

# ETUDE MSGU

## « Communications de risques et d'urgences des villes françaises sur Twitter lors de l'autonome-hiver 2012-2013 »

**Médias sociaux en gestion d'urgence  
MSGU**

Grandes villes françaises sur Twitter  
lors de l'autonome - hiver 2012-13

Entre engagements sur Twitter  
et information préventive et d'urgence

40 villes  
au départ  
du 01/09/2012  
au 28/02/2013  
+100 000 hab

3 filtres

- ENGAGEMENT SUR LES MEDIAS SOCIAUX  
Critères de l'étude  
Adverbia
- PLANIFICATION DE L'INFORMATION PREVENTIVE ET D'URGENCE  
Réalisation du Dlcrim
- COMMUNICATION SUR LE RISQUE ET L'URGENCE  
Repérage de tweets  
MSGU

18 villes  
dégustées



Auteur : Moro Cédric  
Mars – Mai 2013

**I-Résilience**  
Risques majeurs

[www.i-resilience.fr](http://www.i-resilience.fr)

# SOMMAIRE

<b>SOMMAIRE.....</b>	<b>P.2</b>
<b>INTRODUCTION.....</b>	<b>P.3</b>
<b>I/ CRITERES DE SELECTION DES VILLES ETUDIEES.....</b>	<b>P.4</b>
1/ Points communs à l'étude.....	P.5
2/ Le Dicrim.....	P. 6
3/ Engagement sur les médias sociaux des grandes villes françaises.....	P.7
4/ La présence de tweets MSGU.....	P.8
<b>II/ Panorama qualitatif des tweets MSGU.....</b>	<b>P.9</b>
1/ Les MSGU avant, pendant et après l'urgence.....	P. 10
2/ Un déficit général en prévention/préparation.....	P. 10
3/ La vigilance et l'alerte.....	P.11
4/ Les consignes de sureté.....	P.12
5/ La solidarité.....	P.13
6/ L'information sur l'état des infrastructures.....	P. 13
7/ Répondre aux demandes des administrés au sujet de l'urgence....	P. 14
8/ L'incitation à la remontée d'information par ses abonnés.....	P. 15
9/ La redirection depuis Twitter vers les applications web ou mobiles des villes.....	P.17
10/ Après l'urgence : Le temps des remerciements et du retour d'expérience.....	P.17
<b>CONCLUSION.....</b>	<b>P.18</b>
<b>SITOGRAFIE.....</b>	<b>P.19</b>

## INTRODUCTION

Aborder la problématique des collectivités territoriales et en particulier celle des grandes villes françaises représente un intérêt premier pour les Médias sociaux appliqués à la gestion d'urgences (MSGU). En effet, au regard du millefeuille administratif français autour du risque et de l'urgence, c'est officiellement au Maire que revient la mission de l'information préventive et d'urgence des habitants de sa commune. Le droit du citoyen a une information transparente et locale sur les risques majeurs présents son lieu de vie est transcrit dans le code de l'environnement, notamment par la réalisation du Document d'information communale sur les risques majeurs (Dicrim) et de ses campagnes d'information préventive obligatoires au minimum tous les 2 ans.

Si faire vivre le Dicrim pouvait être une tâche plus difficile lorsqu'il s'agissait d'organiser des rencontres publiques, des expositions ou toute autre communication publique classique, les médias sociaux sont venus changer la donne et permettent, maintenant plus que jamais, de délivrer plus régulièrement cette information préventive locale. En temps d'urgence, le Dicrim s'avère aussi un outil de communication privilégié pour y puiser des cartes et des consignes de comportements préalablement élaborées.

Il faut néanmoins garder à l'esprit qu'il ne suffit pas d'ouvrir un compte sur les médias sociaux et d'y parler de Dicrim pour espérer que les actions de prévention créent une véritable culture du risque dans une communauté. Il est aussi vain de croire qu'il suffirait d'alimenter les médias sociaux au seul moment de l'urgence pour utiliser efficacement les MSGU. L'engagement que les communes mettent à créer par les médias sociaux de vrais services à valeur ajoutée pour leurs habitants est la clé. Et cet engagement passe nécessairement par une meilleure écoute des citoyens dans une mission de service de la collectivité.

Ainsi, nous avons souhaité nous poser la question de l'engagement des grandes villes françaises en MSGU ; engagement aussi bien dans la volonté de transparence et d'efficacité autour de l'information sur les risques majeurs que dans leur volonté d'offrir une communication quotidienne de qualité à leurs abonnés sur les médias sociaux.

Compte tenu des moyens limités pour réaliser cette étude, il ne sera abordé qu'un média social : Twitter. Pourquoi avoir opté pour Twitter et non pour Facebook, ce dernier étant largement répandu dans la population ? Tout d'abord par efficacité car il est plus simple et rapide de remonter toutes les publications Twitter des grandes villes françaises sur 6 mois que d'effectuer le même travail sur Facebook. Ensuite, parce que Twitter est un média de micro-blogging, en plein essor dans la population, qui présente plusieurs avantages : ouvert (on peut y suivre facilement les publications), viral (les informations y sont courtes et synthétiques donc vite comprises et diffusées) et apte à la création de communautés ouvertes. L'Etat l'a bien compris et toutes les préfectures françaises auront leur compte Twitter dans les mois à venir. Enfin, une collectivité ouverte à d'autres médias sociaux que Facebook montre ainsi qu'elle peut écouter et cibler des communautés différentes avec des contenus différents.



