



Les risques à l'heure numérique : quels changements dans leur gestion ?

Workshop organisé par le groupe de travail « Risques et réseaux sociaux »

23 janvier 2015

Lieu : Bâtiment Bienvenue, Salle B015, Cité Descartes, Marne-la-Vallée

Introduction

En préambule, Rémy Bossu remercie l'audience d'être venue nombreuse, le LATTs et l'École des Ponts pour héberger notre réunion, l'AFPCN pour son soutien et notamment Julie Pétreille qui s'est occupée de toute la logistique.

Ce workshop est le résultat d'un an d'existence du GT « technologies et risques » qu'il dirige avec Valérie November. Pendant cette première année ils ont cherché à partager leurs propres expériences et faire un état des lieux. Premier constat, nous sommes face à une dynamique extrêmement rapide.

Pour rappel, en 2007, une fusillade à Virginia Tech, les étudiants ont dressé la liste des victimes en partageant leurs informations sur Facebook. On a immédiatement parlé d'intelligence collective, de puissance des réseaux. Très vite, les questions se sont posées : quelle est la fiabilité de ces informations, ne va-t-on pas vers des rumeurs incontrôlables, des manipulations ? Un système court-circuitant les autorités ne va-t-elle pas entraîner de la confusion et nuire à la gestion des crises ?

Aux Etats-Unis, les acteurs ont rapidement compris que le changement induit par les réseaux sociaux, et Internet, était inéluctable et qu'il fallait bien l'intégrer, de gré ou de force. La Croix Rouge américaine, la FEMA ont été actifs, déployant leurs efforts pour combattre les rumeurs, écouter les victimes, les conseiller... La grande conclusion a été : on ne peut pas ne pas en être ! Le séisme d'Haïti en 2010 puis l'ouragan Sandy en 2012 ont été des démonstrations irréfutables de l'intérêt de ces nouveaux outils. Et aujourd'hui il y a des outils comme le bouton « I am safe », le « People Finder », les alertes sur Facebook, Twitter qui sont activés à chaque désastre et gagnent à chaque événement en efficacité...

En Europe et en France, les autorités nationales et les acteurs de la crise ont été beaucoup plus timorés. A l'automne 2012, le HCFDC organisait un colloque sur ces thématiques. Sans dévoiler de qui émanaient ces propos, on nous a expliqué qu'il était « impossible de communiquer en 140 caractères » ; d'autres se cachaient derrière des « nous n'avons pas les moyens humains » etc. Rémy a personnellement été assez atterré par ces positions. Pourtant, il s'est avéré qu'on avait plutôt à faire au dernier des Mohicans. Dès l'automne 2012, les préfectures ont ouvert des comptes Twitter et petit à petit ces outils ont été intégrés en prenant en compte les spécificités nationales et nous verrons ici une présentation sur les VISOV où Gilles Martin nous parlera peut être de l'usage qui a pu être fait des réseaux sociaux pendant l'accident de train de Brétigny ou pendant les inondations de l'hiver dernier.

Lorsque nous avons lancé ce GT, l'utilisation des réseaux sociaux pendant les crises était – et il le reste aujourd'hui - un sujet en pleine ébullition encore renforcé par la généralisation des smartphones et ce qu'ils apportent : la mobiquité, c'est-à-dire pouvoir communiquer (voix et Internet) et être localisé, en tout temps et partout.

Face à cette situation, soit le GT devenait une Newsletter tentant de suivre les derniers développements technologiques, soit nous essayons de prendre un peu de recul. Nous avons préféré cette deuxième option. Il nous est apparu que la plupart des études se focalisaient sur la crise et exclusivement sur cette phase de la gestion des risques. Il nous a donc semblé intéressant d'élargir le champ en regardant aussi les changements induits en terme de prévention et de l'après crise. Plusieurs points nous semblent cruciaux et sont peu étudiés : par exemple l'importance des initiatives citoyennes spontanées. Dans l'accident de Brétigny, des Parisiens ont proposé des hébergements gratuits aux voyageurs bloqués à Paris. Sur cette thématique, Paul Reilly nous parlera de ce qui s'est passé pendant les inondations de l'hiver dernier en Grande Bretagne. On voit aussi l'apparition de nouveaux acteurs, comme OpenStreetMap, qui réalise de la cartographie participative. Arnaud Desmontis nous expliquera comment les SDIS intègrent ces nouvelles données et leurs apports par rapport aux données de l'IGN. Sébastien Brana nous présentera l'initiative InfoClimat. Il nous parlera des liens avec les acteurs officiels comme MétéoFrance, et comment InfoClimat se positionne-t-il par rapport à eux, quels sont les problèmes juridiques soulevés en terme de responsabilité pour l'alerte aux populations. Dernier point qui nous a semblé important, c'est comprendre comment les technologies peuvent être utilisées par les citoyens pour diminuer l'impact psychologique des catastrophes. Après le séisme de Tohoku et la catastrophe de Fukushima, les objets ayant une forte valeur sentimentale, photos, cartables des enfants disparus ont été collectés et ramenés aux familles. A plusieurs reprises, les animaux de compagnies ont été recueillis et leurs propriétaires identifiés au travers des réseaux sociaux. Ces initiatives dont nous parlera par visioconférence Omar Abou Samra de la Croix Rouge Américaine, peut paraître secondaire - et il l'est probablement quand on le compare aux efforts pour sauver des vies - mais il demeure essentiel pour améliorer le retour à une vie normale, pour renforcer la résilience et surtout, ce type d'action est très difficile sans ces technologies, ... et très facile avec ! C'est un point qui est important pour comprendre ce qui pourrait changer à l'avenir. En tout état de cause, le citoyen a fait irruption dans la gestion des crises et des risques et cette tendance semble maintenant irréversible.

