



## ARCHIVED - Archiving Content

### Archived Content

Information identified as archived is provided for reference, research or recordkeeping purposes. It is not subject to the Government of Canada Web Standards and has not been altered or updated since it was archived. Please contact us to request a format other than those available.

## ARCHIVÉE - Contenu archivé

### Contenu archivé

L'information dont il est indiqué qu'elle est archivée est fournie à des fins de référence, de recherche ou de tenue de documents. Elle n'est pas assujettie aux normes Web du gouvernement du Canada et elle n'a pas été modifiée ou mise à jour depuis son archivage. Pour obtenir cette information dans un autre format, veuillez communiquer avec nous.

This document is archival in nature and is intended for those who wish to consult archival documents made available from the collection of Public Safety Canada.

Some of these documents are available in only one official language. Translation, to be provided by Public Safety Canada, is available upon request.

Le présent document a une valeur archivistique et fait partie des documents d'archives rendus disponibles par Sécurité publique Canada à ceux qui souhaitent consulter ces documents issus de sa collection.

Certains de ces documents ne sont disponibles que dans une langue officielle. Sécurité publique Canada fournira une traduction sur demande.



# #MSGU : Médias sociaux pour la gestion des urgences

Kate Kaminska et Philip Dawe

Centre des sciences pour la sécurité de Recherche et développement pour la défense Canada

## INTRODUCTION ET CONTEXTE

Les organisations de gestion des urgences et de premiers intervenants du monde entier exploitent les technologies sociales dans le cadre de leurs activités de préparation, d'intervention et de rétablissement. L'Agence de gestion des urgences de Calgary et le Service de police de Toronto sont deux exemples d'organismes officiels qui ont créé une présence importante sur les médias sociaux et qui trouvent une réelle valeur à communiquer en ligne avec leurs collectivités. Les réseaux virtuels de bénévoles, comme CrisisCommons, Standby Task Force ou Humanity Road, contribuent de manière importante aux efforts internationaux d'aide humanitaire et ils sont de véritables chefs de file en matière de cartographie des crises et d'externalisation à grande échelle de l'information sur les crises. Les médias sociaux offrent aux organisations la possibilité de tisser des liens et de coopérer avec le public, de tirer parti des capacités et des innovations du réseau virtuel de bénévoles et de transmettre rapidement aux gens des messages d'alerte, d'avertissement et de préparation. Des efforts réalisés dans le cadre du Programme canadien pour la sûreté et la sécurité (PCSS) visent à examiner le rôle des médias sociaux dans la gestion des urgences (MSGU).

Le PCSS est un programme fédéral dirigé par le Centre des sciences pour la sécurité de Recherche et développement pour la défense Canada (RDDC CSS), en partenariat avec Sécurité publique du Canada.

## OBJECTIFS DU PROJET

- Comprendre le niveau de maturité de l'usage des médias sociaux dans le domaine de la gestion des urgences afin d'établir une « feuille de route » qui favorisera une utilisation efficace de cette ressource au Canada ;
- Traiter l'écart sur le plan de la connaissance et de l'expertise qui existe au sein du milieu de la gestion des urgences du Canada dans le domaine des médias sociaux et de la collaboration en ligne.

## MÉTHODES

La recherche comprenait une analyse contextuelle, la consultation d'experts et l'analyse d'une étude de cas.

Dans le cadre du projet, RDDC CSS a établi un partenariat avec l'Agence de gestion des urgences de Calgary afin d'organiser une table ronde d'experts regroupant des praticiens d'expérience et des experts provenant d'organismes de gestion des urgences gouvernementaux, de premiers intervenants, de réseaux virtuels de bénévoles et d'organisations non gouvernementales. L'atelier a permis aux participants d'établir des liens et de discuter de questions essentielles, comme la possibilité pour les réseaux virtuels de bénévoles de combler les lacunes en matière de capacité des MSGU.



## RÉSULTATS ET DISCUSSION

La recherche a permis d'évaluer les conditions requises pour améliorer la gestion des urgences et des secours aux sinistrés grâce à l'exploitation des médias sociaux et à la coopération avec le public, les organisations non gouvernementales et les réseaux virtuels de bénévoles. Elle a permis de cerner les caractéristiques et les conditions qu'une organisation devrait considérer afin de faire un usage mature des médias sociaux pour la gestion des urgences.

Nous avons découvert qu'il existe un écart sur le plan de la connaissance et de l'expertise entre les réseaux virtuels de bénévoles à l'échelle internationale et les organisations canadiennes de gestion des urgences, et que les médias sociaux et la collaboration en ligne ont beaucoup de potentiel inexploité. L'une des grandes difficultés liées à la mise en œuvre efficace d'une telle capacité est de trouver un moyen de concilier la culture hiérarchique de type « commandement et contrôle » des organisations de gestion des urgences avec la culture horizontale de l'univers numérique.

## CONCLUSIONS

Les médias sociaux permettent aux citoyens d'exercer une influence considérable dans des secteurs de la société qui étaient auparavant considérés comme étant le domaine exclusif des grandes institutions, de l'industrie et du gouvernement, y compris celui de la sûreté et de la sécurité publique. L'adaptation à l'évolution du comportement et des attentes du public – liés à l'utilisation des médias sociaux – est inévitable. C'est nécessaire afin de demeurer pertinents au sein d'une population de plus en plus en ligne.

L'exploitation délibérée des MSGU repose sur une culture qui englobe l'ouverture et la responsabilité à l'égard du public, qui reconnaît la connaissance, l'expertise et la connectivité du public et qui valorise les relations et les partenariats avec les communautés de réseaux virtuels de bénévoles et d'autres personnes qui utilisent les technologies en ligne pour soutenir la gestion des urgences, ainsi que les efforts d'aide et de secours. Le changement de culture requis peut se faire; nous devons développer les connaissances et le leadership dans le secteur numérique, et augmenter graduellement l'utilisation des réseaux sociaux afin d'établir une collaboration avec les citoyens, les réseaux virtuels de bénévoles et les autres parties intéressées.

## PERSONNE-RESSOURCE

Kate Kaminska  
Centre des sciences pour la sécurité de  
Recherche et développement pour la  
défense Canada  
Courriel : [kate.kaminska@drdc-rddc.gc.ca](mailto:kate.kaminska@drdc-rddc.gc.ca)  
Téléphone : (613) 943-2536  
Site Web : [www.science.gc.ca/cssp](http://www.science.gc.ca/cssp)  
@DRDC\_RDDC