## 1/ Points communs à l'étude

Cet étude se base sur les villes de plus de 100 000 habitants, au nombre de 40 en France en 2010 (INSEE – classement validé en 2012). A cette base, nous avons appliqué 3 critères de sélection pour n'en étudier au final que 18 :

- Un engagement dans l'information sur les risques majeurs via la réalisation du Dicrim : respect de la loi, volonté de transparence et compréhension de la nécessité de renforcer la culture du risque sur son territoire.
- Un engagement sur les médias sociaux à travers l'étude quantitative et qualitative d'Adverbia réalisée lors de l'hiver 2013.
- La présence de tweets sur le risque ou l'urgence ; si les deux conditions ci-dessus sont respectées préalablement.

Toutes ces villes ont deux points communs intéressant les MSGU :

- Elles ont toutes sur leurs territoires des risques majeurs rendant nécessaire une culture locale du risque et les obligeant légalement à la réalisation du Dicrim.
- Elles ont toutes été concernées par des vigilances météorologiques liées à des épisodes neigeux lors de l'hiver 2012-2013, à l'exception des grandes villes de la Réunion concernées cependant par les dangers du cyclone Dumile, Globalement, ces urgences n'ont pas été des plus catastrophiques mais contenaient toutes des dangers et plusieurs de nos concitoyens y ont laissé la vie.



## 2/ Le Dicrim

Le DICRIM, c'est :

- Un droit du citoyen

Droit à l'information sur les risques majeurs auxquels il est exposé, codifié dans le code de l'environnement. Il lui permet de prendre conscience des risques, de leurs localisations, de leurs dangers, des mesures préventives à mettre en œuvre et des consignes en cas d'urgence.

- Un document obligatoire

Il reflète la volonté de la commune de respecter la loi dans le domaine des risques majeurs. Encore aujourd'hui, beaucoup trop de villes cherchent à cacher leurs risques majeurs à la population car les enjeux sont forts, notamment dans l'immobilier et pour l'attractivité du territoire. Le Dicrim doit être communiqué à la population tous les deux ans et cela peut se faire par des campagnes sur les médias sociaux.

- Une réflexion sur l'information préventive et d'urgence qui sera délivrée au citoyen.

Si les services de la Mairie n'y ont pas réfléchi, la démarche du Dicrim relativement normalisée maintenant les y aidera. Si elles ont déjà planifié cette information, la partie qui concerne l'information des populations doit être obligatoirement contenue dans le Dicrim afin que les administrés puissent se préparer. Quoique non obligatoires dans un Dicrim, les médias sociaux sont un canal de diffusion de qualité qui, s'ils sont bien utilisés, permettent d'avoir un retour réel sur l'impact des campagnes préventive et d'améliorer la réflexion et la stratégie d'information préventive afin de créer une culture des risques sur un territoire.

- Un document à destination de tous les administrés

Tout le monde n'est pas encore présent sur les médias sociaux. Son utilité sous forme papier et sa communication en réunions publiques reste donc importante afin de garantir un accès à tous les citoyens à l'information sur les risques majeurs.





Les villes sans Dicrim jusqu'au 28/02/2013 : Bordeaux, Boulogne-Billancourt, Brest, Le Mans, Argenteuil, Reims et Mulhouse (la présence d'un Dicrim pour la ville de Strasbourg est non validée, le Dicrim ayant été seulement mentionné dans une référence bibliographique d'ouvrage ne faisant pas autorité).

Pour plus d'informations sur la réalisation du Dicrim par les grandes villes françaises, se reporter à l'étude d'I-Résilience de juillet 2012 : <http://www.i-resilience.fr/2012/07/ces-grandes-villes-francaises-qui-cachent-leurs-risques-majeurs/>

Une base de données de Dicrim non exhaustive est disponible sur le site du Réseau Idéal : <http://www.bd-dicrim.fr> . Si le Dicrim ne s'y trouve pas, il est conseillé d'effectuer une recherche sur le site internet de la commune ou d'aller le demander en Mairie, comme la loi vous y autorise.

### **3/ Engagement sur les médias sociaux des grandes villes françaises**

L'engagement est la capacité d'un compte sur les médias sociaux, à être en interaction régulière avec ses abonnés. Il permet d'avoir des retours de la population très rapidement, ce qui le différencie de beaucoup d'autres médias qui diffusent l'information verticalement sans retour du bas vers le haut.

L'engagement pour une commune c'est notamment :

- une écoute active de la population

Elle est associée à une réactivité voir une anticipation de la réponse à apporter, aspect fondamental en situation d'urgence. En situation d'urgence critique, cette anticipation passe par une mise à disposition de beaucoup d'informations liées à l'urgence et d'un monitoring constant.

- Une adaptation du message au média utilisé et à son public.

Il faut éviter de produire le même contenu pour tous les médias sociaux, même si le fond du message peut rester le même. L'engagement viendra alors de la forme utilisée.

