

# Chapitre 13

## Le recours aux médias sociaux : quels changements dans la gestion de crise ?

Aline Thiry  
Catherine Zwetkoff  
Catherine Fallon

# TABLE DES MATIÈRES

<b>Introduction</b>	<b>246</b>
<b>1. Une analyse basée sur l'expérience de la fusillade de Liège (2011)</b>	<b>248</b>
<b>2. Des processus sociaux transformés par l'usage des médias sociaux</b>	<b>250</b>
2.1. Médias sociaux et production d'une connaissance située	250
2.2. Médias sociaux et processus de méga-collaboration	252
2.3. Médias sociaux et participation volontaire	253
2.4. Médias sociaux et interactions sociales	255
2.5. Médias sociaux et rumeurs	258
<b>Conclusion</b>	<b>262</b>
<b>Bibliographie</b>	<b>263</b>

## Introduction

La généralisation du recours aux médias sociaux – *computer mediated communication* (CMC) – dans un contexte de crise consécutive à une catastrophe est aujourd'hui incontournable pour les gestionnaires publics de la crise. Ces médias ou leurs applications se multiplient en même temps qu'un public de plus en plus large et diversifié les utilise. Il existe une abondante littérature scientifique sur ce sujet, principalement aux États-Unis, un pays qui connaît traditionnellement beaucoup de catastrophes naturelles ou autres (nous pensons notamment aux tueries de masse). Le sujet est aussi abordé en Europe, notamment en France dans le domaine de la communication de crise affectant l'entreprise. En Belgique, la catastrophe du Pukkelpop (2011)<sup>1</sup> et la fusillade à Liège (2011) ont été à l'origine d'une réflexion sur l'utilisation des médias sociaux dans la communication de crise. C'est notamment suite à ces deux crises que les gestionnaires de crise ont pris conscience de la nécessité d'être présents sur les réseaux sociaux, notamment par la création d'un profil propre sur Facebook et Twitter.

---

<sup>1</sup> Lors du festival de musique rock Pukkelpop le 18 août 2011 à Kiewit (Hasselt), une tempête reconnue comme catastrophe naturelle entraîne l'effondrement de deux chapiteaux et de structures métalliques, causant la mort de 5 personnes et provoquant de nombreux blessés.

On entend ici par médias sociaux les applications d'Internet permettant de communiquer différents contenus (textes, sons, voix, images). Ces informations ont la particularité d'être créées, échangées ou écoutées/vues par les intervenants individuels ou organisationnels faisant partie d'un groupe social (le réseau social) communiquant de manière virtuelle. Les spécificités des nouveaux médias sociaux par rapport aux médias traditionnels sont imputables à la conjonction de trois caractéristiques. Un support technologique (Internet) permettant l'interaction sociale – les réseaux sociaux – à propos d'une information créée par les utilisateurs. Sans doute, les journaux en ligne sont-ils aussi présents dans les réseaux sociaux (Facebook et Twitter) et y ouvrent-ils des forums. Mais il n'en reste pas moins que les médias traditionnels véhiculent davantage une information unidirectionnelle – *one to many* – alors que les médias sociaux fonctionnent selon le schéma *many to many*. Il y a par ailleurs et corrélativement à ce schéma de diffusion une réversibilité des rôles de producteur et de consommateur de l'information. C'est l'avènement de la figure du *prosumer* : producteur et/ou consommateur de l'information par le biais de Facebook, Twitter, des blogs, etc. Ces dispositifs amplifient le phénomène d'éclatement des limites spatiales des acteurs potentiellement en interaction. Ils entraînent dès lors la mise sur pied d'un modèle de communication en réseau par opposition au modèle centralisé et l'immédiateté de la transmission de l'information. En matière de gestion de crise, de tels moyens de communication permettent d'informer rapidement un public large ou au contraire ciblé et de transmettre un message des autorités. Ils permettent aussi la participation des citoyens en matière de communication : il est possible, à travers les informations transmises de façon volontaire d'obtenir rapidement des informations situées<sup>2</sup>.

Ces spécificités expliquent à la fois le succès des pratiques d'utilisation des médias sociaux, en termes de fréquence – ils répondent par exemple à un besoin d'information immédiate des individus concernés par une situation de crise – ainsi que les critiques qu'ils suscitent chez certains gestionnaires de la crise. Ces critiques se concentrent sur l'absence de validation des informations transmises via les réseaux sociaux ainsi que sur le phénomène rumorale amplifié par les nouveaux médias sociaux.

Ce phénomène suscite nombre de questions d'ordre factuel, méthodologique, théorique et pragmatique, au fur et à mesure des innovations technologiques à l'origine de nouvelles applications. Les médias sociaux se diversifient et posent dès lors la question du choix de leur application. Quelles sont les pratiques en matière de médias sociaux dans le contexte de la gestion et la communication de crise et du processus rumorale souvent associé à la crise ? Quelle est la portée des changements induits par l'utilisation des médias sociaux dans les interactions sociales et dans la relation entre les citoyens et les acteurs publics ? Quels sont les processus sociaux sous-tendant ces changements ?

<sup>2</sup> Le Centre de crise a publié sur son site une notice : « Les médias sociaux en communication de crise. Utilisation des médias par la Discipline 5 : organisation et conseils pratiques », par Benoît RAMACKER et Peter MERTENS, SPF Intérieur, DG Centre de Crise, novembre 2013, 23 p.

Le présent chapitre a pour point de départ une étude de cas, la tuerie par fusillade intervenue à Liège le 13 décembre 2011<sup>3</sup>. La présentation de cet événement est suivie par une analyse des pratiques en rapport avec l'utilisation des médias sociaux, leur signification, les processus sociaux sous-tendant ces pratiques, et leurs effets sur les interactions sociales ainsi que sur une approche participative de la gestion publique des affaires de la cité en cas de crise. Une attention particulière est portée sur le *processus rumoral* au vu de la relation que les acteurs construisent entre propagation des rumeurs et vulnérabilité du système en crise.

## 1. Une analyse basée sur l'expérience de la fusillade de Liège (2011)

Notre analyse repose sur une démarche qualitative et autant que possible inductive, basée sur la collecte de données empiriques sur un seul cas, en l'occurrence, la tuerie de Liège (2011). Réalisée quelques années après les faits, il a été impossible de retracer les conversations et les échanges dans l'espace virtuel : les données ont été rassemblées de façon indirecte et rétrospective par des entretiens, un *focus group*, et une analyse thématique de données documentaires (presse, reportage TV, etc.). L'étude de cas fondant cette recherche présente plusieurs caractéristiques à prendre en compte pour légitimer l'usage qui en sera fait. Car l'étude de cas est une « catégorie aux contours flous » (Latzko-Toth, 2009, p. 3), faisant l'objet de controverses méthodologiques. Celles-ci portent précisément sur quelques-unes des caractéristiques de notre étude de cas : rétrospective, indirecte et exploratoire. Dans la mesure où la crise survient très rapidement après l'événement déclencheur, il est matériellement difficile, quoique possible, d'être sur le terrain dans des délais aussi brefs. C'est le cas de la tuerie de Liège où cinq minutes après son début, l'événement déclencheur se termine par la mort du tireur. La phase aiguë de la crise va par contre durer plusieurs heures. Mise à part une description diachronique de l'événement, fondée principalement sur les données secondaires, la parole a été donnée aux acteurs de la gestion de la crise (entretiens semi-directifs). Cette posture nous a semblé cohérente par rapport à un questionnement de recherche focalisé sur le sens que les acteurs donnent eux-mêmes à leurs conduites et à celles des autres. Cette démarche inductive, dans la tradition de la théorisation ancrée, est tout à fait indiquée dans un champ d'étude relativement neuf, pour aborder la question de la signification des pratiques d'utilisation des médias sociaux. Elle a été complétée par les apports théoriques de la production de la connaissance distribuée et de la rumeur, pour mieux comprendre les processus sociaux sous-tendant les phénomènes observés.

