fournir des renseignements via le 'crowd-sourcing'	Accroître et améliorer les réseaux sociaux, de leadership et de systèmes de soutien
	Discuter et prévoir des moyens pour minimiser le risque	Aider les citoyens à se préparer	Fournir de l'aide pendant et après la catastrophe
	Coordonner et gérer les actions	Prévenir/ alarmer	Former après la catastrophe pour s'améliorer
	Former après la catastrophe pour s'améliorer	Coordonner la 'réponse' de la communauté et la phase de 'récupération'	
		Former après la catastrophe pour s'améliorer	



Institut
Mines-Télécom

Cas 1:

Les émeutes de Vancouver (juin 2011)



Le cas

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





Les réseaux sociaux sont utilisés pour 'couvrir' les émeutes:

- **Les citoyens témoignant des événements**
- **Les émeutiers se prenant en photos**
- **Les autorités locales identifiant les 'casseurs' après les émeutes**
- **Les habitants de Vancouver aidant les autorités locales à identifier les 'casseurs'**
- **Les habitants de Vancouver faisant eux-mêmes justice**

Notre idée/objectif de départ

- **Examiner les récits des médias tels que publiés lors des émeutes**
- **Comprendre les imaginaires/ représentations relatifs à l'utilisation des réseaux sociaux**
- **Regarder ce que les médias ont rapporté et commenté lors des émeutes en relation avec l'utilisation des réseaux sociaux par le "Vancouver Police Department"**
- **Adopter une grille de lecture focalisée sur les problèmes éthiques**

Résultats –

Les catégories de codage (1/4)

1. Une source inattendue d'information pour l'enquête

“Pictures, videos and posts detailing every step of the riot began to appear on social media sites like Facebook and Twitter within minutes of the first signs of trouble. The quantity of digital evidence already posted to the internet is enormous and police believe it will help them track down those responsible for the violence”

“The police have received about 3500e-mails so far, and many of those have come with attached photos, videos or links to social media sites”

2. Limites et risques d'erreur dans le processus d'enquête

“After all, snapshots don't always tell the whole story.”

“Facebook has provided an almost bottomless trove of information to police. Even when encouraged by justified popular outrage, law enforcement needs to use that power with care”

“riots images tell what those in front of the camera was doing – but show nothing of what the person behind the camera was up to”

Résultats –

Les catégories de codage (2/4)

3. Une légitimité d'action/investiture (“empowerment”) involontaire des citoyens par le processus d'identification

“And the Web-based flood of information has upended the usual police investigative process, with people identifying suspects and sending photographic evidence before police even know what crimes may have taken place. “In a routine case we have a clear crime and then take steps to identify the suspect and compile evidence. In these cases, we have names of suspects before we know exactly what they did and where they did it. (...) said Sgt. Weidman”

4. Les potentialités techniques des réseaux sociaux en matière de mobilisation/organisation de foule

“The massive online reaction to the Vancouver riots is unprecedented (...) The mob mentality has moved into cyberspace for the first time”

“It is becoming shamefully apparent that the behaviour of hundreds of people in the social media world reflects the same ‘mob mentality’ and disregards for the rights of one’s fellow citizens that these ‘do-gooders’ were so quick to condemn (...)”

Résultats –

Les catégories de codage (3/4)

5. L'application du « vigilantisme »

“Vigilante retribution delivered via social media and online “name and shame” sites is delivering what may well be life sentences to riot participants while the legal system is just beginning to work its way toward due process”

“Kotylak and his family had to flee their home last Thursday night after their address appeared online, and threats started coming in”

“The online forums have gotten pretty ugly. It enables a whole dark side of our psyche to go public (...).”

6. Humiliation publique

“The objectives seem clear enough: public shaming, encouraging apologies and facilitating charges”

“The campaign stems from a reasonable desire to shame and punish the thugs who smashed the city’s storefronts and its peaceful reputation”

Résultats –

Les catégories de codage (4/4)

7. Les potentialités techniques des réseaux sociaux pour la mise en place d'une société de la surveillance

“The crowd-sourced surveillance genie is out of the lamp”

“We don't have Orwell's two-ways tele-screens that you can't turn off but we do have Facebook”

“Vancouver is now seeing the capacity of these sites to divide communities, undermine solidarity and facilitate big-brother mass surveillance and social control”

“Welcome to the brave new world of crowd-sourced justice”

8. Un outil de communication avec les citoyens en situations de crise

- Aspects plus développés dans l'article sur les inondations de Gènes en 2011.



Institut
Mines-Télécom

Cas 2:

Les inondations de Gènes
(nov. 2011)



Le cas

■ Contexte

- Le 4 nov. 2011 des inondations touchent violemment Gènes
- Les réseaux sociaux sont utilisés pour couvrir et répondre à cette situation d'urgence.