Sur Twitter par exemple, il est mieux de ne pas avoir de messages tronqués provenant automatiquement de publications sur Facebook, ces derniers ayant moins de réponses ou de partages que quand ils ont été spécialement rédigés pour les abonnés de Twitter.

- très peu de contenus auto-centrés ou de vitrine politique

Le but n'est pas de montrer que la ville est la meilleure dans ces actions ou de faire valoir un homme politique mais bien de rester dans une mission de service à ses administrés.

Concrètement et sans détours, c'est comme si un habitant allait en mairie demander une information. Il ne souhaite pas forcément qu'on lui parle des qualités du Maire qui fait tant pour lui et qu'il lui soit suggéré de s'engager politiquement. De plus, si le caractère politique est trop fort, il mettra en opposition une partie de la population, ce qui pourrait exposer les actions communales liées à la sécurité civile à plus de polémiques et de rumeurs. Il existe d'autres espaces sur les médias sociaux pour parler de vie politique partisane aux citoyens et le compte général de la Ville n'est pas ce lieu là.

- une aptitude de la population locale à diffuser ou enrichir le message de la ville

A quoi sert-il que le compte de la ville diffuse des informations si celles-ci ne sont pas remarquées, et leurs contenus considérés comme non pertinents. Cela se voit notamment par le nombre de partages entre abonnés des informations diffusées. Ainsi, l'engagement ne se mesure pas en fonction de la quantité d'abonnés ou du nombre de publications mais bien sur le fait qu'une part significative des abonnés qualifiés (habitant la localité ou s'intéressant plus ou moins directement à l'organisation) interagit, diffuse voir enrichit les messages. En sécurité civile, ces personnes en interaction, déjà présentes et actives sur les médias sociaux, seront d'une grande utilité pour aider la ville lors des situations d'urgence (participation aux actions de prévention, démenti de rumeurs, partage d'informations d'urgence, collaborations résilientes...).

Dans cette étude, nous n'avons pas analysé les quelques comptes Twitter dédiés aux risques ou à la sécurité des grandes villes françaises. La question de la connaissance de l'écosystème des outils de surveillance sur les médias sociaux, de la compréhension des stratégies à y développer et de la capacité à alimenter régulièrement la population en demande d'informations au plus gros de l'urgence est une problématique qui relève également de l'engagement sur les médias sociaux en temps de paix. Donc, si un compte spécial MSGU se crée pour une ville, il est fortement conseillé d'y avoir un engagement fort avant l'urgence pour ne pas être submergé le moment venu. Si ce type de compte n'est pas en mesure de répondre pas aux attentes de la population, alors, d'autres internautes répondront aux questions qui lui sont posées.

Ainsi, selon les données d'Adverbia, les grandes villes sans compte Twitter:

Reims, Caen, Le Havre, Argenteuil, Orléans, Mulhouse, Dijon, Limoges, Villeurbanne, Nîmes, Montpellier, Aix-en-Provence, Saint-Paul.

Et celles possédant un compte Twitter mais avec des problèmes d'engagement lors de cette période : Lille, Lyon, Nice.

#### **4/ La présence de tweets MSGU**

Le dernier critère est celui de la présence de tweets en gestion d'urgence lors de l'autonome 2012 et de l'hiver 2013. Les grandes villes françaises peuvent bien avoir planifié et mis à disposition du public leur information préventive par la manière classique ainsi qu'avoir un bon engagement sur les médias sociaux, certaines d'entre elles évoquent jamais les risques ou urgences dans leurs tweets.

Ces communes bénéficiant d'un Dicrim et d'engagement sur Twitter et qui n'ont pas tweeté sur les risques et urgences sont :

Rennes, Toulon et Strasbourg



## II/ Panorama qualitatif des tweets MSGU

		Engagement sur les médias sociaux (Classement par rang - étude adverbia)																		
		Angers 1	Clermont-Ferrand 2	Toulouse 3	Besançon 4	Paris 5	Marseille 6	Nancy 8	Grenoble 8	Saint-Denis 9 3 9	Metz 10	Montreuil 11	Rouen 12	Amiens 13	Nantes 14	Perpignan 17	Saint-Denis (974) 18	Saint-Etienne 21	Tours 22	
AVANT	Diffusion du Dicrim		<input checked="" type="checkbox"/>						<input checked="" type="checkbox"/>											
	Prévention Préparation															<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
	Vigilance Alerte	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
PENDANT	Consignes de sûreté	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
	Réponse aux Tweets	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>			
	Appels à la solidarité					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>	
	Infos état infrastructures	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>						<input checked="" type="checkbox"/>
	Incitation au partage d'infos	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>					<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>								
Application web ou mobile dédiée aux MSGU	<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>						<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>						<input checked="" type="checkbox"/>	

Tweet autour des risques majeurs ou épisodes neigeux du 01/09/2012 au 28/02/2013

Points communs : Présence de risques majeurs et urgences neige ou cyclone

40 villes au départ de + de 100 000 Habitants

1er filtre : Top 25 de l'engagement sur Twitter des villes françaises

de plus de 100 000 habitants - Etude Adverbia 2013.

