



**PNRS**

Portail National des Ressources et des Savoirs

**Publié sur :** Plateforme Gestion et Techniques Opérationnelles

**Ressource :** Article / Synthèse du mémoire produit dans le cadre de la formation d'adaptation à l'emploi de chef de groupement, 2015.

**Auteurs :**

Commandant Christophe FRERSON	EMIZ SUD
Commandant Jean-Pierre GALINDO	ENSOSP
Commandant Jérôme LINK	SDIS 84
Commandant François RAMASSAMY	SDIS 974

**Directrice de mémoire :** Sabrina CERVERA BOUET - ENSOSP

**Date de publication :** 03 mars 2016

**Titre : COMMENT FAVORISER L'UTILISATION DES MEDIAS SOCIAUX DANS LE COMMANDEMENT D'UNE OPERATION DE SECOURS ?**

L'utilisation des médias sociaux par la population est en constante progression. Ce constat se vérifie également en cas d'accidents, sinistres, ou catastrophes lors desquels d'importants volumes de données sont échangés par les citoyens. Ces flux de renseignements sont pris en compte de manière hétérogène par les acteurs du secours dans la gestion opérationnelle. De ce constat, naît la question suivante : comment intégrer la démarche collaborative des médias sociaux comme une aide à la décision du commandant des opérations de secours ? Pour répondre à cette problématique, des pistes de réflexion émergent :

- Les informations issues des médias sociaux peuvent-elles être utiles dans le cadre du commandement d'une opération de secours ?
- L'organisation du commandement d'une opération de secours en France prend-elle en compte les médias sociaux en gestion d'urgence (MSGU) ?
- Quels sont les opportunités et les risques d'utilisation de ces flux d'informations ?
- Comment adapter notre système opérationnel face à ces nouvelles données ?

Pour y répondre, nous avons choisi, tout d'abord, d'effectuer un état des lieux de l'usage des médias sociaux en gestion d'urgence à l'étranger et en France, puis de rappeler l'organisation du commandement chez les sapeurs-pompiers. Ensuite, une démarche terrain et une série d'enquêtes ont permis de vérifier nos hypothèses, aboutissant à proposer des préconisations pour favoriser l'utilisation des médias sociaux dans le commandement d'une opération de secours.

## **PARTIE I : LES MEDIAS SOCIAUX, DU RENSEIGNEMENT A L'INFORMATION OPERATIONNELLE**

### **1. Une nouvelle source d'information opérationnelle**

Les différentes études menées sur l'utilisation des médias sociaux montrent que les réseaux sociaux préférés des Français sont Facebook, YouTube, Google+ et Twitter. Le nombre de foyers connectés atteint les 80% de la population. Plus de 50% de la population est mobinaute, toutes les catégories socioprofessionnelles utilisent les médias sociaux et les jeunes internautes sont hyper-connectés. Les MSGU sont nés en 2007 aux États-Unis d'Amérique avec le programme *Amber (Alerte Enlèvement* en France). L'événement majeur initiateur de leur prise en compte est l'ouragan SANDY en 2012. A l'international, la population utilise les MSGU pour suivre les événements, envoyer des informations depuis le lieu du sinistre, informer sa communauté et pour interagir avec les services d'urgence. Quant aux acteurs du secours, ils les emploient également pour suivre des événements, capter des informations opérationnelles, diffuser des informations officielles, voire préparer la population aux crises potentielles.

En France, la catastrophe ferroviaire de Brétigny-sur-Orge le 12 juillet 2013 est l'événement qui a initié l'utilisation des MSGU. Depuis cet accident, la pratique se généralise et des associations citoyennes comme VISOV « Volontaires Internationaux en Soutien Opérationnel Virtuel » ou comme « La Radio Météo », se sont même développées pour diffuser des consignes à la population et pour assister des centres opérationnels de sécurité civile dans la gestion des médias sociaux lors d'évènements particuliers. Cependant, nous constatons de nouveaux comportements dans l'utilisation des MSGU par la population en cas de crise, comme le recours à Twitter pour donner l'alerte, ou encore la diffusion de photos sur internet avant de prévenir les services d'urgence.