La fusillade au centre de Liège le mardi 13 décembre 2011, acte d'un tireur isolé aurait pu n'être qu'un fait divers, si elle n'avait fait autant de victimes (6 morts et plus d'une centaine de blessés), et mis hors d'usage le centre-ville pendant le reste de la journée. La place où s'est déroulée la fusillade se situe au cœur du centre-ville. Elle est un lieu de grand passage de

<sup>3</sup> Nous ferons également référence à la catastrophe du Pukkelpop dans la mesure où ce cas est identifié par les acteurs de la crise liégeoise comme un moment clé pour la prise en compte des médias sociaux dans la planification d'urgence. Pour la première fois, ces gestionnaires doivent « faire avec » l'irruption massive des médias sociaux à côté des moyens traditionnels de communication.

piétons, de chalands (nombreux commerces) et d'usagers des transports publics, un nœud central du réseau des transports en commun. L'heure est celle de la grande affluence, celle de la sortie des écoles, celle du repas sur le pouce dans les nombreux cafés aux alentours et celle du shopping de Noël dans la galerie commerçante et sur le marché de Noël. Fort heureusement, les conditions climatiques sont détestables. Le vent de tempête accompagné de pluies n'engage pas vraiment à la flânerie. D'ailleurs, les échoppes du marché de Noël établies sur cette (grande) place sont fermées sur ordre de police pour cause de tempête. Le bilan des victimes aurait pu être beaucoup plus lourd avec des conditions climatiques plus favorables. Ici encore, comme lors du festival du Pukkelpop en août 2011, le public est constitué majoritairement de jeunes. Ils sortent des écoles (12 h 32) après une matinée d'examens et convergent sur cette place, plaque tournante des transports en commun. Et c'est dans la direction de l'abribus que l'auteur de la fusillade oriente ses tirs.

Les réseaux de téléphonies mobiles sont très vite saturés. C'est via Facebook (FB) que des informations alarmantes quant au nombre de tireurs circulent. De nombreuses personnes blessées se sont éparpillées dans le centre-ville. De plus, le dispositif policier et un malheureux concours de circonstances – une arrestation « en force » dans une rue très passante au centre-ville, mais éloignée au moins d'un kilomètre de la place où a eu lieu la fusillade – entretiennent le doute quant à la nature de l'événement : fusillade (massive) isolée ou acte d'un groupe organisé ?

La tuerie elle-même n'a pris que cinq minutes aux termes desquelles le tireur blessé par lui-même se suicide avant d'avoir fait usage du reste (non négligeable) de son arsenal. Les gestionnaires de la crise établissent très vite qu'il s'agit d'un tireur isolé mais l'information reste bloquée par le pouvoir judiciaire qui a pris la main pour gérer la communication autour de cette crise. Les médias « traditionnels », consultables sur Internet rapportent des scènes de chaos et de panique. Le centre-ville est en état de siège jusqu'au soir. Un constat qui n'a rien de neuf : les réseaux de téléphonie saturent après l'événement fondateur de la crise, rendant impossible la communication *one to one* – avec la famille ou les amis... La contrainte de la distance spatiale et de la mobilité est alors insurmontable.

On ne s'étonnera guère dès lors de voir d'autres dispositifs prendre le relais. Un dispositif traditionnel est le *call center*, dispositif officiel dont l'ouverture dépend du feu vert des autorités publiques. L'ouverture du *call center* à Liège s'est faite vers 15 heures, soit 2 heures et demi après la tuerie, faute d'autorisation et au grand dam des responsables de services d'urgence confrontés à leur lot de demandes quotidiennes. Lors de cet événement, les deux dispositifs classiques – *call center* et presse en ligne – n'étaient pas à même de fournir l'information la plus recherchée, les données sur l'identité des victimes, faute de validation officielle. Les personnes concernées se tournent dès lors vers des médias sociaux tels que Facebook ou Twitter. L'information est construite grâce au partage d'une connaissance spécifique détenue peu ou prou par les membres du réseau, dès que les réseaux téléphoniques sont rétablis ou dès que les personnes ont accès à Internet. Lors de la catastrophe du Pukkelpop en 2011, les festivaliers ont pu par exemple utiliser les connexions Internet au domicile des habitants pour rassurer leurs proches. Cela n'était pas envisageable dans le cas de la fusillade de Liège (une place publique dans une zone à prédominance commerciale) et typiquement une catastrophe « ouverte ». On peut parler de période critique pour les échanges sur les réseaux sociaux,

période marquée par un pic d'informations et un caractère inédit de l'information mise en circulation : elle se situe entre le moment où les réseaux de téléphonie sont rétablis et celui où la communication officielle est mise en œuvre via par exemple le *call center*.

Un bref coup d'œil aux applications mobilisées par les réseaux sociaux pour communiquer indique que certaines applications ont plus de succès que d'autres. Par exemple, Facebook et Twitter, si l'on compare la catastrophe du Pukkelpop à celle de la fusillade de Liège, Twitter prédomine dans le premier cas, Facebook dans le second. Dans la mesure où ces deux médias se différencient notamment du point de vue de leur contenu potentiel (images, vidéos *versus* texte) et donc de leur fonctionnalité (voir *infra*), il serait sans doute pertinent de s'interroger sur les facteurs expliquant un usage préférentiel de l'un ou de l'autre. Le choix du média est-il lié aux caractéristiques de l'utilisateur (âge ?), de la catastrophe (catastrophe naturelle, technologique, etc.), de la crise (ouverte, fermée, mixte), de l'objectif de l'utilisateur des médias sociaux, un objectif en lien avec l'objet de l'information communiquée, etc. ?

## 2. Des processus sociaux transformés par l'usage des médias sociaux

Le recours aux réseaux sociaux transforme ou renforce certains processus sociaux et provoque des effets de groupe spécifiques. Nous entendons par « processus social » une suite d'opérations impliquant des interactions sociales, et la formation ou la transformation de groupes.

Dans le cadre des réseaux sociaux, l'individu est un « prosumer », à la fois producteur et consommateur d'un bien, service, etc., et en l'espèce d'information : il produit de la connaissance potentiellement située et distribuée susceptible de donner lieu à une *méga-collaboration*<sup>4</sup>. Il peut aussi participer à un processus rumorale. Notre analyse pose la question de la possible contribution de ces processus sociaux à la gestion de crise ou de post-crise : quelles seraient les pistes à creuser pour maximiser les bénéfices et minimiser les coûts de l'utilisation des médias sociaux dans un contexte de crise ?

### 2.1. Médias sociaux et production d'une connaissance située

Dans l'approche cognitiviste, la cognition est un traitement de l'information purement individuel, et commande l'action. La cognition commande l'action comme l'exécution d'un plan préexistant. En rupture avec cette approche classique, d'autres auteurs soulignent que la connaissance est toujours située : elle est relative à ceux qui la font et au contexte dans lequel ils la font (Suchman, 1987).

Dans ce modèle de la connaissance située, la situation ne peut être décrite indépendamment de l'action. Le lien hiérarchique entre cognition et action est remis en question. L'action n'est plus l'exécution d'un plan mais le produit d'une interprétation/réinterprétation par l'acteur de

<sup>4</sup> Pour une définition de la méga-collaboration, voir ci-dessous le point « Médias sociaux et processus de méga-collaboration ».

sa situation. Selon Suchman (1987), l'action ou cognition garde un caractère fondamentalement opportuniste et improvisé, car dépendante de l'exploitation des ressources des situations. La situation est faite d'éléments du contexte jugés pertinents pour l'action par son acteur à un moment donné du fait de ses intentions, préoccupations ou intérêts. L'acteur construit à chaque instant sa propre situation (Saury *et al.*, 2006, p. 3) : ainsi, les situations respectives de trois personnes se trouvant au même endroit sur la place Saint-Lambert et au même instant (quelques minutes après la fusillade, par exemple), ne sont vraisemblablement pas les mêmes.

La cognition située est conçue par certains comme socialement et culturellement située (Bruner, 1990), car la culture donne forme à l'esprit.

« Agir, c'est construire des significations dans un contexte culturel et en relation avec d'autres individus. Ces significations émergent d'un flux d'actions qui ont toujours une dimension sociale, et qui se rattachent à une culture préexistante (un ensemble de significations partagées et incarnées par des discours, pratiques, conventions, objets, etc.). Ces actions incarnent elles-mêmes cette culture tout en contribuant à la construire et la transformer continuellement » (Saury *et al.*, 2006, p. 4).