2ème filtre : Réalisation du Dicrim (droit du citoyen à l'information préventive et d'urgence, obligation légale d'information du Maire) - Etude I-Résilience 2012

3ème filtre : Présence de tweets sur le risque ou l'urgence (hors pollution chronique)

## 1/ Les MSGU avant, pendant et après l'urgence

Le tableau ci-dessus recense certaines des tâches à effectuer dans une gestion globale des Médias sociaux en gestion d'urgence.

Il y manque une rubrique « Après l'urgence » qui vise à remercier les personnes qui ont pris part à l'urgence (citoyens, services de la municipalité et autres organisations) et à faire un retour concerté d'expériences sur la gestion d'urgence par les médias sociaux, qui peut prendre par exemple la forme d'une enquête ou d'une communication d'étude.

Globalement, très rares sont les villes qui ont relayé au moins une fois le message d'autorités comme les préfetures et les collectivités locales (Conseils généraux et régionaux) et les services qui leurs sont liés (ARS, DDT, Police, DRIRE, SDIS...). Ces organisations détiennent pourtant une information de qualité, considérée comme fiable.

Cependant, la presse a bénéficié d'un meilleur écho.

## 2/ Un déficit général en prévention/préparation



Contrairement à beaucoup d'autres pays du monde, la France montre sur la question de la prévention et de la préparation aux désastres un retard certain en matière de culture du risque via les médias sociaux. Les grandes villes de France sont dans des stratégies réactives face à l'urgence et ne préparent pas ou peu leur population. Hormis la ville de Tours qui a diffusé sur Twitter son exercice de préparation face à une inondation majeure de la Loire, aucune n'a diffusé sur 6 mois un seul exemple permettant d'acquérir un élément de culture du risque (connaissances risques, des parades, des stratégies d'autonomie, des moyens mis en œuvre par la collectivité...). De même, aucune n'a diffusé sur Twitter une cartographie des risques majeurs sur la commune, même synthétique. Enfin, aucune ville n'a donné d'exemple de préparation d'une famille pour qu'elle soit plus autonome face à une catastrophe en attendant les secours.

La diffusion du Dicrim sur Twitter et d'autres médias sociaux comme l'ont fait les villes de Clermont-Ferrand et de Grenoble doit être encouragée. Cependant, diffuser un lien vers le Dicrim est une étape minimale. En effet, il n'est pas du tout acquis que l'abonné prenne le temps de parcourir tout le document pdf, d'autant plus sur un téléphone portable. D'ailleurs, le nombre de partage des tweets menant vers le Dicrim a été assez faible pour les villes qui les ont diffusés. Sur les médias sociaux, il est toujours mieux de « mâcher » l'information. Il faut privilégier une approche sectorielle de diffusion du Dicrim, avec des actions de prévention simples et si possible imagées, un peu à l'image de l'infographie présentée avec cette étude.

**Sélection de tweets :** [https://twitter.com/MORO\\_CEDRIC/status/320936834370777089](https://twitter.com/MORO_CEDRIC/status/320936834370777089)

### 3/ La vigilance et l'alerte



Beaucoup de villes ne font pas la différence entre la vigilance et l'alerte. La vigilance est l'attention et les mesures que l'on peut mettre en œuvre face à l'annonce d'un événement susceptible d'être dommageable pour la collectivité dans les heures et jours à venir. L'alerte concerne un danger imminent ou présent qui doit entraîner des réactions immédiates de mise en sûreté.

Globalement, les villes françaises ont pris conscience de l'intérêt de répercuter les vigilances sur les événements météo et, dans une moindre mesure, les événements hydrologiques (crues). Cependant, peu d'entre elles ont fait le lien avec les sites de Météo-France ou Vigie-Crue, pourtant considérés comme juridiquement fiables. Il peut être compris que les responsables de communauté ne souhaitent pas renvoyer leurs abonnés vers les sites internet nationaux aux contenus peu adaptés à une lecture web, encore moins mobile et extrêmement peu conçus pour un partage massif sur les médias sociaux. Mais si la forme de ces sites pose problèmes, la bonne attitude doit alors consister à envoyer plusieurs tweets séparés, reprenant les informations contenues dans cette page.

Enfin, comme cela a été repéré dans l'analyse des tweets, une ville ne peut reprocher à la préfecture de ne pas avoir donné d'alerte pour un événement se produisant sur le territoire communal. S'il est

vrai que le Maire coordonne avec la préfecture les informations d'urgence, il n'en reste pas moins le seul responsable de l'information d'urgence de ses habitants.

**Sélection de tweets :** [https://twitter.com/MORO\\_CEDRIC/status/320966839838580736](https://twitter.com/MORO_CEDRIC/status/320966839838580736)

#### 4/ Les consignes de sureté

**Détaillez les consignes de sureté**

Aller puiser dans le Dicrim  
et sur les espaces des autorités  
(Météo-France, Préfecture, ARS, DDT, SDIS...)

Mise à l'abri

Trottoirs à déneiger par les particuliers (accidents piétons)

Intoxication au monoxyde de carbone

Consignes de sécurité routière

Surveillance personnes fragiles

Globalement, les villes informant leurs habitants des vigilances et alertes, donnent également des consignes de sureté. Mais cette situation ne devrait pas cacher un grand manque d'exhaustivité sur l'ensemble des consignes à délivrer à la population face à l'urgence.

