

# Catalogue de formation aux Médias Sociaux en Gestion d'**Urgence**

## #MSGU



Programme 2015

# Note préalable

Les formations sont proposées sur le site de Valabre, à des dates fixes. Toutefois, le lieu, les dates et leur contenu peuvent être adaptés en fonction des besoins de l'organisme. Il est d'ailleurs envisageable d'inscrire ces formations dans un contexte précis ou dans un programme de formation pour un domaine spécifique.

N'hésitez pas à nous contacter pour de plus amples informations.

# Formations

- ✓ Sensibilisation p.4
- ✓ Initiation p.5
- ✓ Mise en œuvre p.6
- ✓ Organisation dans sa structure p.8
- ✓ Définition de la stratégie p.10

# Sensibilisation

*Objectif de la formation : Prendre conscience de l'intérêt des Médias Sociaux dans la gestion de l'Urgence et des crises.*

*Cette formation est proposée en **WebConférence** afin de permettre au plus grand nombre de la suivre.*

## 1 - Prise de conscience

✓ Introduction

Retour sur un évènement récent

✓ Partage d'expérience

Les médias sociaux au quotidien

## 2 - Les médias sociaux, de quoi parle-t-on ?

✓ Panorama des médias sociaux au travers du spectre de la gestion de crise

Les médias sociaux et la gestion de crise

Les usages, forces et faiblesses

**Date : 14 septembre 2015 à 14h30**

**Durée : 1 heure 30 - Public visé : Tout public**

# Initiation

*Objectif de la formation : Prendre conscience de l'intérêt des Médias Sociaux dans la gestion de l'Urgence et des crises et commencer à utiliser les outils dédiés.*

## 1 - Prise de conscience

- ✓ Introduction
- ✓ Partage d'expérience

## 2 - Les médias sociaux, de quoi parle-t-on?

- ✓ Panorama des médias sociaux au travers du spectre de la gestion de crise

## 3 - Les médias sociaux, OVNI juridiques

- ✓ Les questions que pose l'usage des MSGU
- ✓ Les textes de loi à appréhender

## 4 - Dimensionner le dispositif : les ressources humaines et la logistique

- ✓ La question du personnel dédié
- ✓ Un environnement de travail adapté

## 5 - Etre présent sur le Web

- ✓ Les questions à se poser

## 6 – Mise en pratique

- ✓ Veiller et collecter
- ✓ Analyser et vérifier
- ✓ Synthétiser et spatialiser
- ✓ Informer et/ou communiquer

## 7 - De nouveaux défis à relever

- ✓ Que faire de ces « big data »?
- ✓ Faire du *crowdsourcing* un véritable outil d'aide à la décision
- ✓ La place du citoyen dans la gestion de crise

# Mise en œuvre

*Objectif de la formation : Savoir utiliser les Médias Sociaux dans la Gestion des Urgences et des crises.*

## 1<sup>ère</sup> journée

1 - Une photographie de l'auditoire

2 - Découvrir les MSGU dans son organisation

- ✓ L'interaction avec les autres cellules
- ✓ Le planning, le roulement des équipes
- ✓ Le personnel en réserve
- ✓ L'utilisation des VOST
- ✓ le volontariat, l'externalisation

3 - S'approprier l'environnement de travail

- ✓ La localisation
- ✓ L'interconnexion avec les autres cellules
- ✓ La logistique informatique : Matériel, logiciels et réseau

4 - Connaître le cadre juridique

- ✓ Les droits et les devoirs de l'institution
- ✓ Les droits et les devoirs de l'individu

# Mise en œuvre

## 2<sup>ème</sup> journée

### 5 - Être présent sur le Web

- ✓ Votre organisation sur le Web : quelle stratégie mise en place?
- ✓ Prendre en compte l'identité visuelle de son organisation
- ✓ Comment votre organisation est présente sur Internet?
- ✓ La veille
- ✓ Le management de la communauté

### 6 - Utiliser efficacement les données provenant des médias sociaux

- ✓ Collecter
- ✓ Analyser et vérifier
- ✓ Synthétiser
- ✓ Spatialiser
- ✓ Partager

### 7 - Participer à l'animation du retour d'expérience

- ✓ Analyse
- ✓ Archivages
- ✓ Identification des enseignements
- ✓ Retex positif
- ✓ Une remise en question plus large ?

