



DIRECTION DE LA PREVENTION ET DE LA GESTION DES RISQUES
RESERVE COMMUNALE DE SECURITE CIVILE
DE LA VILLE DE NICE



**L'unité de veille des médias sociaux en Gestion d'Urgence
de la Réserve Communale de Sécurité Civile de la Ville de Nice
(@NiceVOST)**

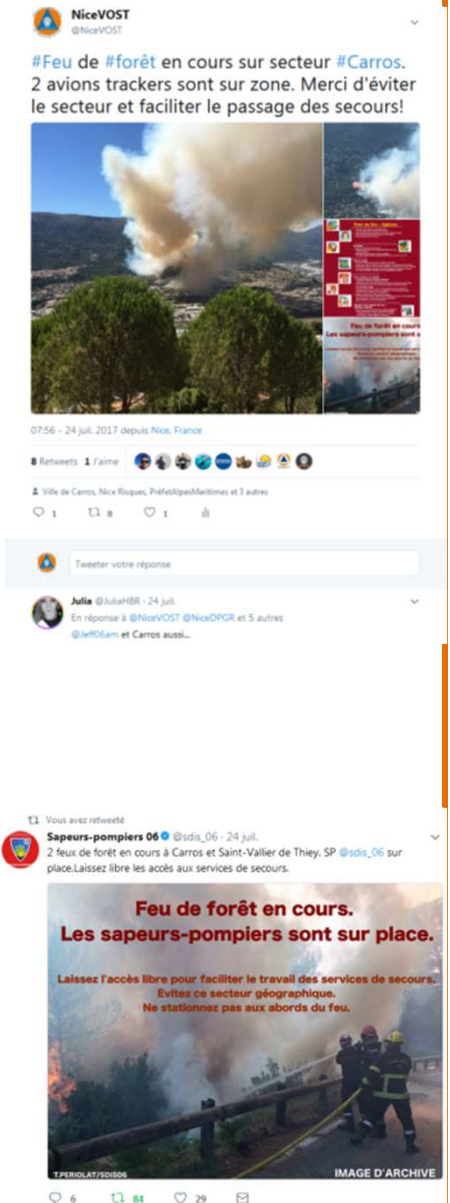




1. POURQUOI UTILISER LES MEDIAS SOCIAUX EN GESTION D'URGENCE ?

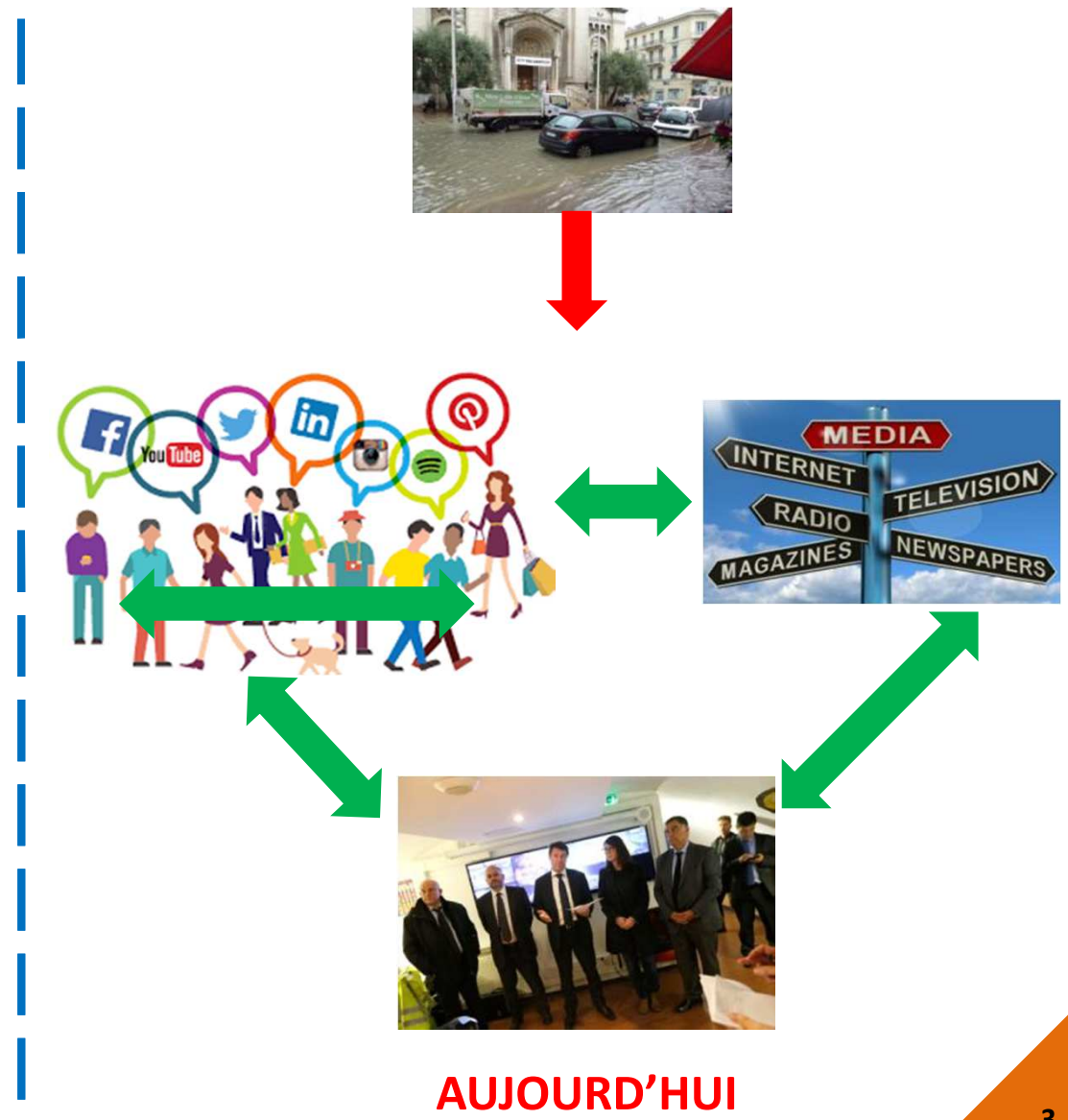


- Contribuer à sauver des vies (géolocalisation, messages de prévention, accélération recherches, détection personnes sinistrées/disparues...),
- Accéder plus rapidement à l'information en temps réel,
- Aider à la fois, les autorités de protection/sécurité civile et les citoyens en difficulté ou en panique,
- Relayer la communication des autorités publiques sur les réseaux sociaux,
- Avoir une meilleure compréhension de l'événement,
- Vérifier, corriger l'événement et couper court aux rumeurs,
- Dialoguer et collaborer avec les citoyens,
- Disposer en amont et pendant l'événement de relais/alliés sérieux et fidèles,
- Faire prendre conscience au citoyen qu'il peut être **acteur de sa propre sécurité et le sensibiliser à aider toute personne.**





2. LES MEDIAS SOCIAUX ET LA RÉVOLUTION DE LA DIFFUSION DE L'INFORMATION





3. QU'EST CE QU'UN VOST ?



Virtual Operations Support Team (VOST) ou,