Pourtant, pour des épisodes froids ou neigeux, les consignes de sureté à prodiguer à la population ne manquent pas :

- risques de chutes très dangereuses pour les personnes âgées ou handicapées devant s'accompagner de consignes de déneigement pour rendre la chaussée moins glissante,
- risques liés aux appareils à combustion susceptibles de relâcher du monoxyde de carbone (gaz mortel, indolore et incolore) et consignes sur l'entretien des appareils et de la ventilation du domicile,
- risques d'accidents de la route ou de panne et leurs consignes de prudence et d'équipements des véhicules,
- surmortalités régulièrement constatées lors des épisodes de froid qui peuvent alors s'accompagner de consignes de vaccination, d'appel au 115 (personnes dormant dans la rue), d'hygiène (transmissions de virus) et de vigilance (personnes fragiles de l'entourage, notamment âgées ou cardiaques afin de détecter des symptômes d'inadaptation aux conditions hivernales ou pour les prévenir simplement de ne pas sortir) ...

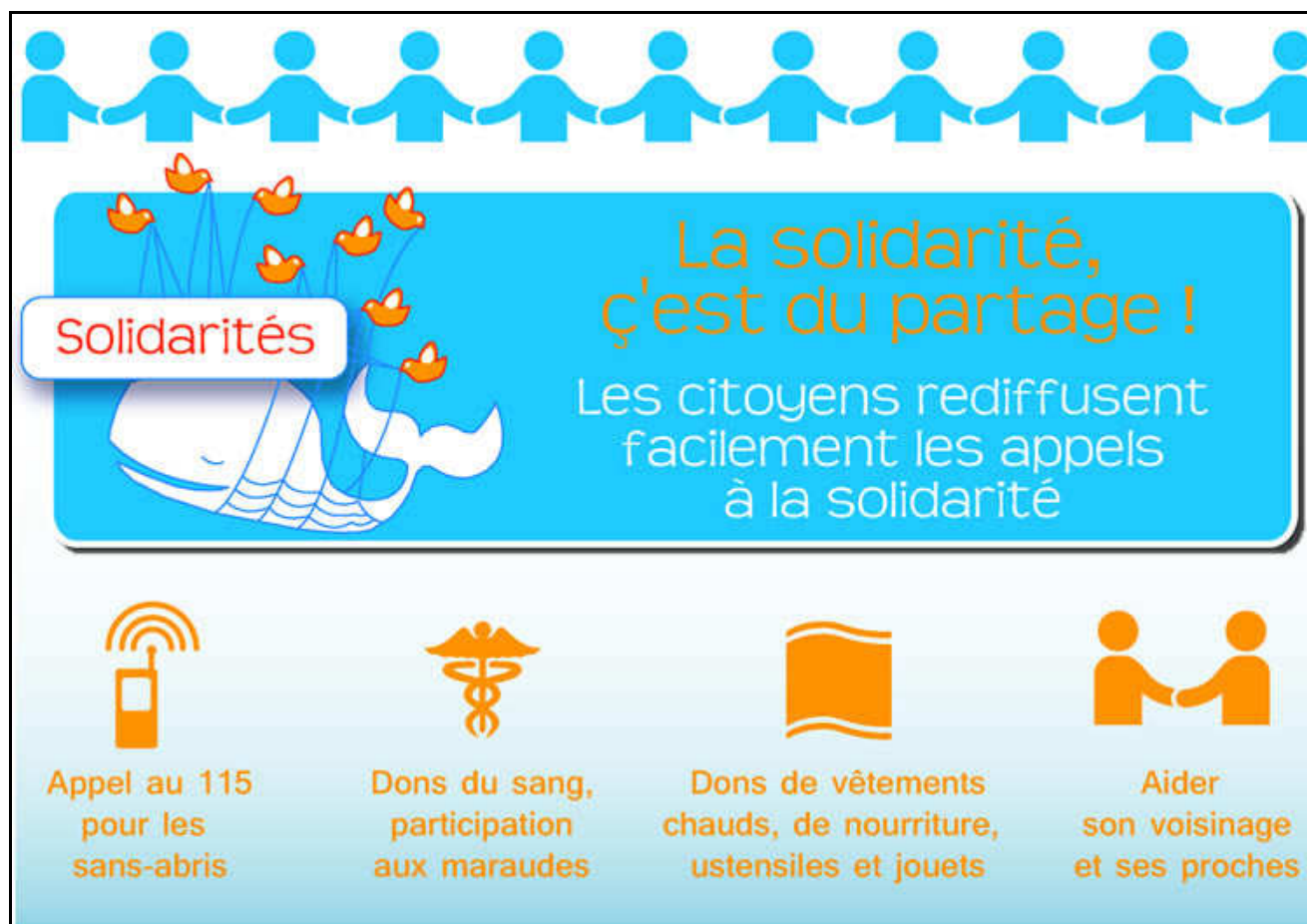
- risque de dégâts des eaux causés par le gel faisant éclater les canalisations et consignes de stockage d'eau dans son plan familial de mise en sûreté.