L'un des enjeux pour la compréhension de l'action de personnes en situation de crise est de comprendre leur action, par exemple le rôle de l'improvisation circonstancielle à partir d'indices contextuels signifiants – quels sont les indices retenus ? – renvoyant à des pratiques antérieures ou encore le rôle des situations culturelles engageant des normes partagées, des valeurs, la mémoire du groupe, etc.

Recourir au modèle de la connaissance située permet au gestionnaire de crise de mieux tirer parti de ces actions distribuées. Ce modèle permet de comprendre pourquoi en l'absence d'une culture du risque – le risque « inondation » en Belgique, par exemple – et d'expériences partagées en matière de comportement *ad hoc* de mitigation des conséquences de la catastrophe, les actions improvisées et dès lors plus ou moins imprévisibles, seront plus fréquentes que les actions planifiées. Autrement dit, les contraintes locales/individuelles pèseront plus que les contraintes « globales » telles que des normes, des règlements, des valeurs, des pratiques partagées, rendant la tâche des autorités plus complexe.

Dans le cas de la fusillade de Liège, les acteurs, simples « civils » ou des personnes participant à la gestion de la situation de crise, ont agi peu ou prou selon le modèle de la connaissance située. Les civils n'ont guère de plan préétabli et construisent leur action au gré de ce qu'ils voient, de ce qu'ils se disent ou de la manière dont ils interprètent l'événement déclencheur. Il est symptomatique que la question qui préoccupe le public est celle de la finalité de la fusillade : acte terroriste d'un groupe d'individus ou acte isolé sans cause apparente. À l'époque, les Liégeois n'ont pas d'expérience directe d'actes terroristes mais une culture télévisuelle commune sur la question, cadrant les actes terroristes comme des actions de groupe. Ils n'ont pas plus d'expérience « directe » en matière de fusillade de masse commise par un sujet isolé – du « jamais vu » à Liège –, mais ont sans doute en tête la fusillade survenue dans une crèche en janvier 2009 à Termonde en Flandre et dont l'auteur a été présenté comme quelqu'un de

« troublé » ainsi que celle commise par Brejvick en juillet 2011 en Norvège. Quant aux acteurs publics, certains vont dire à quel point leur quotidien ne les prépare pas à agir en temps de crise, posant ainsi la question de la transférabilité des compétences acquises dans une situation quotidienne ou d'exercice du plan d'urgence à une situation réelle.

## 2.2. Médias sociaux et processus de méga-collaboration

La multiplication des réseaux favorise aussi une « connaissance distribuée », c'est-à-dire une connaissance produite ou acquise au terme d'une dynamique de coordination entre agents (Hutchins, 1995).

Cette coordination peut se faire selon le modèle de la *méga-collaboration* à l'heure d'Internet. Ce modèle conceptuel a été originellement défini par Nielsen (1997) comme « un comportement collectif individuellement motivé mais dont les résultats apportent un bénéfice à la société ». On remarquera qu'il n'est pas question de communauté, le réseau étant appréhendé par la métaphore de la ville anonyme, une « ville d'étrangers ». Ce modèle se différencie de la collaboration « typique » entre membres d'une même équipe qui se connaissent personnellement et partagent des objectifs explicites.

L'observation de la gestion des crises consécutives à des catastrophes a fait émerger un nouveau modèle de *méga-collaboration*, grâce aux médias sociaux : des personnes du monde entier peuvent décider de travailler ensemble pour sortir de la situation de crise. Palen et Liu (2007) observent ainsi que les médias sociaux ont permis d'élargir le rôle du public dans la gestion d'une catastrophe selon le modèle de la *méga-collaboration*. Ces auteurs décrivent ce modèle comme « une forme émergente d'activité coopérative soutenue à l'échelle sociétale qui étend et interpelle (challenge) notre connaissance de l'interaction au sein des réseaux sociaux numériques ». Une spécificité de cette *méga-collaboration* : elle peut perdurer longtemps après l'événement et bien au-delà du périmètre affecté.

Les nouveaux médias permettent aux autorités de s'adresser directement aux citoyens, afin de leur transmettre des consignes, leur donner des conseils, etc., et de recevoir des informations distribuées sur le territoire, permettant le développement de nouveaux modes de fonctionnement collaboratifs et responsabilisants. Lors d'un événement majeur, les citoyens ont besoin d'être informés pour adapter leurs comportements, et se mettre en sécurité. Ils produisent aussi de l'information et la mettent à disposition des autorités en postant volontairement des images, des vidéos et des textos sur leurs comptes Twitter, Facebook, YouTube, etc. Cette information disponible est le plus souvent géo-localisée : c'est une ressource majeure pour le gestionnaire de crise à condition de pouvoir la traiter, en évaluer la qualité et la présenter sous forme exploitable. En effet, toutes les informations ne sont pas pertinentes ni fiables : il s'agit de trier les informations pour qu'elles soient utiles aux responsables. Les exigences en termes de techniques de recherche et de validation de l'information ne sont pas maîtrisées par tous les acteurs (Vanderbiest, 2016).

Aujourd'hui, des réseaux de volontaires se sont constitués dans des espaces numériques de travail qui forment une communauté virtuelle. On les appelle des VOST (*virtual operations support team*). Dans l'espace francophone, l'association VISOV (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 ([www.visov.org](http://www.visov.org)). Elle a participé en soutien à la gestion de nombreuses crises (inondations, tremblements de terre, etc.) au niveau français et international. Les bénévoles interviennent au profit d'organisations gouvernementales et non gouvernementales diverses, formant un groupe de citoyens à l'interface entre les médias sociaux et les organisations d'urgence et de sécurité civile (VISOV, 2015).

Ces réseaux ont pour objectif de faciliter l'interaction avec le citoyen producteur d'information, par exemple pour lui demander des précisions ou lui donner des conseils. Le modèle de VISOV en France insiste sur l'importance du rôle des volontaires au sein du réseau (en collaboration avec les professionnels) : cette approche en termes de volontariat est cohérente avec le projet de faciliter la participation des citoyens intéressés à la sécurité civile et leur engagement (même momentané) au service de la société. Le réseau n'est pas fermé ni sécurisé pour éviter de donner l'impression de vouloir contrôler les réseaux sociaux.

Disposer d'un tel réseau impose de se préparer... avant la crise. Chaque service doit avoir ses propres comptes sur deux ou trois médias sociaux dominants, afin d'interagir avec sa communauté naturelle et de développer cette communauté dans la population connectée. La communication doit pouvoir rester en ligne avec les codes des médias sociaux, dans une logique d'animation autant que de communication pour créer le réseau d'« amis » qui pourrait être utilisé en confiance en cas d'urgence : les personnes vont partager spontanément les informations avec les services d'urgence, ce qui facilitera leur propagation. C'est dans le cas d'une crise majeure, quand le flux d'information déborde les ressources locales disponibles, qu'il devient nécessaire d'externaliser le traitement du flux d'information (par exemple avec un groupe de type VISOV) pour assurer la recherche, la collecte, le traitement et la diffusion.

Comment faire pour mettre en place une telle démarche ? L'association VISOV pour sa part recommande de partir des ressources locales : les gestionnaires présents sur les réseaux sociaux travaillent déjà dans une logique de mutualisation des informations et ils peuvent facilement étendre le type de messages en cas de crise. La brochure citée plus haut du SPF Intérieur propose aux autorités la mise en place d'un *dark site* prêt à être activé en cas de besoin : dans ce cas, ce site sera sans doute moins référencé dans les médias sociaux et il faudra veiller à assurer la connexion entre le site d'information officielle propre à la crise et les interventions moins formelles sur les pages Facebook ou les comptes Twitter.

### 2.3. Médias sociaux et participation volontaire

La recherche sociologique (Dynes, 1970 ; Tierney *et al.*, 2001) a montré qu'une situation de crise consécutive à des événements catastrophiques suscite systématiquement l'émergence de bonnes volontés de la part de citoyens « ordinaires » qui entendent participer activement à la gestion de situation de crise. Les personnes collectent et transmettent des informations, par exemple le lieu, les circonstances de la catastrophe, son ampleur, les victimes, etc. Il arrive d'ailleurs souvent que les premières informations viennent de personnes sur le terrain.