Equipe en Soutien Opérationnel Virtuel (ESOV).

- Il s'agit d'un groupe de personnes se structurant sur les médias sociaux pour intervenir lors d'un sinistre impactant un territoire proche ou distant.
- Le concept est né aux USA, dès 2009 et a prouvé son efficacité dans la gestion de crise dans le cas d'incendies de forêts, de tornades ou encore de séismes...

➤ En France :

- **@VISOV** (hiver 2012), **1ère communauté virtuelle francophone de volontaires numériques en gestion d'urgence** → Veille nationale et internationale,
- **@NiceVOST** (été 2015), l'unité de veille de la RCSC de Nice → Veille sur Nice et la Métropole NCA.





4. POURQUOI @NICEVOST ?



- Il s'agit pour la ville de Nice de s'appuyer, en cas d'évènement majeur, sur des bénévoles « virtuels » volontaires et mobilisés pour :
 - ✓ Diffuser l'information officielle fiable sur la crise,
 - ✓ Remonter de l'information du terrain,
 - ✓ Détecter toute rumeur naissante.
- Ces bénévoles « virtuels » sont **membres de la Réserve Communale de Sécurité Civile** de la Ville de Nice, constituée de citoyens pouvant être mobilisés en appui des pouvoirs publics en cas d'incident ou d'évènement majeur.
- L'équipe du @NiceVOST est composée de **3 bénévoles et 1 agent territorial** qui assurent une veille depuis leur domicile.