Pour plus d'informations sur le site du Ministère de la Santé :

[http://www.sante.gouv.fr/IMG/pdf/Plaqueette\\_FroidExtreme\\_Q.pdf](http://www.sante.gouv.fr/IMG/pdf/Plaqueette_FroidExtreme_Q.pdf)

**Sélection de tweets :** [https://twitter.com/MORO\\_CEDRIC/status/321153388144369664](https://twitter.com/MORO_CEDRIC/status/321153388144369664)

## 5/ La solidarité



Les tweets relatifs aux encouragements à la solidarité sont incontestablement ceux qui bénéficient des meilleurs taux de partage entre abonnés. Il est donc dommage qu'une minorité de grandes villes françaises diffuse cette forme de résilience face à l'urgence.

Sur ce point aussi, l'exhaustivité des tweets autour des différentes formes d'entre-aide face à l'urgence n'est pas de mise. Par exemple, seules quelques rares villes ont diffusé les appels à la solidarité pour déneiger les trottoirs des particuliers, appeler le 115 ou veiller sur les personnes fragiles.

**Sélection de tweets :** [https://twitter.com/MORO\\_CEDRIC/status/321235614693462017](https://twitter.com/MORO_CEDRIC/status/321235614693462017)

## 6/ L'information sur l'état des infrastructures

Dans la communication d'urgence relative à l'état des infrastructures, la situation est elle aussi disparate. Il convient de renseigner les citoyens sur les infrastructures, équipements ou ERP de la ville qui sont fermés, (évitant ainsi des déplacements inutiles et risqués), les axes qui viennent ou seront déneigés, les anomalies constatées sur la chaussée...

Certaines villes ont l'habitude de ne diffuser que des contenus auto-centrés, vantant les efforts de la municipalité dans sa remise en état des infrastructures sans donner d'informations à valeur ajoutée aux citoyens. L'information a évité de reprendre continuellement pendant une urgence est celle du type « Les services de la ville sont entièrement mobilisés pour déneiger les routes avec 20 véhicules en action et 50 personnes mobilisées. ». C'est un contenu auto-centré n'apportant aucune indication réelle qui aidera le citoyen face à l'urgence. Par contre, après l'urgence, il est bien de remercier le personnel de la Ville pour leurs efforts et de partager un bilan de l'action menée.



Sélection de tweets : [https://twitter.com/MORO\\_CEDRIC/status/321502421824180225](https://twitter.com/MORO_CEDRIC/status/321502421824180225)

## 7/ Répondre aux demandes des administrés au sujet de l'urgence

Encore peu nombreuses sont les villes qui utilisent Twitter comme un outil de communication utile pour répondre aux questions de leurs administrés. Les avantages sont pourtant nombreux :

- Une question posée par un habitant peut être celle de bien d'autres et donc, y répondre, peut permettre de renseigner bien d'autres personnes.
- Les services de la ville montrent ainsi une proximité avec les habitants.

- Savoir que la ville peut répondre à vos sollicitations pendant l'urgence permet de placer le compte twitter comme un élément complémentaire de résilience voir d'appel à l'aide en cas d'effondrement des lignes téléphonique, ce qui arrive souvent en cas de désastre.

Cependant, dans cette étude, seule les réponses directes aux particuliers ont été prises en compte. Or, une bonne pratique consiste également à analyser l'ensemble des questions récurrentes posées par la population et au lieu de répondre à chacun des abonnés, une réponse sous forme groupée peut être délivrée. C'est cette manière qui doit être choisie dans le cas de nombreuses questions sur les médias sociaux, ce qui arrive sur les grandes urgences affectant une part significative de la population. Si la ville bénéficie d'un fort engagement de ses administrés sur Twitter, il peut être envisagé d'organiser un tchat thématique sur cette plateforme.



**Sélection de tweets :** [https://twitter.com/MORO\\_CEDRIC/status/321156718606311425](https://twitter.com/MORO_CEDRIC/status/321156718606311425)

## 8/ L'incitation à la remontée d'information par ses abonnés

Les outils permettant aux services de la Ville la remontée d'information en provenance de leurs administrés en situation d'urgence sont nombreux. L'éventail va du partage de photos via Facebook, à de la cartographie collaborative en passant par des applications mobiles conçues pour la Ville.

Dans cette étude, hors le choix de la remontée d'informations via des applications mobiles (cf ci-après) Facebook est l'outil plébiscité par les villes françaises, principalement sous la forme d'échanges de photos. Le choix est judicieux pour plusieurs raisons : Facebook est massivement utilisé par la population et ne représente pas une grosse barrière technique ni un gros investissement financier contrairement à des outils de cartographie collaborative un peu plus techniques, donc plus

difficiles à appréhender. De plus, Facebook permet d'obtenir des commentaires enrichis sur les photos, voir des échanges intéressants avec les citoyens sur la situation d'urgence. Il y a cependant des limites à cet outil qui tiennent à l'impossibilité de trier les photos par catégories (problèmes de voirie, comportement des populations, travaux des services de la ville...) et de l'absence de géolocalisation des photos remontées par les internautes, même si un responsable d'urgence sur son territoire pourra en localiser une grande partie.