Le développement des médias sociaux a rendu le phénomène du volontariat encore plus visible. Le phénomène est amplifié par le nombre de « civils » qui interviennent parce qu'ils dispo-

sent d'un outil (Internet) qui correspond (façonne ?) le type de contribution qu'ils souhaitent apporter, et par l'éclatement des limites de la distribution spatiale de personnes s'engageant dans la collecte ou la transmission d'informations et/ou de toute autre ressource.

Pour bon nombre d'entre elles, spatialement éloignées du lieu de la catastrophe, l'engagement participatif serait une conséquence de l'élargissement des limites de la communauté morale (Opatow, 1990). Les médias sociaux donnent l'occasion à ces personnes de corriger l'injustice des conséquences d'une catastrophe et un outil pour le faire, certes à des degrés divers d'engagement. En d'autres termes, le ressort moral du volontariat observé à l'échelle plus ou moins locale serait analogue à celui qui se manifeste au niveau mondial (le tremblement de terre en Haïti en 2010, par exemple).

Convient-il de distinguer dans ce contexte les contributeurs aux motivations individuelles de ceux qui sont mus par des considérations altruistes ? Et d'abord, qu'en est-il des volontaires dont l'action se situe dans un espace physique et non virtuel ? Il s'agit de reconnaître la dimension sociale d'Internet, son essence participative et partant l'effet de cette dimension participative sur l'engagement des contributeurs. Par quelques « clics », ils vont rechercher et visiter un site dédié, liker, partager ou commenter l'information qui s'affiche. Ils signifient ainsi aux membres du réseau leur engagement dans un processus de *méga-collaboration* par une action – si minime fût-elle – à la fois non contrainte et socialement visible (Lewin, 1947). Dans la mesure où le processus de *méga-collaboration* perdure, l'engagement se renforce.

On a vu lors des attentats de Paris (2015) et de Bruxelles (2016) des personnes organiser un réseau de propositions de logement (via Twitter) pour accueillir les personnes coincées dans la ville et incapables de rentrer chez elles, suite au chaos résultant des attentats.

Le sujet qui s'exprime sur les réseaux sociaux pour rechercher de l'information sur des proches ou pour exprimer des émotions, voire un jugement sur la gestion publique de la crise (Aman et al., 2012), pose un acte spontané et socialement visible qui peut l'engager dans une action à plus long terme (voir *infra*). Quelle que soit la motivation de cet acte volontaire, on peut faire l'hypothèse que l'effet d'engagement est à tout le moins présent.

Il est utile de rappeler un exemple récent de réaction volontaire d'internautes à la demande des autorités de ne pas diffuser des informations sensibles sur les réseaux. Suite aux attentats de Paris (2015), la Belgique était placée sous niveau d'alerte terroriste maximum. La police lançait une vaste opération antiterroriste à Bruxelles et Charleroi. Au moment de lancer celle-ci, la police fédérale a demandé aux médias belges de ne plus, ou presque plus, communiquer d'informations afin de ne pas perturber l'intervention (via une demande du Centre de crise ainsi que du Cabinet du Premier ministre auprès des responsables des journaux). *Le Soir*, principal quotidien belge francophone, tenait alors les internautes informés en continu sur les événements en cours, dans le cadre de l'alerte terroriste de niveau 4 et il a décidé de suspendre la diffusion des informations sur ces opérations. Un autre site d'information, la RTBF, a choisi de continuer à informer mais sans préciser les lieux concernés. En réaction à la diminution de l'information sur les réseaux sociaux, des internautes belges se sont mis à inonder Twitter de photos et de vidéos de chatons, avec le hashtag #Brusselslockdown (que nous pouvons traduire par : le verrouillage de Bruxelles) : « Des chats déguisés en terroristes,

en journalistes, en F16 belge, etc. Une sorte de catharsis collective, la plupart des Bruxellois ayant dû rester cloîtrés chez eux tout le week-end à la suite des appels à la prudence lancés par le gouvernement » (*Le Monde*, 23 novembre 2015).

Nous pouvons également évoquer, à titre d'exemple, l'attentat du marathon de Boston en avril 2013, qui a donné lieu dans un premier temps à un phénomène de *crowdsourcing* initié à la demande des autorités, dans l'intérêt de la communauté. Les autorités publiques ont en effet demandé aux citoyens qui étaient sur place de faire « remonter » les images, vidéos, dont ils disposaient au FBI. En même temps, les images ont aussi été postées sur des sites communautaires tels que Reddit et 4Chan. Les autorités ont vite été submergées. Des internautes se sont engagés dans un second temps dans le traitement collectif des informations mises en ligne qui est devenue « la plus grande enquête participative en ligne » jamais réalisée, comme le titre le journal *Le Monde* du 18 avril 2013. Un *subreddit*<sup>5</sup> fut créé sous le label « Trouvons le terroriste », en même temps que des règles à respecter par les contributeurs sur ce forum étaient explicitées. Les conditions sont réunies pour que l'on puisse parler de *méga-collaboration* : les contributeurs ont un objectif partagé et des règles à suivre imposées par les gestionnaires du site communautaire. Il reste que, dans le cas de l'attentat du marathon de Boston, le processus ne s'est pas révélé aussi vertueux que ne le laisse entendre le concept de collaboration : la *méga-collaboration* se transforme en une chasse à l'homme en ligne sans précédent. Des contributeurs se muent en justiciers en ligne, soulevant une vive polémique aux États-Unis sur la dimension éthique du *crowdsourcing* initié par les autorités.

Le passage du rôle d'informant à celui d'enquêteur bénévole et pour certains de justiciers en ligne trouve peut-être une explication dans la dimension ludique de la dynamique des interactions en ligne dans ce contexte mais aussi dans la nature de l'événement, un acte à ce moment potentiellement terroriste, suffisamment mobilisateur dans la société américaine pour encourager une enquête participative se muant en chasse aux sorcières. Ce dernier avatar d'un processus de *méga-collaboration* peut aussi s'expliquer par le *syndrome du dualisme digital* (les activités en ligne pourraient par exemple plus facilement s'affranchir des codes du « politiquement correct » que celles se déroulant dans l'espace physique) et l'anonymat des contributions.

## 2.4. Médias sociaux et interactions sociales

Les médias sociaux favorisent-ils de nouvelles structures et interactions sociales ? La dimension virtuelle du champ où se déroulent les interactions relatives à la réponse à la crise est source de nouvelles structures et actions sociales qui ont leur propre cadre d'analyse (Palen et al., 2009). Cette hypothèse se situe dans le prolongement de la théorie de la *network society* de Castells, caractérisée par la combinaison de la mise en réseau(x) et de l'importance prise par la circulation de l'information mobilisant les nouvelles technologies.

Une hypothèse alternative postule que les médias sociaux ne contribueraient pas à changer les réseaux relationnels existants – ils existaient bien avant Internet – mais à permettre « de se déployer à partir des proximités affectives, sociales ou professionnelles existantes »

<sup>5</sup> Un *Subreddit* est une rubrique sur le réseau social *Reddit*.

(Brossaud, 2008, p. 10). Les médias sociaux accentueraient donc la mise en relation lorsque les rapprochements physiques sont difficiles, que ce soit dans l'espace du « proche » ou du « lointain » (*ibid.*, p. 11).

L

'utilisation des médias sociaux est-elle source de structures et d'interactions socialement innovantes ? S'agit-il plutôt d'un changement d'amplitude de phénomènes déjà existants, telle par exemple l'émergence de groupes de volontaires ? La question porte, en substance, sur le caractère socialement innovant ou non des pratiques sociales mobilisant les médias sociaux. L'innovation désigne un changement qualitatif dans la manière de poser ou résoudre un problème. Elle se diffuse lorsqu'elle est adoptée et traduite en pratiques, par un processus social d'appropriation : un produit nouveau ou une invention (ici les médias sociaux), mais traduite en pratiques sociales nouvelles permettant d'intégrer la nouveauté dans le tissu économique et social, et de l'utiliser largement.

Cette question suggère toutefois quelques pistes de réflexion à propos des similarités et des dissimilarités entre les structures et interactions antérieures à la généralisation d'Internet et celles qui se construisent actuellement. Elle permet aussi d'évoquer l'émergence de problèmes inédits.

