

La création du terme **MSGU**, pour médias sociaux en gestion d'urgence, date de fin 2012. C'est une traduction de SMEM – Social Media in Emergency Management, principe déjà utilisé chez nos collègues de l'autre côté de l'Atlantique depuis quelques temps.

Le sigle **MSGU** correspond à la démarche permettant de tirer profit, pour la gestion d'événements majeurs, des médias sociaux en situation d'urgence. Cette information est dispersée sur de nombreux réseaux sociaux, et d'intérêt divers. Les plus connus sont Facebook et Twitter mais des informations précieuses peuvent se trouver sur Snapchat ou Instagram... Elle est donc inaccessible aux organisations de l'urgence sans un **traitement préalable** permettant de l'extraire, de l'ordonner et de la présenter sous une forme exploitable en salle opérationnelle.

La pleine expansion des réseaux sociaux sur internet force **l'intérêt des services de secours** qui n'en avaient pas l'utilité antérieurement. S'y référer est devenu un **réflex** naturel pour un grand nombre d'utilisateurs habitués à la gestion de crise via les réseaux sociaux.

Ces informations sont à **double sens**, elles peuvent aussi bien descendre des services d'urgences pour transmettre, par exemple, des consignes de sécurité. Ou bien alors remonter vers les services d'urgences via des personnes dédiées qui vont regrouper les informations transmises volontairement, ou non par les utilisateurs des réseaux sociaux.

## Un exemple à suivre : **VISOV**

En France, et plus largement dans l'espace francophone, l'association **VISOV** (pour volontaires internationaux en soutien opérationnel virtuel) a été constituée par des citoyens, pour la plupart intervenant dans le domaine de la sécurité civile ou de l'urgence, afin d'importer le concept de **VOST**. Il a été francisé en **ESOV**, équipe de soutien opérationnel virtuel. L'association développe le concept, les méthodes et les outils permettant de faire fonctionner une ESOV dans le cadre d'une urgence. Ses bénévoles sont intervenus à de nombreuses reprises depuis 2012 au profit d'organisations gouvernementales et non gouvernementales diverses. Ils constituent un groupe de citoyens à l'interface entre les médias sociaux et les organisations d'urgence et de sécurité civile.

Si l'ESOV met à disposition des organisations d'urgence pour les informations issues des réseaux sociaux, ces dernières doivent s'en saisir et les utiliser dans leur

**processus de décision.** Elles doivent trouver leur place dans la situation tactique élaborée en salle opérationnelle. La restitution joue à ce titre un rôle important. Elle prend la forme d'une liste de résultats de recherche, disponible dans un tableur dans un ordre chronologique. Les informations étant géolocalisées, elles peuvent également être restituées sous la forme d'une **carte collaborative**.

## En conclusion

L'élaboration d'une **doctrine d'emploi** des MSGU dans les services d'urgence peut être envisagée pour formaliser la démarche MSGU. L'absence de cadre formel ne doit toutefois pas être un prétexte pour repousser l'entrée d'un service d'urgence dans la démarche MSGU. Au contraire, une telle doctrine doit faire son lit de la pratique vécue par les intervenants. Un cadre normatif défini a priori pourrait même se révéler contre-productif. Pensez à la pratique du vélo : il est plus rapide d'apprendre en pédalant sur une bicyclette, ou en étudiant préalablement les lois de la physique régissant la trajectoire d'un mobile en équilibre instable ? Il en va de même pour la démarche MSGU : **elle s'apprend par la pratique**.



**Author:** [Rescue18](#)