**Attention à l'incitation au partage d'informations d'urgence**

- N'incitez pas le citoyen à aller au devant du danger pour partager de l'info.
- Analysez cependant l'info présente.
- Encouragez le partage d'informations lors de la phase de rétablissement.

Un épisode neigeux ou une crue n'est pas romantique pour tous.

Hors les applications mobiles que nous n'avons pas étudiées dans le détail ici, les villes françaises n'en sont pas encore au point de proposer des outils de micro-tâches en ligne pour trier, classer, prioriser et localiser l'information issue de l'urgence. Ces outils peuvent être d'une grande utilité pour les services de grandes villes quand la masse des données envoyées par les utilisateurs dépasse les capacités de traitement des services de la Ville. Ainsi, une interface en ligne simple proposant, par exemple dans le cas des photos, à l'internaute de classer toutes les photos de la ville par catégorie (échelle de dangerosité ou d'importance de la photo, classement par catégories type voirie, équipements, solidarités, paysages, comportements, détections d'images truquées...) permettra de tirer profit d'un classement assez fin et juste, et ceci d'autant plus correctement que le nombre d'internaute sera élevé. Ce classement permettra alors de mieux connaître les priorités dans la population et de dispatcher les résultats aux services concernés. Ces outils de micro-tâches présentent aussi l'avantage de permettre à l'utilisateur de participer aux opérations depuis son domicile sur un territoire qu'il connaît, dans des conditions relativement sécurisées.

Enfin, il est à déplorer que plusieurs villes ont demandé ce partage de photos sur Facebook pour alimenter une vision romantique de leur ville sous la neige ou face à de petites inondations, faisant fi ainsi des potentiels dangers et risques pour la population. Un des problèmes majeurs d'engager les internautes dans cette remontée d'information de terrain réside dans la mise en danger potentielle de la population dans une collecte d'informations en environnement dangereux. Ainsi, en état d'alerte et de mise en sûreté, il est fortement déconseillé de demander aux internautes de remonter des



informations. Cependant, il est utile de planifier cet engagement de la population lors de la phase de rétablissement, suite à une catastrophe. Ne perdons pas de vue néanmoins que, même si la municipalité donne comme consignes à la population de ne pas se surexposer pendant les phases d'alerte et de mise en sûreté, il y aura toujours un nombre conséquent de personnes qui partageront de l'information en environnement dangereux. Les services de la Ville devront être en mesure de les traiter, de vérifier les informations et de remonter les urgences aux services appropriés.

**Sélection de tweets :** [https://twitter.com/MORO\\_CEDRIC/status/321561180399357952](https://twitter.com/MORO_CEDRIC/status/321561180399357952)

## **9/ La redirection depuis Twitter vers les applications web ou mobiles des villes**

Quelques villes se sont dotées d'applications web et mobiles propres, plus ou moins dédiées aux risques et urgences. Le but n'était pas ici d'étudier chacune de ces applications mais de voir comment elles ont été mises en valeur sur Twitter.

Globalement, ce sont les applications pour smartphone qui sont mises en avant, certaines ayant déjà la leur (Besançon, Montreuil, Saint-Denis) tandis que d'autres ont ce projet à l'étude (Angers, Paris...).

Même si une application mobile locale existe, présentant de nombreux avantages pour les services des municipalités, il ne faut pas négliger l'importance de surveiller et de communiquer sur les médias sociaux extérieurs pour plusieurs raisons :

- une information de l'autorité sur son application mobile sera vérifiée, partagée voir déformée sur les médias sociaux,
- une information transmise par un citoyen sur l'application mobile de la municipalité sera souvent rediffusée sur d'autres médias sociaux,
- Beaucoup de citoyens n'utiliseront pas cette application mobile mais se serviront des médias sociaux les plus connus, principalement pour des raisons liées à la confidentialité de leurs données vis-à-vis du pouvoir politique local.

Une stratégie de gestion de risques et d'urgence par application web ou mobile doit donc être intégrée dans une stratégie plus globale sur les médias sociaux en gestion d'urgence ; les deux étant indissociables.

Pour une réflexion sur le rôle des applications mobiles MSGU, cf article du blog I-Résilience : <http://www.i-resilience.fr/2012/08/pour-une-application-mobile-dalerte-universelle-et-open-source/>

**Sélection de tweets :** [https://twitter.com/MORO\\_CEDRIC/status/321708018704216064](https://twitter.com/MORO_CEDRIC/status/321708018704216064)

## **10/ Après l'urgence : Le temps des remerciements et du retour d'expérience**

La phase d'après l'urgence est pratiquement inexistante sur Twitter. Elle permet de

- remercier les personnes ayant participé à l'effort de résilience collective face à l'urgence,
- de sonder l'opinion sur ce que la commune aurait pu améliorer et sur ce qui a été apprécié.
- de dire aux administrés ce qui aurait pu être évité, notamment si les mesures préventives avaient été prises.