# Organisation dans sa structure

*Objectif de la formation : Intégrer les Médias Sociaux dans la Gestion des Urgences et des crises au sein de son organisation.*

## 1<sup>ère</sup> journée

1 - Une photographie de l'auditoire

2 – Intégrer le dispositif dans son organisation

- ✓ L'interaction avec les autres cellules
- ✓ L'allocation des ressources humaines
- ✓ Le planning , le roulement des équipes
- ✓ Le personnel en réserve
- ✓ L'utilisation des VOST
- ✓ La flexibilité
- ✓ le volontariat, l'externalisation

3 – Prévoir un environnement de travail adapté

- ✓ La localisation
- ✓ L'interconnexion avec les autres cellules
- ✓ L'identification des besoins logistiques

4 – Les médias sociaux, OVNI juridiques

- ✓ Protéger l'institution
- ✓ Protéger l'individu

# Organisation dans sa structure

## 2<sup>ème</sup> journée

### 5 - Être présent sur le Web

- ✓ Les questions à se poser
- ✓ L'identité visuelle
- ✓ La présence sur Internet
- ✓ La veille
- ✓ Le management de la communauté

### 6 - Utiliser efficacement les données provenant des médias sociaux

- ✓ Quelles sont les étapes du traitement de l'information?
- ✓ Comment en faire un outil d'aide à la décision?

### 7 – Organiser le retour d'expérience

- ✓ La dépenalisation de l'erreur
- ✓ L'analyse
- ✓ L'archivage
- ✓ L'identification des enseignements
- ✓ La décision
- ✓ Le RETEX positif
- ✓ Une remise en question plus large ?

# Définition de la stratégie

*Objectif de la formation : Etablir sa politique d'utilisation des médias sociaux dans la gestion des urgences et des crises.*

## 1 - Une photographie de l'auditoire

## 2 - Intégrer le dispositif MSGU dans sa stratégie

- ✓ Les ressources humaines
- ✓ Les équipements et infrastructures nécessaires
- ✓ La localisation
- ✓ La logistique informatique

## 3 - L'institution et le droit

- ✓ Les textes de loi incontournables
- ✓ Les droits et les devoirs de l'institution
- ✓ Les droits et les devoirs de l'individu

## 4 - Être présent sur le Web

- ✓ Les questions à se poser
- ✓ Les enjeux et les perspectives

## 5 - Intégrer les Médias Sociaux dans le retour d'expérience : un regard complémentaire

- ✓ La dépénalisation de l'erreur
- ✓ L'apport d'un regard extérieur sur l'évènement
- ✓ RETEX positif

Intervenants :

Gilles MARTIN et Arnaud DEMONTIS

Gilles a acquis de nombreuses compétences et expériences dans la gestion de l'urgence et l'évitement de crise. Acteur incontournable des médias sociaux dans la gestion de l'urgence (MSGU) en France, il est doté d'une réelle expertise quant à leur intégration et utilisation.

Arnaud est responsable de projets TIC et spécialisé dans l'information géographique pour l'Entente de Valabre. Arnaud travaille actuellement sur les projets collaboratifs, l'ouverture et le partage des données géographiques et le lien avec l'usage des Médias Sociaux en Gestion d'Urgence.



**Entente pour la forêt méditerranéenne**

Centre Francis Arrighi - Domaine de Valabre - RD7 - 13120 GARDANNE

+33 (0)4 42 60 86 50

[www.entente-valabre.com](http://www.entente-valabre.com)

  @EntenteValabre



**ATRISC**

3 quai Kléber - Tour Sébastopol  
67000 Strasbourg

+33 (0)3 88 237 175

<http://www.atrisc.com/>

  @ATRISc