Face à cette pratique grandissante des médias sociaux en situation d'urgence par les citoyens, des services de secours et des centres opérationnels expérimentent leur intégration dans leur dispositif opérationnel.

## 2. La prise en compte des informations opérationnelles dans la chaîne de commandement d'une opération de secours

Pour ce qui relève de l'usage des MSGU par la chaîne du commandement de la sécurité civile, nous pouvons observer qu'en l'absence de doctrine nationale, leur utilisation est balbutiante et très hétérogène. Cette situation s'explique en partie par l'organisation du commandement chez les sapeurs-pompiers et la manière de prendre en compte les informations opérationnelles.

C'est après la seconde guerre mondiale que les sapeurs-pompiers se sont véritablement organisés avec la parution de décrets structurants et d'un règlement d'instruction et de manœuvres.

Avec l'apparition du Commandant des Opérations de Secours (COS), un cadre précis est institué et des outils sont développés pour organiser la gestion opérationnelle des Services Départementaux d'Incendie et de Secours (SDIS). L'utilisation des Postes de Commandement Mobiles (PCM) et l'apparition d'un Centre de Traitement des Appels (CTA), adossé à un Centre Opérationnel Départemental d'Incendie et de Secours (CODIS) vont faciliter l'action et l'information du COS tout en améliorant le renseignement des autorités.

Néanmoins, le renseignement opérationnel provient exclusivement du terrain et des acteurs institutionnels du secours. Il ne prend pas en compte les informations véhiculées sur les médias sociaux.

La formation des officiers de sapeurs-pompiers français est centralisée à l'échelon national au sein de l'école nationale supérieure des officiers de sapeurs-pompiers (ENSOSP). L'utilisation des MSGU n'est actuellement pas intégrée dans les cours de gestion opérationnelle et de commandement (GOC). Par conséquent, seuls quelques SDIS utilisent, de manière expérimentale, les MSGU dans le commandement des opérations de secours.

## 3. Les hypothèses de recherche

Après une première partie consacrée à l'état des lieux des MSGU, nous avons identifié plusieurs hypothèses de recherche :

- 1) les médias sociaux pourraient constituer une nouvelle source d'informations disponibles au profit du COS
- 2) les informations issues des médias sociaux apporteraient une plus-value pour le COS dans sa gestion opérationnelle
- 3) les informations véhiculées sur les médias sociaux comporteraient des risques pour le COS dans sa gestion opérationnelle
- 4) l'exploitation des MSGU à des fins opérationnelles nécessiterait d'adapter l'organisation du commandement d'une opération de secours

La démarche d'enquête terrain a permis de confirmer ou d'infirmer ces hypothèses.

## **PARTIE II : DE LA BULLE VIRTUELLE A LA PRATIQUE OPERATIONNELLE**

### **4. La démarche de recherche**

Afin de vérifier le bien-fondé de nos hypothèses de recherche, nous avons établi un protocole d'enquête terrain fondé sur une démarche à la fois qualitative et quantitative :

- approche juridique et financière,
- questionnaires,
- analyse des pratiques,
- expérimentation,
- entretiens et témoignages,
- suivi de l'actualité.

