



PRÉFET DE LA CÔTE-D'OR



Dijon, le 12 décembre 2017

Signature de la première convention quadripartite de France relative à l'organisation et la participation de VISOV à la gestion de crise

La préfecture de Côte-d'Or, le Conseil départemental de la Côte-d'Or, le SDIS 21 et l'association des Volontaires Internationaux en Soutien Opérationnel Virtuel (VISOV) deviennent partenaires pour la gestion de crise

Au cours de ces derniers mois, la population française a été confrontée à **de nombreux événements nécessitant l'intervention des forces de sécurité civile**, qu'il s'agisse des attentats terroristes perpétrés sur le territoire, et tout dernièrement lors des événements climatiques d'ampleur lorsque l'ouragan IRMA s'est dirigé sur SAINT MARTIN et SAINT BARTHÉLEMY mais aussi en Guadeloupe.

Lors de ces catastrophes, qui ont nécessité la mise en œuvre de mesures de protection et de secours aux populations, de nombreuses **informations** ont circulé **sur les réseaux sociaux** parfois même avant la connaissance avérée des faits par les services de Police ou de Gendarmerie voire du Service Départemental d'Incendie et de Secours. Or, le recueil d'information le plus en amont possible voire simultanément à la survenance des faits revêt une dimension stratégique pour un gestionnaire de crise et plus particulièrement lors de l'ouverture d'un **centre opérationnel départemental**.

La communication de crise si elle passe par des vecteurs institutionnels ne peut désormais plus se concevoir sans prendre en compte les réseaux sociaux. En ce sens, l'association des Volontaires Internationaux en Soutien Opérationnel Virtuel (VISOV) * **constituera un appui essentiel dans la gestion des réseaux sociaux en période de crise** car accéder à **l'information en temps réel**, c'est aussi permettre de comprendre un événement, le vérifier, le corriger ou parfois **couper court à des rumeurs**.

Concrètement, VISOV **pourra être amené à contribuer à sauver des vies** par la diffusion de messages de prévention ou par la détection des personnes sinistrées ou disparues.

Les trois partenaires de l'association vont quant à eux démultiplier leur surface de diffusion et de captation d'information, et être d'autant plus efficaces pour la gestion des crises, montrant ainsi leur volonté commune de suivre les évolutions organisationnelles nécessaires dans le domaine de la sécurité et la protection civile.

Quelle sera la nature du concours apporté par VISOV ?

Dès lors qu'un événement sera détecté par un membre de l'association VISOV, ou que son concours sera demandé par l'un des trois autres partenaires, une équipe de soutien opérationnel virtuel pourra être mobilisée et proposer son appui au gestionnaire de crise :

- pour fournir une remontée de l'information pertinente issue des médias sociaux à l'aide d'un document collaboratif en ligne dont l'accès est restreint aux volontaires de VISOV et aux gestionnaires de crise concernés ;
- pour fournir une cartographie collaborative de ces remontées dont l'accès est public ;
- pour assurer, à l'aide de ses propres comptes sur les médias sociaux, la diffusion d'informations, notamment concernant les comportements de prudence, les consignes de mise en sécurité ou toute information relative aux moyens d'atténuation de la crise mis à la disposition de la population ;
- pour relayer à l'aide de ces mêmes comptes les appels à la solidarité.

* VISOV est une association créée en janvier 2014 mais déjà très active depuis 2012, **première communauté virtuelle francophone de volontaires numériques en gestion d'urgence** (sécurité civile). Elle promeut l'utilisation accrue des Médias Sociaux en Gestion d'Urgence, les MSGU. En 2017, elle compte une soixantaine d'adhérents (<http://www.visov.org>) et 140 bénévoles.

Du côté de la Préfecture, l'action menée répond parfaitement aux préoccupations de la loi de modernisation de la sécurité civile, portées par la direction générale de la sécurité civile et de la gestion des crises, qui vise à faire **du citoyen un acteur à part entière de sa propre sécurité** et de celle de tous.