Quelques mots maintenant sur l'objectif de cette journée et sur son organisation. Comme vous avez pu le voir, nous avons décidé de limiter le nombre de présentations pour laisser du temps aux questions et discussions. Chacune des présentations sera suivie d'une séance de questions pour une durée totale de 45 minutes. En fin de matinée et en fin d'après midi nous aurons une série de

présentations courtes, de quelques minutes, afin d'apporter un point de vue complémentaire et de soulever des questions.

La journée se terminera par une table ronde. Julie, Valérie et moi aurons essayé de noter les questions soulevées au cours de cette journée pour faire un point et dresser la conclusion de la journée : quelles sont les résultats tangibles, quels sont les questions à explorer, quelles sont les conséquences à l'avenir.

Nous avons deux objectifs majeurs dans cette journée, d'abord que cette réunion soit agréable et intéressante pour vous et enfin, qu'elle aide notre groupe de travail à dresser son plan de travail pour cette année 2015.

Conclusions préliminaires du workshop

Cette journée a été très riche, grâce à la qualité des interventions mais aussi grâce aux discussions avec les participants qui se sont révélées constructives et instructives.

Plusieurs points ont été confirmés. Ainsi, les réseaux sociaux ne remplacent pas les médias établis (journaux, radio, télévision) mais fonctionnent de façon complémentaire. La question n'est donc pas de savoir s'ils doivent être utilisés pour la gestion des risques et des crises mais comment ils peuvent l'être.

Second point largement illustré au cours de la journée, l'investissement requis pour une organisation pour assurer une présence effective sur ces réseaux est limité. De plus, organisations et autorités peuvent s'appuyer sur des passionnés (comment ne pas mentionner infoclimat ou les VISOV) pour diffuser, relayer, compléter les informations. Ce partenariat est fondamental car il permet d'un côté à des passionnés de jouer un rôle effectif (collecte, validation de données...)- et en ce sens, de jouer un rôle d'expertise – et, de l'autre, aux autorités nationales de rester dans leur rôle d'information institutionnelle. Les SDIS, par exemple, utilisent les données d'Openstreetmapen complément des données de l'IGN, sans forcément le revendiquer ; MétéoFrance intègre certaines données collectées par les amateurs d'Infoclimat ; quant aux VISOV, ils trient en temps réel, 24/7, les informations publiées sur les réseaux sociaux et partagent les plus pertinentes et fiables avec les services de gestion de crise.

Si ces 3 exemples sont une bonne illustration de la place prise par les réseaux sociaux (en termes d'informations recueillies et validées) et de leur insertion intelligente au sein des acteurs légitimes, on reste aujourd'hui face à un bouillonnement où de multiples initiatives citoyennes apparaissent, meurent, voire ressuscitent, comme Forageaid qui s'est muté en un outil d'entraide pendant les crues en Grande Bretagne. De nouveaux usages ne manqueront pas d'apparaître à l'avenir et d'atteindre la maturité requise pour s'installer dans la durée. A suivre donc !

A coté des passionnés, les professionnels s'organisent pour collecter les informations en provenance des témoins, pour l'étude de phénomènes locaux (e.g., crues) ou pour l'aide à la gestion de crise. Un point qu'il convient de rappeler : la méthodologie de validation des « user generated content » existe et fonctionne (le document de référence est disponible <http://verificationhandbook.com/>).

Bien entendu, cela ne signifie pas que tout ce qui est publié sur les réseaux sociaux est vrai et les rumeurs s'y propagent rapidement, mais un utilisateur averti, comme les VISOV sont peu susceptibles d'en être les victimes.

Deux problématiques sont souvent revenues au cours de la journée : les questions juridiques et l'impact des smartphones. Nombre de questions juridiques se posent en effet, concernant par exemple la propriété intellectuelle de données crowdsourcées, ou encore la responsabilité juridique en cas de diffusion de fausse alerte ou de non diffusion d'une information qui aurait pu sauver des vies. Ces questions révèlent le caractère sensible d'informations publiées en temps réel pendant une crise (ce problème concerne aussi les chaînes de télévision d'information continue). Il n'est pas exclu que demain des gestionnaires de crise se retrouvent mis en cause car une information essentielle

publiée sur Twitter ou Facebook n'aura pas été prise en compte. Entre mise en danger de la vie d'autrui, lanceurs d'alerte et non assistance à personne en danger, le schéma n'est pour l'instant pas clair.

Quant aux smartphones, il est évident qu'ils révolutionnent l'accès et le partage de l'information. Or aujourd'hui la plupart des outils de communication ne sont pas adaptés à cette taille d'écran. Un gros effort devra être entrepris pour réaliser des outils de communication graphiques. Enfin, après les smartphones, les objets connectés seront probablement amenés à jouer un rôle dans la collecte d'informations, avec les problèmes de respect de la vie privée qu'ils soulèvent.

Nous retiendrons aussi, à la lumière de cette journée, que les citoyens souhaitent de plus en plus être intégrés aux prises de décisions, ou du moins, souhaitent jouer un rôle dans la diffusion des informations.