### **5. Les résultats**

#### **Les principaux enseignements à retenir**

- L'utilisation des MSGU par le citoyen et par les services d'incendie et de secours trouve sa légitimité et son fondement légal dans les orientations de la loi de modernisation de la sécurité civile (Loi n°2004-811).
- Il n'existe pas d'outil législatif spécifique ni de jurisprudence réglementant l'utilisation des médias sociaux en gestion d'urgence par les SDIS. Toutefois les obligations relatives au devoir de réserve, de discrétion professionnelle et de secret professionnel s'appliquent. Le droit à l'image et le droit au respect de la vie privée doivent également être respectés.
- Les pratiques des SDIS en matière de MSGU sont très hétérogènes. Les attentes sont fortes, notamment en termes de formation et de retours d'expériences. Les moyens mis en œuvre sont encore expérimentaux pour utiliser les MSGU dans le cadre opérationnel.
- L'étude des « bonnes pratiques » en provenance des structures opérationnelles initiatrices et l'expérimentation durant un exercice « chef de site » à l'ENSOSP ont permis de mettre en évidence l'intérêt opérationnel des informations issues des médias sociaux dans la conduite d'une opération de secours tout en montrant la nécessité d'encadrer la démarche.
- L'actualité (étude d'évènements récents, colloques, création de formations) confirme l'intérêt croissant porté par les professionnels du secours sur la problématique des MSGU avec le développement et l'échange de bonnes pratiques faisant émerger le besoin d'une démarche structurée.

### **6. Retour sur hypothèses**

- Nous pouvons conclure, sur la base des observations récoltées que l'hypothèse n°1 est confirmée. Les MSGU peuvent constituer une nouvelle source d'informations au profit du COS.
- L'étude des organisations expérimentales mises en place par le SDIS 83 et le SDIS 30 complétée par l'expérimentation au sein de la formation « chef de site » permettent de valider l'hypothèse n°2. Les informations issues des médias sociaux apporteront une plus-value pour le COS.

- Au vu des éléments recueillis auprès des SDIS et lors de l'expérimentation à l'ENSOSP, nous pouvons confirmer l'hypothèse n°3. Les informations véhiculées sur les médias sociaux peuvent comporter des risques pour le COS.

- L'étude des bonnes pratiques permet de conclure que l'hypothèse n°4 n'est que partiellement confirmée. En effet, si une adaptation de l'organisation opérationnelle au CODIS semble nécessaire pour prendre en compte ces nouveaux outils, elle ne remet pas en cause les principes fondamentaux du commandement d'une opération de secours.

## 7. Les préconisations

Le COS ne peut pas être directement acteur dans l'emploi des MSGU par risque de surcharge cognitive. Tout doit être mis en œuvre pour simplifier la gestion opérationnelle et lui faciliter la tâche. Ainsi, nous proposons 13 préconisations pour favoriser l'utilisation des médias sociaux dans le commandement d'une opération de secours. Elles sont répertoriées en deux catégories : les **préconisations générales** qui représentent un socle nécessaire au déploiement des MSGU, et celles dites **spécifiques** sous forme de boîte à outils, pour les SDIS désireux d'approfondir la démarche.

	Préconisations	Natures
Préconisations générales	Préconisation N°1 :	Créer un guide national des bonnes pratiques des MSGU à l'usage des SDIS
	Préconisation N°2 :	Préserver la primauté de la fonction COS
	Préconisation N°3 :	Utiliser le CODIS comme filtre des MSGU à destination du COS
	Préconisation N°4 :	Utiliser les PC mobiles comme outils MSGU du COS
	Préconisation N°5 :	Dispenser une formation MSGU aux sapeurs-pompiers
	Préconisation N°6 :	Créer un réseau d'entraide MSGU des CODIS rassemblés autour des COZ
Préconisations spécifiques	Préconisation N°7 :	Coordonner la communication MSGU Préfecture/SDIS
	Préconisation N°8 :	Assurer une présence permanente sur les médias sociaux
	Préconisation N°9 :	Organiser un service de veille et d'astreinte permanentes
	Préconisation N°10 :	Renforcer la fonction Renseignement au sein du CODIS
	Préconisation N°11 :	Interagir avec le public en période de crise
	Préconisation N°12 :	Réaliser une campagne d'information sur les numéros d'urgence officiels
	Préconisation N°13 :	Réaliser des exercices MSGU avec la population

organisationnelle	opérationnelle	formation
-------------------	----------------	-----------

## Les préconisations générales

Les SDIS sont dans l'attente d'un document de référence qui leur permettra de mettre en œuvre concrètement les MSGU au sein de leur dispositif opérationnel.