5. LES MISSIONS DE L'EQUIPE NICEVOST



- Le VOST est opérationnel 7j/7.
- Il veille Twitter (@NiceVOST) et Facebook (page RCSC Nice).
- En **période courante**, il :
 - ✓ informe sur les activités de la RCSC de Nice,
 - ✓ participe à la sensibilisation des risques majeurs locaux,
 - ✓ relaye les informations utiles (circulation, voies coupées, démoustication, sirènes du RNA ...).
- En **gestion de crise**, les membres du VOST doivent :
 1. Faire un tri pertinent dans les informations qui circulent sur les RS,
 2. Rapporter les informations utiles sur une main courante pour les transmettre au PCC,
 3. Diffuser et relayer les informations officielles ou fiables et les consignes de sécurité en relation avec les autorités locales et nationale (points météo, conduite à tenir ...), utiles et non dangereuses à la population.
 4. Détecter et corriger les rumeurs.





6. LE RÔLE DE NICEVOST DANS LA GESTION DE CRISE À NICE



- ✓ **Renseigne** les autorités des informations & signalements trouvés sur les réseaux sociaux,
- ✓ Recherche des informations,

- ✓ Recense les signalements
- ✓ Informe les usagers sur l'événement en cours,
- ✓ Diffuse les consignes des autorités

Importance de l'évènement ↑

PLAN COMMUNAL DE SAUVEGARDE



CELLULE de VIGILANCE



RISQUE COURANT





7. MISE EN PLACE D'UNE VEILLE AU NICEVOST



1. Lorsqu'une veille des médias sociaux est mise en place, un événement est créé sur l'application web RCSC Ebrigade :
 - ✓ Cause de la veille,
 - ✓ Horaires,
 - ✓ Inscription des bénévoles disponibles (avertis par sms ou WhatsApp),
 - ✓ Ouverture d'une main courante intégrée.
2. La coordination de l'équipe se fait via :
 - ✓ WhatsApp,
 - ✓ et Appear.in (site internet qui permet aux utilisateurs de communiquer en vidéo sans installation d'un logiciel).
3. Un membre de l'équipe peut se rendre au Poste de Commandement Communal pour partager directement les informations et coordonner la veille en cours via ebrigade et Appear.in.

Veille vigilance orange vent violent - Commune de Nice - du lundi 6 mars 2017 au mardi 7 mars 2017, 16:00-10:00

🔍 📄 📅 📧 🔄

Description - créé par Nicolas MICALLEF le 06-03-2017 15:20 N° 718

Inscriptions fermées

Dates et heures: du lundi 6 mars 16:00 au mardi 7 mars 2017 10:00
Durée totale: 18 heures
Organisateur: NiceVOST - Equipe Soutien Opérationnel Virtuel
Responsable Réserve Communale de Sécurité Civile de Nice: Nicolas MICALLEF - 06 51 30 72 37 📧
Lieu: Commune de Nice
Personnel requis: 0 📄
Inscriptions: Impossible pour les personnes des autres départements
Détails: Veille de Twitter et Facebook concernant le vent violent du 06/03 au 07/03 inclus sur Nice et sa région.
Equipes: 📄
Statistiques: Signalements victime: 0
Signalements avec intervention: 0

Notifications par email

Envoyer au personnel inscrit (liste validée) les informations relatives à l'événement. envoyer

retour modifier dupliquer duplication multiple supprimer Note de frais ouvrir



- **No registration or downloads**
Guests won't have to register to join. Just send them the room link to join in the browser.
- **Group video conversations**
You can have video conversations with up to 8 people at once. (12 with **premium rooms**)
- **Simple screensharing**
Want to share your screen to present something? Of course you can!
- **Join from any device!**
Standup while on the bus? No problem. (app required on iOS. [Get it here](#))
- **Wanna stay private?**
Just lock the room and screen guests on video as they knock.