La première observation, un simple rappel, porte sur le processus de communication entre internautes. Ce processus est du type *one to one*, *one to many* ou encore *many to many*, interactif et organisé de manière peu ou pas centralisée. Chaque membre du réseau joue en principe un rôle équivalent. Ce processus s'ajoute à celui qui s'établit traditionnellement entre les personnes proches (famille, voisins, amis) et aux processus hiérarchiques (structure centralisée) menés par les médias traditionnels, les ONG historiques (Croix-Rouge) ou encore les responsables publics de la crise.

L'accessibilité et l'organisation maillée structurant les interactions entre internautes, détenteurs de connaissance située et distribuée, ouvrent la voie à un processus de *méga-collaboration*.

En situation de crise, un très grand nombre d'individus possédant de multiples compétences, du temps et des ressources – connaissance distribuée – peuvent répondre aux événements avec une rapidité et un engagement sans précédent (Newlon et al., 2008). De plus, ce processus peut prendre en compte l'information produite au plus près du « terrain » et au plus vite (connaissance située). Palen et Liu (2007) observent ainsi que les médias sociaux ont permis d'élargir le rôle du public dans la gestion d'une catastrophe selon le modèle de la *méga-collaboration*. Ces auteurs décrivent ce modèle comme « une forme émergente d'activité coopérative soutenue à l'échelle sociétale qui étend et interpelle (challenge) notre connaissance de l'interaction au sein des réseaux sociaux numériques » (Palen et Liu, 2007, p. 1).

C'est ce qui ressort d'une série d'études menées aux États-Unis à l'occasion de catastrophes déclenchées par différents événements : ouragan, acte terroriste, fusillade de masse... C'est ainsi que lors de la fusillade de Virginia Tech, les auteurs Palen et Liu (2007) relèvent que l'information tant attendue à propos de la liste des victimes est produite en premier lieu et grâce aux réseaux sociaux.

Dans quelle mesure ce processus est-il socialement innovant ? Soulève-t-il des problèmes inédits et réclame-t-il des structures nouvelles ? L'apparition du modèle de la *méga-collaboration* dans le contexte d'une situation de crise a été matériellement possible grâce à une rupture technologique (de nouveaux outils) et sociale (ces nouveaux outils ont été appropriés par un public de plus en plus large, créant une nouvelle façon de communiquer et d'interagir dans le champ virtuel) (Pfaff et al., 2010).

La contribution en ligne des témoins de l'événement (*crowdsourcing* « spontané ») est devenue possible grâce à des innovations techniques. Leur diffusion rend le public proche d'événements lointains. L'extension des limites de la communauté morale à l'échelle globale, mondiale contribue à la « *situational awareness* » de ceux qui « reprennent » l'information initiale – internautes, médias traditionnels. Elle explique aussi et en miroir la conscience qu'ont les contributeurs initiaux de faire partie de cette communauté morale et de donner ainsi un sens à leur action (poster des images, etc.).

Le modèle de la *méga-collaboration* a une double spécificité par rapport à la collaboration classique. Un changement d'échelle : le nombre de personnes pouvant s'engager dans cette coopération n'a plus de limites. Les échanges sont quasi instantanés. Les contraintes d'espace et de temps sont ainsi abolies.

Le fonctionnement du modèle de la *méga-collaboration* est soumis à deux conditions, déjà présentes dans le cas de figure de la collaboration classique : l'engagement des acteurs du réseau dans un objectif commun et selon des règles encadrant les interactions (Pfaff et al., 2010). Concrètement, cela signifie que les contributeurs doivent comprendre et adhérer à un objectif précis et explicite fondé sur une définition partagée du problème ainsi qu'aux règles structurant leurs interactions. La communauté virtuelle devient ainsi communauté de pratiques et d'apprentissage, comme le montre l'expérience des règles syntaxiques sur Twitter (Starbird et Palen, 2011). Réunir ces deux conditions dans un espace virtuel exige cependant des ressources nouvelles, notamment des moyens organisationnels nouveaux.

Les bénéfices collectifs tiennent à la qualité et à l'utilité de l'information qui vont fonder les multiples décisions jalonnant la gestion de la situation de crise et de post-crise. Le modèle de la *méga-collaboration*, en faisant participer des personnes au plus près du terrain (savoir d'usage) et de compétences variées (multidisciplinarité) à la construction de l'information s'engage dans une approche en phase avec la complexité du problème à résoudre. Cette complexité se gère en effet au mieux par l'exploitation de la connaissance située et distribuée, sous condition d'un objectif partagé et de règles encadrant les interactions entre contributeurs. Il y a en effet un enjeu de mise en cohérence : on attend d'un très grand nombre d'individus qu'ils adhèrent à un objectif commun et aux règles d'interaction qui leur sont proposés selon une approche top-down et qu'ils soient ensuite acteurs dans le processus de *méga-collaboration* selon une approche bottom-up. Outre les bénéfices collectifs, on notera le bénéfice individuel : plus de résilience pour les individus face à la catastrophe grâce à la possibilité qu'ils ont de s'exprimer et de partager (information sur des proches, messages d'émotion, jugements sur la gestion).

Au chapitre des coûts d'une *méga-collaboration* impliquant un grand nombre de personnes/volontaires géographiquement dispersés et démographiquement diversifiés (Pfaff et al., 2010), on note en premier lieu le risque de rendre la situation encore plus chaotique qu'elle ne l'est par définition. Dans le cas de la fusillade de Liège, et de l'avis d'acteurs publics responsables de la gestion de la crise (*focus group*), les échanges sur Internet sont perçus comme un « mal », comme un « problème en plus » à gérer (« c'est le chaos ») plutôt que comme une aide potentielle. L'accent est mis sur le rôle délétère des médias sociaux dans le processus de lancement et d'amplification de rumeurs à la source de dysfonctionnements (voir *infra*).

## 2.5. Médias sociaux et rumeurs

Les acteurs de l'intervention publique en situation de crise mettent systématiquement en avant les rumeurs comme facteur de dysfonctionnement du système de communication de crise et plus généralement du système en crise. Ce fut encore le cas de la fusillade de Liège. C'est principalement via Facebook que des informations alarmantes quant au nombre de tireurs ont circulé.

« D'une part, au début, quelques cris, "des gens tirent à la kalachnikov" et très vite, ce sont deux, puis trois et quatre tireurs dont il est question et la police court dans tous les sens à leur recherche. La présence de policiers en civil, arme au poing, dans un moment très rapproché des faits, a pu contribuer à alimenter la rumeur, le brassard rouge n'étant pas nécessairement visible par tous les gens paniqués. D'autre part, il a aussi été question de coups de feu dans d'autres endroits du centre de la ville, rumeur colportée par les témoins qui ont fui la place Saint-Lambert pour se réfugier dans les rues et commerces voisins en criant "on nous a tiré dessus", sans préciser l'endroit où la chose s'est passée » (Secunews, 14 mars 2012).

La mise en parallèle de la récurrence des « plaintes » des gestionnaires de la crise à propos du processus rumorale avec les recherches sociologiques menées depuis quelque soixante ans à son propos invite à se poser quelques questions. Que signifie la rumeur, quelles sont les conditions de son émergence et de sa dynamique, quelles sont ses fonctions et enfin, comment gérer le processus rumorale ? Cette dernière question est renouvelée par la généralisation des médias sociaux comme elle le fut, une première fois, par le développement des médias traditionnels.

Mais levons d'abord une ambiguïté du terme « rumeur », qui désigne à la fois le processus rumorale et son produit, la rumeur. Pour être précis, la rumeur désigne « une nouvelle diversement élaborée selon les conditions de possibilités » (Reumaux, 1994, p. 39). Le processus rumorale désigne, quant à lui, le processus d'élaboration de ces nouvelles, à l'aide de différents instruments allant du bouche-à-oreille aux échanges sur la toile. Le terme « rumeur » est souvent utilisé dans les deux sens : un processus et son produit, ce dernier étant en perpétuelle construction tout au long du processus.

Certains considèrent le processus rumorale comme une pathologie sociale. La signification que l'on donne à la rumeur est étroitement conditionnée par la conception que l'on a de la nature du processus rumorale. Bien qu'il s'agisse indubitablement du plus vieux média du monde

(Kapferer, 1987), les études sociologiques trouvent son origine pendant la Seconde Guerre mondiale, avec les travaux de Allport et Postman (1947) pour qui la rumeur est « une affirmation générale présentée comme vraie, sans qu'il existe de données concrètes permettant de vérifier son exactitude ». L'objectif de leur recherche appliquée, en ces temps de guerre et d'un moral des troupes défaillant, est alors de combattre la rumeur construite comme une pathologie de la communication sociale. Cette conception prévaudra longtemps.

