

URGENCE ET RESEAUX SOCIAUX

UNE NUIT POUR INVENTER LES SYSTEMES D'INFORMATION DE GESTION DE CRISE DE DEMAIN



Sujet porté par : La Protection Civile et VISOV, et le bureau de la nuit de l'Info 2015

Note : Le partenaire de cette Nuit de l'Info 2015 a été choisi en septembre 2015, indépendamment des événements qui ont eu lieu récemment à Paris. Aussi, nous invitons les participants à la Nuit de l'Info à replacer le sujet dans un contexte plus global, en faisant appel à d'autres situations d'urgence telles que les catastrophes naturelles.

1. Contexte

De nombreuses associations françaises ont pour principal objectif d'apporter une assistance à des populations dont la vie ou la santé est menacée notamment en cas de conflits armés, d'épidémies, de pandémies, de catastrophes naturelles, d'attentats terroristes, ou encore d'exclusion des soins en France et à l'international.

Les médias sociaux et les technologies collaboratives sont des éléments essentiels en matière de préparation, d'intervention et de rétablissement en cas de situation d'urgence. Que ce soit dans le cadre d'une action internationale à la suite de tsunamis dévastateurs ou d'un effort de rétablissement dans des villes importantes après le passage d'un ouragan. Aux États-Unis, les autorités gouvernementales utilisent désormais de plus en plus les médias sociaux pour partager des renseignements et joindre les citoyens à toutes les étapes d'une urgence ou d'une crise. Cependant, l'adoption, l'utilisation, le déploiement et l'intégration de nouveaux outils au sein des méthodes et des systèmes traditionnels doivent faire l'objet d'une réflexion.

C'est pourquoi, la Protection Civile et l'association VISOV (Volontaires Internationaux en Soutien

Opérationnel Virtuel) sont heureux de s'associer à la Nuit de l'Info 2015 et de proposer aux étudiants de se pencher sur la mise en place d'un logiciel ou plateforme SaaS, permettant de rallier l'ensemble des outils nécessaires à l'utilisation des échanges sur les médias sociaux et les technologies collaboratives dans les situations d'urgence.

Le but de cette plateforme est de tirer profit des médias sociaux, et au delà, afin de mieux connaître la situation et de faciliter le processus de prise de décisions opérationnelles.

Les équipes d'intervention d'urgence s'appuient depuis longtemps sur plusieurs sources de renseignements, notamment les radios et outils de télécommunications dans les véhicules d'urgence, les cartes, les centres de répartition d'urgence par système informatique, les systèmes de gestion des crises, les caméras de surveillance de la circulation, les systèmes d'information géographiques ainsi que les évaluations en véhicules pour recueillir des renseignements. De nos jours, les intervenants peuvent utiliser les médias sociaux (et sites web) pour communiquer et pour recueillir et diffuser en temps réel de l'information dynamique afin d'obtenir une



meilleure connaissance de la situation et de prendre des décisions. La grande quantité de renseignements diffusés et la vitesse à laquelle ils sont transmis peuvent par contre créer une situation où ces renseignements se retrouvent inutilisés ou inutilisables s'il n'est pas possible de les identifier, de les confirmer, de les coordonner, de les agréger ou de les contextualiser.

C'est pourquoi il est important de mettre en place aujourd'hui des plateformes expérimentales qui répondent aux besoins des systèmes connus sous le nom MSGU (Médias Sociaux en Gestion d'Urgence) et de portails web fédérant les sources d'informations et permettant une interaction quasi temps réel avec les citoyens témoins et/ou acteurs d'un événement grave.

2. Objectifs

Au cours de cette Nuit de l'Info, vous devrez développer une application web mettant en œuvre une ou plusieurs solutions pour aider à la gestion de crise. Votre projet peut s'adresser aussi bien aux victimes qu'au commandement d'une opération de secours ou à d'autres acteurs d'une gestion de crise. Elle peut établir une communication depuis le terrain vers les centres opérationnels pour remonter des informations sur la situation afin de décider, planifier et coordonner les opérations de secours, ou inversement depuis les services de communication vers les populations pour les informer de l'évolution de la situation. Votre application peut également mettre l'accent sur la prévention, c'est-à-dire l'organisation avant que la crise ne survienne, ou bien sur l'après-crise, une fois que l'urgence est passée et qu'il faut agir sur du long terme, par exemple pour la reconstruction ou l'assistance médicale.

Parmi les problèmes à résoudre, mais ce ne sont pas les seuls, on peut penser à :

- **la collecte de l'information** : Il s'agit de la capacité à obtenir, à diffuser, à chercher, à confirmer, à contextualiser et à gérer l'information disponible. Ce concept comporte également l'identification d'éléments d'information essentiels dans les médias sociaux relatifs aux exigences habituelles en matière de sécurité civile.
- **la confidentialité et la sécurité** : Il s'agit de l'utilisation des médias sociaux dans le but d'acquérir une meilleure connaissance de la situation, tout en permettant le respect de la vie privée des utilisateurs. En particulier, l'utilisation de données à caractère personnel nécessite de supprimer certains détails lors du partage de renseignements entre plusieurs collaborateurs, en prenant en compte le degré de sécurité des réseaux, des plateformes, des données et des outils utilisés.
- **les données et normes ouvertes** : Pour obtenir réellement une meilleure connaissance de la situation, les médias sociaux doivent être intégrés de façon technique et contextuelle à l'environnement de l'information général et au processus opérationnel de sécurité civile. Parmi les autres éléments importants à considérer, notons la détection d'événements, les formats de données, les modèles de données, les ontologies, la sémantique relative aux données liées, l'automatisation et l'intelligence artificielle.

3. Liens web

<http://www.visov.org/guide-us/>

<http://www.visov.org/meilleurespratiques/>



4. Mots clés

#MGSU #Urgences #Gestion de crise #Médias sociaux #CrowdHelp #Resilience

5. Mots du parrain et des organisateurs

"Bon développement et bonne Nuit de l'Info 2015 !"