8. RECHERCHE DES INFORMATIONS UTILES SUR LES MEDIAS SOCIAUX

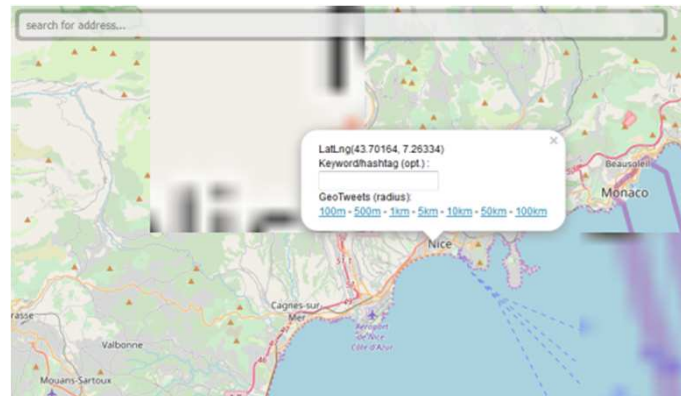


➤ Lorsqu'une crise surgit, le VOST :

1. Recherche des signalements avec des mots clés ou **hashtags** sur Twitter et Facebook :

- #Nice06 pour Nice et sa région proche,
- #inondation, #pluie, #feu, ...

• Utilise une application open source de recherche des tweets par géolocalisation avec des mots clés : **EasyGeoTweets V1.**



• Reçoit des signalements envoyés par les partenaires ou les citoyens sur le compte @NiceVOST.





9. TRANSMISSION DE LA CONDUITE A TENIR SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX



- Utilisation d'infographies préparées à l'avance :
 - ✓ Des partenaires institutionnels (pluie-inondation, feux de forêt, canicule, pollution de l'air ...),
 - ✓ De la Ville de Nice et de la Métropole (DICRIM, dépliants numérisés ...),
 - ✓ Internes au VOST (météo, risques ...).

PLUIE-INONDATION
LES 8 BONS COMPORTEMENTS
en cas de pluies méditerranéennes intenses

 JE M'INFORME et je reste à l'écoute des consignes des autorités dans les médias et sur les réseaux sociaux en suivant les comptes officiels	 JE NE PRENDS PAS MA VOITURE ET JE REPORTE MES DÉPLACEMENTS	 JE ME SOUCHE DES PERSONNES PROCHES, de mes voisins et des personnes vulnérables	 JE M'ÉLOIGNE DES COURS D'EAU et je ne stationne pas sur les berges ou sur les ponts
 JE NE SORS PAS Je m'abrite dans un bâtiment et surtout pas sous un arbre pour éviter un risque de foudre	 JE NE DESCENDS PAS DANS LES SOUS-SOLS ET JE ME RÉFUGIE EN HAUTEUR, EN ÉTAGE	 ROUTE INONDÉE	 JE NE VAIS PAS CHERCHER MES ENFANTS À L'ÉCOLE, ils sont en sécurité

JE CONNAIS LES NIVEAUX DE VIGILANCE

- Phénomènes localement dangereux
- Phénomènes dangereux et étendus
- Phénomènes dangereux d'intensité exceptionnelle

J'AI TOUJOURS CHEZ MOI UN KIT DE SÉCURITÉ

Radi et lampes de poche avec piles rechargeables, boîtes, tringales ou allumettes, nourriture non périssable et évaporable, médicaments, boîtes de secours, vêtements chauds, douille des clés, carte des pages d'identité, trousses de premier secours, argent liquide, chargeur de téléphone portable, articles pour bébé, assurance pour animaux.

JE NOTE LES NUMÉROS UTILES

Mairie
112 ou 18 Pompiers
15 SAMU
17 Gendarmerie, Police

www.developpement-durable.gouv.fr
#pluieinondation

SATP
www.interieur.gouv.fr

ENNEMI PUBLIC N°1

VOS MISSIONS
 Supprimer les eaux stagnantes
 Eliminer les lieux de repos des moustiques
 Vous protéger des piqûres

DÉMOUSTIQUEZ-VOUS !

LUTTEZ CONTRE LE MOUSTIQUE TIGRE VECTEUR POTENTIEL DE LA DENGUE, DU CHIKUNGUNYA ET DU ZIKA

Plus d'informations sur www.nice.fr

VILLE DE NICE

VIGILANCE METEOROLOGIQUE

CANICULE

Conséquences possibles

- Tout le monde est menacé même les personnes en bonne santé.
- Les personnes âgées, les personnes atteintes de maladie chronique ou de troubles de la santé mentale, les personnes prenant régulièrement des médicaments et les personnes isolées sont très vulnérables.
- Les sportifs et les personnes qui travaillent dehors, doivent faire attention à la déshydratation et au coup de chaleur.
- Veillez sur les enfants.
- Les symptômes d'un coup de chaleur sont : fièvre >40°C, peau chaude, rouge et sèche, maux de tête, somnolence, soit intense, confusion, convulsions et perte de connaissance.