Il faut attendre les années 1960 pour voir apparaître une toute autre vision de la rumeur, celle proposée par Shibutani (1960). Pour cet interactionniste, la rumeur n'est pas ce processus de dégradation d'une vérité initiale qu'il s'agit de contrôler, voire éradiquer, mais un processus de délibération, de mise en commun des ressources cognitives du groupe face à un événement ambigu pour parvenir à une définition collective et satisfaisante de la réalité. En d'autres termes, on passe d'un processus collectif de dégradation à un processus de mise en commun, en somme à un processus de *méga-collaboration* dans un groupe qui s'interroge sur son avenir dans un contexte d'incertitude. Étudiée d'abord comme phénomène psychopathologique, la rumeur devient un fait social « normal ».

La question du vrai et du faux est souvent invoquée quand on parle de rumeur mais l'« on sent que l'on passe à côté d'un phénomène » (Reumaux, 1994, p. 39). « La rumeur serait du social en train de se faire, mais du social hors jeu quand les attentes d'une réalité non accomplies ou non reconnues s'avèrent trop longues ou trop incertaines » (*ibid.*). À quoi tient l'impression assimilant rumeur et faux, rumeur et erreur ? Au décalage temporel entre le processus de rumeur et le processus de vérification. La rumeur est la fois un processus de diffusion et le nom donné à cette information (pas encore) vérifiée qui circule. Or, si la vérification ultérieure atteste de sa véracité, on cesse de l'appeler « rumeur » et elle devient « vérité ». Ce changement terminologique, postérieur à la diffusion de la rumeur, fait que seules les informations vérifiées comme fausses continuent à s'appeler rumeurs, d'où l'impression fallacieuse qui en résulte, simple produit de l'oubli du « facteur temps » séparant le phénomène de diffusion d'informations invérifiées, ce qui ne veut pas dire fausses, et le verdict ultérieur des investigations (Kapferer, 1994, p. 19).

Pourquoi et comment émergent les rumeurs ? On peut schématiquement rattacher ces conditions à deux conceptions. La première est en quelque sorte homéostatique : les rumeurs naissent faute d'informations de source officielle – inexistantes ou incomplètes – dans un contexte d'incertitude cognitive ou d'impossibilité de connaître la vérité (Baugniet, 1994). Il s'agirait d'« un phénomène compensatoire par rapport au manque ou au déficit de crédibilité de la parole officielle » (Baugniet, 1994, p. 143). La seconde conception est fondée sur la théorie de la *relevance* d'Alfred Schütz (1970). Il y aurait trois conditions de pertinence expliquant pourquoi on ne dit pas n'importe quoi à n'importe qui. Une *relevance* thématique : il faut un minimum de curiosité ou d'intérêt pour le sujet. Une *relevance* interprétative : l'acteur superpose à son expérience actuelle d'un objet problématique le souvenir d'expériences passées semblables. Son univers de signification doit pouvoir rencontrer la nouvelle donnée pour donner sens à la rumeur. Une *relevance* motivationnelle : il faut un enjeu pour la faire vivre, circuler.

Le fait de concevoir la rumeur comme un processus de délibération collective met en avant sa fonction sociale et individuelle. Cette conception a pour corollaire la possibilité pour ce-

lui qui y participe de s'assurer des attitudes des autres, de leurs valeurs, de leurs processus inférentiels. Un tel processus de comparaison permet à l'individu de se situer à la fois par rapport aux valeurs du groupe et celles de la société. La rumeur entretient aussi la cohésion du groupe tout en remodelant éventuellement ses contours (*in-group/out-group*). Elle « crée et recrée du collectif, de la proximité de l'intimité... fait sortir les gens [...] pour se rencontrer et parler » (Kapferer, 1994, p. 18). Cela s'est vu lors de la catastrophe du Pukkelpop – mise à disposition par les habitants de leur accès Internet aux festivaliers –, à Liège – les magasins ont abrité pendant quelques heures, tous volets fermés, des personnes se mettant à l'abri des « terroristes ». Sa fonction est également cognitive : réduire les nombreuses incertitudes qui accompagnent une situation de crise. Sans doute, l'efficacité de cette fonction n'est-elle évaluable qu'après coup, après la validation ou l'infirmité de la rumeur. Son contenu informatif et interprétatif à propos d'un événement affectant négativement le fonctionnement du groupe lui confère par ailleurs une dimension émotionnelle. Elle a une fonction psychologique de l'ordre de la résilience, « comparable, avec toutes les réserves d'usage, au processus d'extériorisation des problèmes de personnes avec adaptation à la réalité » (Baugniet, 1994, p. 145).

La dynamique du processus rumoral est aussi cadrée par ses outils. Chronologiquement, le premier outil est le bouche-à-oreille, qui reste toujours d'actualité : il implique une proximité et conditionne à ce titre la crédibilité de l'information de sa source/relais.

Une première « rupture » qualitative intervient lors de la généralisation des médias traditionnels. Cet outil va en effet renouveler les conditions de sa propagation et de son accréditation. On passe de l'étape « je l'ai entendu » à celle de « je l'ai vu ». On change aussi de modèle de communication qui n'est plus interpersonnelle mais de masse – une même information pour tous – et centralisée.

Une seconde rupture résulte de la généralisation des médias sociaux, le contenu de l'information circulant sur la toile étant d'ailleurs souvent relayé par les médias traditionnels dans un souci d'accréditation ou d'infirmité. Tant qu'elle circule sur les réseaux sociaux, la rumeur se construit. On parle de l'effet « boule de beige », d'une manière d'ailleurs réductrice. La grande puissance de la propagation de l'information sur les réseaux numériques est renforcée par la propension des usagers à croire ceux qui sont « proches » – amis et mieux encore, les « amis proches » sur Facebook. La puissance de la rumeur peut par ailleurs être amplifiée par certains blogueurs dans le rôle de leader d'opinion.

La puissance des médias sociaux dans la propagation des rumeurs s'explique au moins par deux facteurs. Tant la rumeur que le fonctionnement des réseaux sociaux sur Internet reposent sur une participation : un like (ou *dislike*), un partage, un commentaire. Internet devient le lieu par excellence de l'expression citoyenne plus ou moins spontanée et non organisée. C'est la dimension participative qui fait la différence avec les autres médias (mass media). Prendre en compte la participation et l'engagement des internautes dans le processus rumoral permet d'expliquer que certains produits (images, textes, films) diffusés sur Internet acquièrent une notoriété que leur seul contenu ne permettrait pas d'expliquer. La participation des internautes contribue à leur succès. En quelques clics, ils signifient un engagement dans une action à la fois non contrainte et socialement visible – si minime fût-elle – et partant un effet de gel des options.



On ne saurait par ailleurs trop insister sur l'importance, comme condition de propagation de la rumeur, de la crédibilité de la source et corrélativement de la perte de confiance à l'égard de l'information « officielle ». Or cette crédibilité est partiellement définie par la co-orientation (Lee, 1986) entre sources et récepteurs – valeurs identiques, intérêts mutuels – et le sentiment d'appartenance au même groupe. Les conditions de la confiance à l'égard de la source et du contenu de l'information expliquent une propriété intéressante de la rumeur : elle ne peut s'inscrire que dans un contexte de savoirs préexistants qui doivent être partagés, d'un contexte culturel construit par la socialisation, l'éducation. Son contenu est l'expression des valeurs dominantes du groupe. Dès lors, l'analyse des rumeurs informe sur le « social en train de se faire ».