Pour élaborer un guide des bonnes pratiques MSGU, un groupe de travail pourrait être constitué et piloté par la DGSCGC. Les mesures proposées pourraient être modulables en fonction de la taille, des moyens et des ressources humaines de chaque structure.

Le centre opérationnel départemental d'incendie et de secours, qui est l'organe névralgique de l'organisation opérationnelle d'un SDIS, représenterait l'échelon pertinent pour exploiter cette nouvelle source d'informations issue des médias sociaux en situation d'urgence. Cependant, le CODIS doit être vigilant et préserver les prérogatives et les décisions du COS. Toutes les informations pertinentes issues des MSGU doivent lui être transmises de manière synthétique pour représenter une valeur ajoutée opérationnelle.

Après une expérimentation sur un exercice « chef de site », il s'avère que les PC (Postes de Commandement) constitueraient des outils capables d'intégrer de manière efficace les MSGU au profit du COS sans remettre en cause notre organisation opérationnelle. Aussi, des formations *ad hoc* doivent être dispensées auprès des acteurs opérationnels. Elles devraient être intégrées au système de formation de la « Gestion Opérationnelle et de Commandement ».

Pour être efficient, les SDIS pourraient mutualiser des ressources et s'unir pour intégrer les médias sociaux lors d'opérations majeures. Ainsi, en cas de sinistre ou de vigilances météorologiques, des SDIS activeraient leur cellule MSGU et les mettraient au service des autres SDIS concernés par des événements d'envergure. Les COZ pourraient jouer un rôle de coordinateur en la matière.

## Les préconisations spécifiques

Afin de diffuser des messages précoces et cohérents en situation d'urgence vers la population, il conviendrait de valider au préalable, entre le SDIS et la préfecture, une communication de sécurité civile dite de risque et de crise à destination du public. Il serait par ailleurs judicieux de fédérer préalablement une liste des communautés institutionnelles et d'internautes « suiveurs » qui participeraient à la (re)diffusion d'informations pertinentes. Les sapeurs-pompiers volontaires pourraient avoir une place privilégiée dans ce dispositif. L'objectif pourrait être également d'interagir avec le public pendant la crise mais aussi de l'intégrer en amont dans le cadre d'exercices de sécurité civile.

En période d'activité courante, la création d'un service de veille passive (réseau sentinelle), intégrant la chaîne de commandement d'un SDIS et son service « opérations », pourrait permettre de déceler les signaux faibles. Il basculerait en veille active lors de l'apparition de signaux forts.

Une cellule MSGU serait activée sur demande du CODIS en cas d'événements confirmés. Des seuils d'engagement seraient planifiés. La fonction « Renseignement » du CODIS serait alors renforcée par un ou des cadre(s) MSGU. Leur fonction consisterait à discriminer les informations pertinentes issues des médias sociaux afin de les diffuser au commandant des

opérations de secours. Cette cellule MSGU serait positionnée entre la cellule communication et l'officier CODIS.

Enfin, nous proposons le lancement d'une campagne d'information à grande échelle pour rappeler les numéros d'urgence à composer avant toute autre action sur les médias sociaux. Cela contribuerait à limiter les dérives comportementales constatées.

La principale charge financière de ces préconisations repose sur le volet formation des agents, qui reste cependant minime. En effet, cette mise en œuvre ne nécessite pas de logiciels payants, ni d'équipe de spécialistes ou de recrutement particulier.

---

Les principes de mutabilité et d'adaptabilité du service public obligent les services d'incendie et de secours à prendre en compte les évolutions sociétales. Avec les médias sociaux, nous assistons à un changement de comportement de la population en situation d'urgence. Face à ces nouvelles pratiques, des services d'urgence mettent en place des réponses expérimentales.

Néanmoins, cette démarche doit être encadrée pour être relayée et développée par l'ensemble des SDIS. Les préconisations proposées dans ce mémoire permettent de répondre en partie aux premières interrogations des SDIS et d'appréhender une démarche de mise en œuvre.