Conseils de comportement

- En cas de malaise ou de troubles du comportement, appelez un médecin.
- Si vous avez besoin d'aide, appelez la mairie (39.06).
- Si vous avez des personnes âgées, souffrant de maladies chroniques ou isolées dans votre entourage, prenez de leurs nouvelles ou rendez leur visite deux fois par jour.
- Accompagnez les dans un endroit frais.
- Pendant la journée, fermez volets, rideaux et fenêtres. Aérez la nuit.
- Utilisez ventilateur et/ou climatisation si vous en disposez. Sinon essayez de vous rendre dans un endroit frais ou climatisé (grande surface, cinémas ...) 2 à 3 heures par jour.
- Mouillez-vous le corps plusieurs fois par jour à l'aide d'un brumisateur, d'un gant de toilette ou en prenant des douches et des bains.
- Buvez de l'eau plusieurs fois par jour (adulte et enfant) et, environ 1,5L d'eau par jour si vous êtes une personne âgée. Continuez à manger normalement.
- Ne sortez pas aux heures les plus chaudes (11h-21h).
- Si vous devez sortir, portez un chapeau et des vêtements légers. Limitez vos activités physiques.
- Pour en savoir plus, consultez le site <http://www.sante.gouv.fr/>

Pour vous tenir informé de la situation sur Twitter :
 - @NiceDPGR
 - @NiceVOST

MÉTROPOLÉ
CÔTE D'AZUR



10. SENSIBILISER A L'UTILISATION DES MEDIAS SOCIAUX EN GESTION D'URGENCE (MSGU)



- Sensibilisation des utilisateurs des réseaux sociaux ou de la population à leur emploi en gestion d'urgence :
 - ✓ Infographies,
 - ✓ Sensibilisation (PPT de 15 diapositives) aux MSGU de 45 minutes dans les quartiers par la RCSC Nice.

LE CITOYEN ACTEUR PENDANT LA CRISE

SENSIBILISATION AUX MEDIAS SOCIAUX en GESTION D'URGENCE

VIGILANCE METEO



Aidez-nous à faire de Twitter, une source d'information fiable, lors des vigilances et alertes météorologiques sur Nice et sa région.

Comment informer les #Autorités locales?

Faites des signalements précis

Les tweets doivent toujours inclure :
Des mots clés introduits par un hashtag (#) (#MSGU, #Nice06),
- Ce que vous voyez,
- Le lieu de l'évènement,
- L'heure de l'évènement,
- Une photographie (Si vous êtes en sécurité).

EXEMPLE en 115 caractères (avec la photo) :
@NiceVOST chute de grêlons taille balle de golf / colline de Cimiez. Dégâts Importants #Nice06



#MSGU : Médias sociaux en Gestion d'Urgence



Réfléchissez avant de re-tweeter!
Si vous n'êtes pas sûr de l'origine d'une image, ne la propagez pas autour de vous en la re-tweetant.

Les bulletins et alertes météorologiques évoluent vite. Ne les re-tweetez pas sans inscrire la date et l'heure.

Aidez-nous à trouver vos signalements!

Mentionnez les comptes @NiceVOST et @NiceDPGR (pour Nice et sa région) pour que vos tweets soient lus par notre équipe de veille des médias sociaux.



NICEVOST



II. La gestion d'urgence



C. Chasser la rumeur

La diffusion d'informations non confirmées et potentiellement inexactes peut notamment ralentir le déploiement des secours et mettre des vies en danger

- **Relayez uniquement les messages validés**, dont vous êtes sûr, provenant de comptes que vous connaissez et dans lesquels vous avez confiance.
- Évitez absolument la propagation de rumeurs.
- Le fait de vérifier vos sources plutôt que de relayer immédiatement une « information » peut souvent aider les services de secours dans leurs missions.



Wesley.K @DailyCiousInfo

Ce que l'on sait moins c'est qu'il y a un requin qui rode sous le pont ferroviaire de Saint-Agne #Inondation #Toulouse

12:15 - 9 Janv 2017

40 25

Sur cette photo : un montage réalisé lors d'une inondation par rupture de canalisation à Toulouse en janvier 2017. Évidemment, il n'y avait aucun requin à cet endroit !



Fin

Merci pour votre attention et participation