En temps de crise, les autorités doivent-elles gérer les rumeurs ? Elles manifestent généralement un désir de contrôler la rumeur. Ce désir est lié au fait que la rumeur crée ou altère le cadre de référence de celui qui la transmet. Le processus peut reconfigurer ou à tout le moins conforter un système de valeurs partagé par ceux qui participent à la rumeur. Il peut aussi renforcer les frontières entre les groupes. Tout processus rumoral constitue non seulement une cause explicative intrinsèque des réactions du public – « les mouvements de panique dans la foule » dont parlent les acteurs publics et dans la foulée les médias traditionnels à propos de la fusillade de Liège – mais aussi une variable contextuelle susceptible d'affecter l'efficacité de la communication institutionnalisée. Dès lors, convient-il pour les acteurs publics de traiter ce processus comme un élément perturbateur d'une gestion planifiée de la crise, de le contrôler, de s'en « débarrasser » ? Ou peuvent-ils se permettre d'y voir plutôt une production informelle d'une connaissance distribuée ? On comprend la perplexité des acteurs publics, obsédés par l'idée d'éradiquer les rumeurs qu'ils associent systématiquement à une information fautive, mais aussi par leur sentiment d'impuissance face à un phénomène qui leur échappe.

Une autre approche consiste à reconnaître dans la rumeur un processus de délibération collective, sur un mode interpersonnel visant à la diffusion et l'interprétation de nouvelles importantes pour le groupe où la nouvelle se propage. La rumeur ainsi construite est « difficile à éradiquer que par ce que l'imaginaire dont elle est faite est enraciné dans l'histoire d'un groupe » (Reumaux, 1998, p. 40) et parce qu'elle répond à des conditions d'émergence (événement mettant le groupe en danger, incertitude par manque d'information, etc.) (Shibutani, 1966). Il est assez symptomatique, en termes d'information sur la société, que le processus rumoral se porte, dans le cas de la fusillade de Liège, d'abord sur le nombre d'auteurs. S'agit-il d'un acte impliquant plusieurs auteurs ou de l'acte d'un sujet isolé ? Cette question est pertinente d'un double point de vue. Le public cherche d'abord à évaluer le périmètre du danger. Il s'interroge aussi sur le mobile de la fusillade, cherchant à donner un sens à l'événement déclencheur. Implicitement, la participation de plusieurs auteurs évoque le cas de figure du terrorisme, l'auteur isolé étant cadré comme un sujet déséquilibré car le public liégeois n'a pas d'expérience de tuerie de masse et ne peut se référer qu'à des cas étrangers ou à la tuerie de la crèche en Flandre. Depuis l'affaire Merad et les attentats à Boston et à Londres, Paris et Bruxelles, il est fort à parier que le public n'associe plus systématiquement acte isolé et acte commis par un déséquilibré, mais fait plus vite référence à un lien possible avec une action terroriste.

Pour transformer un processus rumoral en un processus de *méga-collaboration* efficace, il faut définir un objectif partagé et des règles cadrant les interactions et on peut identifier alors un double enjeu en termes de gestion publique. Il faut d'une part disposer d'une compréhension

fine du fonctionnement des réseaux sociaux dans le contexte d'un processus rumoral, par l'apprentissage des règles d'interactions qu'elles soient interpersonnelles ou qu'elles concernent les acteurs traditionnels – autorités publiques, médias... –, sur les réseaux sociaux. D'autre part, dans la mesure où la rumeur se construit sur un vécu social, sur des valeurs préexistantes et dans un contexte culturel particulier, peut être serait-il utile pour le planificateur de la gestion de crise d'analyser les rumeurs existantes, du social en train de se faire, et de prendre aussi en compte les événements marquants rapportés par les mass media susceptibles de rentrer dans la mémoire collective.

## Conclusion

Internet devient le lieu par excellence de l'expression citoyenne plus ou moins spontanée et non organisée. En quoi ces réseaux peuvent-ils contribuer positivement et/ou négativement à la gestion de crise et de post-crise ? Quelles seraient les pistes à creuser pour maximiser les bénéfices et minimiser les coûts de l'utilisation des nouveaux médias sociaux dans un contexte de crise ?

Une des significations de l'utilisation des médias sociaux – le sens donné par les acteurs à cet usage – renvoie à un processus social : la *méga-collaboration*. La généralisation du modèle de *méga-collaboration* est en effet favorisée par l'accessibilité et l'organisation maillée structurant les interactions entre internautes, détenteurs de connaissance située et distribuée. La validité empirique de ce modèle est « confirmée » par un ensemble de recherches menées aux États-Unis à partir de catastrophes diverses, dont la fusillade à l'Université Virginia Tec. L'intérêt du modèle est à la fois heuristique et pragmatique. Il dessine l'enjeu que représente aujourd'hui la prise en compte des médias sociaux dans la gestion de crise. Il invite à poser un autre regard sur le processus rumoral.

Évoquer le modèle de la *méga-collaboration* au vu des discours tenus par les acteurs de la crise à Liège – ils parlent de chaos et d'une amplification des rumeurs aux effets délétères – peut sembler contradictoire. De fait, les intentions des utilisateurs des médias sociaux relèvent sans doute de la *méga-collaboration*, mais les conditions de possibilité de celle-ci n'y étaient pas : pas d'objectif commun, pas de règles d'interaction. Les contributeurs doivent comprendre et adhérer à un objectif précis et explicite fondé sur une définition partagée du problème ainsi qu'aux règles structurant leurs interactions. Mais réunir ces deux conditions dans un espace virtuel exige des ressources nouvelles, des moyens organisationnels nouveaux.

Une des voies à explorer pour réaliser cet objectif réside dans une approche compréhensive et intégrative d'un problème par définition complexe. Une voie possible serait celle du travail coopératif en ligne – *Computer supported cooperative work (CSCW)* – soutenu au moyen d'un « living lab ». Au centre des préoccupations du courant de recherche sur le CSCW, on trouve « le développement de prototypes de communication entre équipes distribuées et de technologies de l'information fondées sur la théorie de la cognition située et des systèmes cognitifs » (McNeese et al., 2005, p. 1).

Un suivi de l'« activisme participatif » des personnes qui sont « entrées » en *méga-collaboration* sur Internet à l'occasion d'une crise spécifique aiderait à en savoir plus sur les fondements d'une éventuelle redéfinition (extension) des limites du rôle de citoyen et à anticiper ces changements vers plus de gouvernance si les catastrophes devaient se multiplier.

Le modèle de la *méga-collaboration* apporte enfin un argument nouveau en faveur d'une conception alternative de la rumeur. Le cadrage de la rumeur dans son sens commun met l'accent sur son effet dysfonctionnel pour le système en crise. Mais est-il vécu comme tel par les différentes catégories d'acteurs ? Doit-on y voir seulement une construction sociale mettant l'accent sur la « fausseté » de l'information véhiculée, marquée par l'héritage des premiers travaux en sociologie de la rumeur et systématiquement reprise par les médias ? Ne pourrait-on y voir aussi et surtout une illustration d'un processus de *méga-collaboration* dans un contexte de très grande incertitude sur le devenir du groupe, du système où se développe, circule une rumeur ? Toute rumeur, qu'elle soit « vraie » ou « fausse » est en définitive à la fois un produit des valeurs dominantes, des représentations partagées mais aussi du social en train de se faire, sensible à l'histoire immédiate. Un monitoring des rumeurs informe dès lors sur les préoccupations dominantes. La prise en compte des événements qui marquent la mémoire collective peut informer sur les rumeurs à venir et anticiper les points sensibles d'une communication de crise. Une telle démarche pourrait être plus efficace que de tenter l'impossible éradication des rumeurs lorsqu'un groupe s'interroge sur son devenir par le biais d'une *méga-collaboration*.

## Bibliographie

- ✓ AGRE, P. E., CHAPMAN, D., (1991). « What are plans for ? », in P. MAES (Ed.), *Designing Autonomous Agents* (pp. 17-34), Cambridge MA, MIT Press.
- ✓ ALLPORT, G. W., POSTMAN, L. J. (1947). *The Psychology of Rumor*, New York, Henry Holt & Co.
- ✓ AMAN, H., IRANI, P., LIANG, H.-N. (2012). *A Review of Information Communication Technology Applied on Common Tasks during Time of Emergency*, Proceedings of the 9th International ISCRAM Conference. En ligne : [www.iscramlive.org/ISCRAM2012/proceedings/210.pdf](http://www.iscramlive.org/ISCRAM2012/proceedings/210.pdf).
- ✓ BAUGNIET, L. (1994). « Conclusions », in Les amis de l'ISIS, *Fumées sans feu*, Actes du colloque de Liège sur la rumeur (pp. 141-146), Bruxelles, Labor.
- ✓ BECKER, H. (2005). « Making it up as you go along: How I wrote Art World ». En ligne : <http://home.earthlink.net/~hsbecker/articles.html>.
- ✓ BROSSAUD, C. (2008). « Usages des TIC et rapports à l'incertitude en situation de catastrophes naturelles », *Développement durable et territoires*, vol. 9, n° 2, dossier 11. Mis en ligne le 6 novembre 2008: <http://developpementdurable.revues.org/6772> (consulté le 19 janvier 2010). doi:10.4000/developpementdurable.6772.html.
- ✓ BRUNER, J. (1990). *Acts of meaning*, Cambridge MA, Harvard University Press.
- ✓ CASTELLS, M. (2000). *The rise of the network society. The information age: economy, society and culture* (2nd ed., vol. 1), Malden MA, Blackwell.
- ✓ DYNES, R. (1970). *Organized behavior in disaster*. Lexington MA, Heath.
- ✓ GEERTZ, C. (1998). *La description dense : vers une théorie interprétative de la culture*. Enquête, anthropologie, histoire, sociologie, p. 73-75. En ligne : <http://enquete.revues.org/1443>.