■ Les réseaux sociaux en jeu

- Un groupe d'étudiants volontaires crée une page FB pour communiquer avec les personnes et organiser les opérations de secours et de soutien



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



Notre idée/objectif de départ

- 1. Discuter le rôle et la valeur ajoutée d'une gestion crise « fait maison » dans la construction d'une société résiliente par la responsabilisation et l'autonomisation des citoyens & des collectivités;**
- 2. Discuter les pour et les contre de l'utilisation des réseaux sociaux en situation de crise par les volontaires;**
- 3. Évaluer si l'éthique de la sollicitude est pertinente lorsqu'on examine les questions soulevées par les technologies utilisées pour l'intervention d'urgence.**



Les réseaux sociaux ont été utilisés:

- 1) En remplacement du téléphone grâce au réseau wifi de la ville qui l'a ouvert et appelé à donner accès à tous
- 2) Comme un moyen pour les autorités locale et les gestionnaires de crise d'envoyer des messages aux personnes sur le terrain (*i.e. alerte météo, messages d'alerte sur des zones dangereuses*)
- 3) Comme un moyen pour les autorités locale et les gestionnaires de crise de recevoir des informations et des nouvelles de ces citoyens (témoins ou victimes)
- 4) Des étudiants ont utilisé FB pour faciliter, organiser et coordonner la gestion de la crise
- 5) Les réseaux sociaux ont fourni du matériel (photos, vidéos) en temps réel pour couvrir les inondations

Réseaux sociaux et résilience: ce que la page Facebook nous dit

- Analyse d'une sélection de 18 articles publiés par les administrateurs (Framework 'Renforcement de la résilience des communautés' de Dufty)





Institut
Mines-Télécom

Quelques pistes de discussion

Les implications socio-éthiques



Discussion – Les valeurs éthiques en jeu

■ Les émeutes de Vancouver

Cadres	Éléments de cadrage	valeurs éthiques
Qualité non vérifiable	Limites et risques d'erreur dans le processus d'enquête	Équité et justice
Impréparation institutionnelle	Une source inattendue d'information pour l'enquête	Intégrité, responsabilité, fiabilité et équité
	Une légitimité d'action/investiture ("empowerment") involontaire des citoyens par le processus d'identification	
Une justice bricolée ("do-it-yourself justice") inattendue	L'application du « vigilantisme »	Justice, équité, dignité et intégrité
	Humiliation publique	
une société bricolée ("do-it-yourself society") inattendue	Les potentialités techniques des réseaux sociaux en matière de mobilisation/organisation de foule	Justice, responsabilité, fiabilité et liberté
	Les potentialités techniques des réseaux sociaux pour la mise en place d'une société de la surveillance	
Une société bricolée ("do-it-yourself society") autorisée	Un outil de communication avec les citoyens en situations de crise	Justice

- Comment penser / intégrer les RS et les volontaires dans la gestion et la réponse de crises: éviter le débordement et être préparé
- Travailler sur le processus de gestion et d'engagement de la réponse



Discussion – Les valeurs éthiques en jeu

■ Les inondations de Gènes

- Exemple de comment des citoyens volontaires peuvent répondre d'une manière "compétente" à une crise et contribuer à la résilience de leur communauté;
 - Les réseaux sociaux peuvent être un espace virtuel de soin où les citoyens exercent leur citoyenneté, leur sollicitude, et solidarité;
 - Via les réseaux sociaux, citoyens et autorités compétentes deviennent acteurs pour répondre à la crise
- La confiance est une condition *sine qua non* pour:
 - Une coopération respectueuse entre ces acteurs,
 - Une compréhension et une préparation partagée de la situation
 - Contribuer à la résilience de la communauté touchée.



Discussion – Les valeurs éthiques en jeu

■ Les inondations de Gènes

- Une reconfiguration de l'espace de soin:
 - **Reorganisation des relations** entre les formes publiques et privées de soin :
 - *La page FB le noeud de communication entre les autorités locales, les gestionnaires de crise, les équipes de secours et les citoyens.*
 - **Hybridation de nouvelles relations** entre les soignants et les soignés dans ces espaces virtuels
- Les implications éthiques relatives aux soins (*médiation technologique*)
 - **Ethique de la sollicitude**: Répondre d'une manière responsable demande une attention particulière lorsque de nouvelles formes de relations et subjectivités émergent au sein des soignants et des soignés
 - **Confiance et habilitation (empowerment) autour de la co-responsabilité**: le cas de Gènes est un exemple d'une réponse collaborative et d'une ouverture de l'espace pour une meilleure coordination des ressources.

Merci



Licence d'usage dans un contexte public, sans modification

La licence confère à l'utilisateur un droit d'usage sur le document consulté ou téléchargé, totalement ou en partie, dans les conditions définies ci-après et à l'exclusion expresse de toute utilisation commerciale.

Le droit d'usage défini par la licence autorise un usage à destination de tout public qui comprend :

- Le droit de reproduire tout ou partie du document sur support informatique ou papier,
- Le droit de diffuser tout ou partie du document au public sur support papier ou informatique, y compris par la mise à la disposition du public sur un réseau numérique.

Aucune modification du document dans son contenu, sa forme ou sa présentation n'est autorisée.

Les mentions relatives à la source du document et/ou à son auteur doivent être conservées dans leur intégralité.

Le droit d'usage défini par la licence est personnel, non exclusif et non transmissible. Tout autre usage que ceux prévus par la licence est soumis à autorisation préalable et expresse de l'auteur.

caroline.rizza@telecom-paristech.fr