## CONCLUSION

Parce qu'il informe rapidement et synthétiquement les citoyens et les services de la Ville sur les événements locaux tout en permettant un échange direct et imagé, Twitter est déjà utilisé par certaines grandes villes françaises, en particulier en situation d'urgence. Cependant, si certaines bonnes pratiques méritent d'être soulignées, aucune ne dégage de stratégie intégrée en MSGU comme le montre le manque de réponses sur toutes les phases du cycle de l'urgence ou encore le manque de relai des informations diffusées par d'autres autorités. Si la vigilance aux conditions météorologiques est de mieux en mieux communiquée, un des points faibles demeure le manque d'information préventive et de préparation des habitants en amont de l'urgence. Pourtant, que coûte la dissémination d'informations préventives ci et là au fil des nombreux tweets sur l'actualité locale ? De même, une campagne d'information préventive menée sur les médias traditionnels peut être relayée à moindre frais sur les médias sociaux et ainsi élargir son audience et son impact.

En cas d'événement beaucoup plus important qu'un épisode neige, les MSGU seront une condition essentielle de résilience des populations, complémentaires des interventions de secours et du rétablissement. Les MSGU permettent notamment au citoyen comme aux services de la Ville d'être au courant de l'évolution de la situation en temps réel et sur une localité précise, sans attendre la prochaine annonce médiatique.

A l'image de l'arrivée prochaine de toutes les préfectures sur Twitter, le temps est donc venu pour les grandes villes françaises d'être préparées à une utilisation intégrée et systématique des MSGU en ouvrant leurs Plans communaux de Sauvegarde (PCS) et leurs Dicrim aux médias sociaux et en particulier à Twitter. Le Dicrim doit maintenant s'enrichir d'un volet numérique et ne plus en rester à ses nécessaires déclinaisons papiers. Cette diffusion numérique doit être adaptée à une lecture fragmentaire sur appareils nomades, déclinée sous des formats propices à la collaboration entre habitants et à l'interaction avec les responsables de la ville. La prochaine étape des outils communaux de sécurité civile sera donc d'intégrer des Dicrim et PCS 2.0 sous la responsabilité, la vision et l'écoute d'un maire qui vit avec son époque et qui saisit les meilleures opportunités d'améliorer la résilience de sa commune face aux risques majeurs.

## SITOGRAPHIE

**Cédric Moro** - Mars 2013 – « *Sélections thématiques de Tweets du 01/09/2013 au 28/02/2013* :

- le *Dicrim*, la prévention et la préparation

[https://twitter.com/MORO\\_CEDRIC/status/320936834370777089](https://twitter.com/MORO_CEDRIC/status/320936834370777089)

- la *vigilance* et l'*alerte*

[https://twitter.com/MORO\\_CEDRIC/status/320966839838580736](https://twitter.com/MORO_CEDRIC/status/320966839838580736)

- les *consignes de sûreté*

[https://twitter.com/MORO\\_CEDRIC/status/321153388144369664](https://twitter.com/MORO_CEDRIC/status/321153388144369664)

- les *appels à la solidarité*

[https://twitter.com/MORO\\_CEDRIC/status/321235614693462017](https://twitter.com/MORO_CEDRIC/status/321235614693462017)

- l'*état des infrastructures*

[https://twitter.com/MORO\\_CEDRIC/status/321502421824180225](https://twitter.com/MORO_CEDRIC/status/321502421824180225)

- les *réponses aux tweets sur l'urgence*

[https://twitter.com/MORO\\_CEDRIC/status/321156718606311425](https://twitter.com/MORO_CEDRIC/status/321156718606311425)

- les *incitations au partage d'informations d'urgence*

[https://twitter.com/MORO\\_CEDRIC/status/321561180399357952](https://twitter.com/MORO_CEDRIC/status/321561180399357952)

- les *applications web ou mobiles dédiées MSGU*

[https://twitter.com/MORO\\_CEDRIC/status/321561180399357952](https://twitter.com/MORO_CEDRIC/status/321561180399357952) »

**Cédric Moro** - Mars 2013 -- « *Ensemble des tweets MSGU recensés sur les villes sélectionnées du 01/09/2012 au 28/02/2013* »

<http://www.i-resilience.fr/2013/04/tweets-msgu-de-grandes-villes-francaises-lors-de-lhiver-20122013/>

**Franck Cofino et Agence Adverbia** - Février 2013 - « *(Étude #6) : 60% des grandes villes présentes sur Twitter mais avec un niveau très disparate !* »

<http://blogterritorial.expertpublic.fr/twitter-villes-collectivite-france/>

**Cédric Moro** - Juillet 2012 – « *Ces grandes villes françaises qui cachent leurs risques majeurs* »

<http://www.i-resilience.fr/2012/07/ces-grandes-villes-francaises-qui-cachent-leurs-risques-majeurs/>

**Réseau Risques (Réseau Idéal)** – « *Base de données nationale sur les Dicrim* »

<http://www.bd-dicrim.fr>

**Wellington Region - CDEM Group, Fatou Sene-Moro et Cédric Moro** - Février 2013 « *Médias sociaux en gestion d'urgences - Un guide des meilleures pratiques* »

<http://www.i-resilience.fr/2013/01/medias-sociaux-en-gestion-durgence-msgu-le-1er-guide-en-francais/>

**INSEE** - 2012 « *Population légales de 2010* »

<http://www.insee.fr/fr/ppp/bases-de-donnees/recensement/populations-legales/>