Déjà **partenaire du Ministère de l'intérieur** et reconnue pour son expertise en matière de veille, de vérification des faits et de diffusion de la culture de sécurité civile sur les médias sociaux, VISOV a déjà signé de nombreuses conventions de partenariat avec d'autres Préfectures, Services départementaux d'Incendie et de Secours ou collectivités.

Cependant cette **convention quadripartite** qui est signée aujourd'hui **est unique en France**.

La préfecture se félicite de cette démarche qui traduit la fédération des acteurs incontournables de la gestion de crise. Elle se traduira à court terme par la participation des équipes de VISOV aux exercices de défense et de sécurité civiles qui seront organisés en 2018. Il ne fait pas de doute qu'ils souligneront l'intérêt de cette collaboration désormais incontournable.

Du côté du Conseil départemental de la Côte-d'Or, on souligne que rares sont les crises d'ampleur (attentats, accidents technologiques, transport de matières dangereuses, inondations...) qui n'interfèrent pas sur le trafic routier.

Avec la gestion de près de 6000 kilomètres de routes départementales dont il a la charge, le Conseil Départemental apportera donc essentiellement son expertise en matière de gestion des infrastructures routières départementales. Son savoir-faire lui permet déjà de mettre en place rapidement des itinéraires de substitution pour faciliter l'accès des secours et d'intervenir sur le terrain pour rétablir la circulation et ainsi décongestionner les flux de circulations.

Avec VISOV, le Conseil Départemental de la Côte-d'Or trouve un nouvel allié dans sa mission.

Son système de cartographie en temps réel « Inforoutes 21 » sera partagé avec ses partenaires de la Préfecture, du SDIS et de VISOV.

La mutualisation des informations permettra une meilleure exhaustivité de la cartographie proposée au grand public sur le site internet du département, et permettra ainsi de rediriger les usagers des routes vers des itinéraires alternatifs. Il convient cependant de rappeler aux Côte-d'Oriens que le dispositif VISOV n'est pas un système de « commande de service », permettant de solliciter l'intervention des services départementaux : il s'agit d'un nouvel outil au service de la communication dans des situations de crise.

En complément, le Conseil Départemental de la Côte-d'Or, en concertation avec ses partenaires présents aujourd'hui, et avec les services du rectorat, engagera des actions de communication et de sensibilisation à destination des publics dont il a la charge, pour rappeler les bonnes pratiques à adopter en matière de communication sur les réseaux sociaux lors de crises. Ainsi, en marge des exercices liés aux Plans Particuliers de Mise en Sécurité (PPMS) des collèges, les élèves et leurs parents, ainsi que les équipes pédagogiques pourront être sensibilisés aux comportements vertueux à adopter sur les réseaux sociaux lors d'événements graves.

Etre un Département en avance sur son temps, qui s'implique au-delà de ses obligations légales au service de la sécurité des Côte-d'Oriens, en tout point du territoire, c'est toute la logique de la signature de cette convention VISOV, à l'initiative du Conseil Départemental de la Côte-d'Or. Première nationale, cette action s'inscrit naturellement dans le dispositif Futurs 21, qui vise à faire de la Côte-d'Or un territoire d'expérimentations des innovations sociales et territoriales, qu'elles soient publiques ou privées. Le Conseil départemental souhaite faire de notre territoire le premier laboratoire français des modes de vie de demain.

Pour le Service Départemental d'Incendie et de Secours de la Côte d'Or (SDIS 21), la signature de la convention avec VISOV se reflète dans une dimension opérationnelle : anticiper, comprendre la crise, dimensionner la réponse des secours et rassurer la population.

Désormais, il s'agit pour le SDIS 21 de s'appuyer sur des bénévoles compétents afin de faire remonter une information de terrain fiabilisée via les moyens offerts par le web social : tweets, photographies, géolocalisation, cartes interactives, etc.

Cette interaction plus directe avec la population via les réseaux sociaux présente également un intérêt dans le sens descendant en permettant de démentir les *fake news* et autres rumeurs et en délivrant des informations officielles et vérifiées.

C'est là tout l'intérêt pour le SDIS de la démarche « Médias Sociaux en Gestion d'Urgence » #MSGU.