- ✓ GRISON, B. (2004). « Des sciences sociales à l'anthropologie cognitive. Les généalogies de la cognition située », @ctivités, 1 (2), 26-34. En ligne : <http://www.activites.org/V1n2/grison.pdf>.
- ✓ HALBWACHS, M. (1994). *Les cadres sociaux de la mémoire*, Paris, Albin Michel.
- ✓ HAMMERSLEY, M, GROMM, R., FOSTER, P. (2000). « Case Study and Theory », in M. HAMMERSLEY, R. GROMM, P. FOSTER (eds.). *Case studies, key issues, key texts* (pp. 234-258), London, Sage.
- ✓ KAPFERER, J.-L. (1987). *Rumeurs : le plus vieux média du monde*, Paris, Seuil.
- ✓ KAPFERER, J.-L. (1994). « L'entreprise, lieu naturel de rumeurs », in Les amis de l'ISIS, *Fumées sans feu*, Acte du colloque de Liège sur la rumeur (pp. 17-23), Bruxelles, Labor.
- ✓ LATZKO-TOTH, G. (2009). *L'étude de cas en sociologie des sciences et des techniques*, Note de recherche, Centre interuniversitaire de recherche sur la science et la technologie, 2009-03.
- ✓ LEE, T. (1986). « Effective communication of information about chemical hazards », *Science of the Total Environment*, vol. 51, pp. 149-183.
- ✓ LEWIN, K. (1947). « Group decision and social change », in T. NEWCOMB, E. HARTLEY (Eds.), *Readings in social psychology*, New York, Holt.
- ✓ MAROY, C. (1995). « L'analyse qualitative d'entretiens », in L. ALBARELLO, F. DIGNEFFE, J.-P. HIERNAUX, C. MAROY, D. RUQUOY, P. SAINT-GEORGES (eds.). *Pratiques et méthodes de recherche en sciences sociales* (pp. 83-110), Paris, Armand Colin.
- ✓ McNEESE, M., CONNORS, E., JONES, R., TERRELL, I., JEFFERSON, T., BREWER, I., BAINS, P., (2005). *Encountering Computer-Supported Cooperative Work via the Living Lab: Applications to Emergency Crisis Management*, Proceedings of the 11th Conference on Human-Computer-Interaction, Las Vegas NE, pp. 1-18.
- ✓ NEWLON, C., MAC DORMAN, K., SCERRI, P., (2008). *A new model for mega-collaboration*, Paper presented at the First International Workshop on HCI for Emergencies, CHI.
- ✓ NIELSEN, J. (1997). *Community is dead: Long live mega-collaboration*. En ligne : [WWW.useit.com/alertbox/9708b.html](http://WWW.useit.com/alertbox/9708b.html).
- ✓ OPOTOW, S. (1990). « Deterring Moral Exclusion », *Journal of Social Issues*, vol. 46, pp. 173-182.
- ✓ PALEN, L., LIU, S (2007). « Citizen communication in crisis: Anticipating a future of ICT-supported participation », in *Proceedings from the CHI Conference* (pp. 272-736), San Jose CA. En ligne : [www.cs.colorado.edu/~palen/Home/Crisis\\_Informatics.html](http://www.cs.colorado.edu/~palen/Home/Crisis_Informatics.html).
- ✓ PALEN, L., VIEWEG, S., LIU, S., LEE, H. A. (2009). « Crisis in a Networked World. Features of the Computer-mediated Communication in the April 16, 2007, Virginia Tech Event », *Social Science Computer Review*, vol. 27, n° 4, pp. 467-480.
- ✓ PFAFF, M., NEWLON, C., PATEL, H., McDORMAN, K., (2010). *Information Fusion for Civilians: The Prospects of mega-Collaboration*. En ligne : [www.macdorman.com/kfm/writings/pubs/Pfaff2010InfoFusion.pdf](http://www.macdorman.com/kfm/writings/pubs/Pfaff2010InfoFusion.pdf).
- ✓ REUMAUX, F. (1998). *La rumeur : message et transmission*, 2e éd., Paris, Armand Colin, coll. « Références ».
- ✓ SCHATZMAN, L., STRAUSS, A. (1973). *Field Research for a Natural Sociology*, Englewood Cliffs, Prentice Hall.
- ✓ SAURY, J., RIA, L., SÈVE, C., GAL-PETITFAUX N. (2006). « Action ou cognition située : enjeux scientifiques et intérêt pour l'enseignement en EPS », *Revue EP.S*, n° 321, pp. 5-11.
- ✓ SCHÜTZ, A. (1970). *Reflections on the Problem of Relevance*, New Haven: Yale University Press.

- ✓ SCRIBNER, S., COLE, M., (1981). *The Psychology of Litteracy*, Cambridge MA, Harvard University Press.
- ✓ SEEMAN, B., MARK, G. (2011). *Creating a Context of trust with ICTs: Restoring a sense of Normalcy in the Environment*, Proceedings of the CSCW Conference.
- ✓ SHIBUTANI, T. (1966). *Improvised News: A Sociological Study of Rumor*, Indianapolis IN, Bobbs-Merrill.
- ✓ STARBIRD, K., PALEN, L. (2011). « Voluntweeters: Self-Organizing by Digital Volunteers in Times of Crisis », ACM 2011 Conference on Computer Human Interaction. En ligne : [www.cs.colorado.edu/~palen/Home/Crisis\\_Informatics.html](http://www.cs.colorado.edu/~palen/Home/Crisis_Informatics.html).
- ✓ STRAUSS, A., CORBIN, J. (1990). *Basics of Qualitative Research. Grounded Theory Procedures and Techniques*, Newbury Park, London, New Delhi, Sage Publications.
- ✓ SUCHMAN, L. (1987). *Plans and Situated Actions: the problem of human-machine communication*, Cambridge, Cambridge University Press.
- ✓ TIERNEY, K., LINDELL, M., PERRY R. W. (2001). *Facing the Unexpected: Disaster Preparedness and Response in the United States*, Washington DC, John Henry Press.
- ✓ VANDERBIEST, N. (2016). « Opportunités et limites des MSGU », *LIREC*, n°51, juin, pp. 20-24.
- ✓ VISOV (2015). Note MSGU rédigée par VISOV pour la revue de l'IFRASEC - Institut Français de sécurité civile Guide pour Facebook et Twitter du ministère de l'Intérieur à l'attention des préfetures. En ligne : <http://www.ifrasec.org/wp-content/uploads/2015/02/Note-MediaSociaux.pdf>.
- ✓ WYNNE, B. (1996). « May the sheep safely graze? A reflexive view of the expert-lay knowledge divide », in S. LASH et al. (Eds.), *Risk, Environment and Modernity: Towards a New Ecology* (pp. 44-83), London-Thousand Oaks CA, Sage Publications.
- ✓ WUYTS, J.-P. (2012). « Tuerie de Liège : gérer à la fois l'événement, la panique et la rumeur », [www.Secunews.be](http://www.Secunews.be), 14 mars.
- ✓ YIN, R. (2003). *Case Study Research: Design and Methods*, 3d ed., Thousand Oaks CA, Sage Publications.
- ✓ ZWETKOFF, C. (2012), « Décision morale et décision politique : l'expérimentation animale en débat », IPSA, Madrid, 8-12 juillet.

