

Note de lecture :

Robin Batard, Caroline Rizza, Aurélie Montarnal, Frédéric Benaben, *Médias sociaux et résilience collective : la mobilisation des makers pendant la crise de Covid-19*

Source du document :

<https://hal.science/hal-03713670> (Fichier disponible sur le dossier partagé)

Mots clefs :

Crise sanitaire, COVID-19, Organisation, Fablab, Makers, Médias Sociaux, Sciences de l'information et de la communication, WEB 2.0, *Crisis informatics*, Lien social

Lien avec le thème :

Dans un contexte de pénurie du matériel médical pendant une crise sanitaire, les citoyens se sont organisés à l'aide des médias sociaux pour produire et compenser les manques. Ainsi, le thème **La communication de crise et l'alerte** s'intègre dans le document, dans la mesure où les réseaux ont permis de retransmettre les différentes pénuries sur tout le territoire français (et même plus largement dans les autres pays à l'international), permettant aux **makers** de combler ce manque, comme ceux interviewés dans Visière Solidaire ou le réseau étudiant Arts et Métiers.

Idées majeures :**Les médias sociaux, outils de résilience collective face aux crises**

Les *makers* sont des communautés d'individus qui se sont mobilisés à la suite des communications des ruptures de stocks des différents outils médicaux pendant le COVID-19 pour pouvoir palier à cette soudaine pénurie dans ce contexte de crise sanitaire mondiale. Ils s'inscrivent dans une démarche de production peu chère, « fait main » pour répondre au besoin matériel.

Les utilisateurs des réseaux sociaux, avec les récentes évolutions du numérique, sont aussi bien consommateurs que producteurs de contenu. C'est pourquoi les citoyens volontaires ont pu autant s'organiser spontanément pour gérer la crise à l'aide des réseaux sociaux. Cela permet notamment un maintien du lien social malgré la distanciation sociale imposée pendant la crise du COVID-19.

Les *crisis informatics* désignent l'utilisation des réseaux sociaux par des individus, formés au secourisme ou non (allant du citoyen lambda à l'organisme), pour organiser une gestion de crise. L'un des aspects importants dans l'intervention du peuple est le relais des différentes observations pendant la crise, permettant plusieurs points de vue sur une situation à gérer. On y retrouve comme dynamiques majeures la résistance, la capacité à supporter les perturbations d'une crise, le rétablissement, celle pour se remettre des perturbations subies, et enfin la créativité, pour imaginer puis appliquer des solutions aux perturbations.

Méthodologie : entretiens semi-directif avec des makers

Des entretiens ont été réalisés avec des membres de deux réseaux citoyens, le réseau étudiant des Arts et Métiers, et Visière Solidaire, avec pour but de recueillir des témoignages dans leur engagement.

Profil	Réseau	Rôle
Étudiant M1	Visière Solidaire, Gard	Impression 3D de visières
Étudiant L3	Arts et Métiers (campus Aix-en-Provence)	Assemblage de visières, aide à la distribution, communication
Étudiant M2	Arts et Métiers (campus Metz)	Coordination logistique, développement de solutions techniques
Étudiant M1	Arts et Métiers (campus Châlons-en-Champagne)	Initiateur du mouvement, mise en place de guides techniques, coordination logistique, développement de solutions techniques

Tableau 1 – Sociographie des enquêtés : réseaux de makers pendant la crise de Covid-19

Pour pallier la pénurie des visières de protection, Visière Solidaire s'est créée sur Facebook dès le début de la crise ; avec le déploiement d'un serveur Discord « Entraide Maker – COVID 19 », une grande visibilité de l'organisation de la gestion de la crise a permis aux citoyens de volontaires de participer pour palier à la pénurie matérielle. C'est le cas du profil n°1, qui à l'aide d'une imprimante 3D personnelle, a pu produire 270 visières en un mois et demi, témoignant d'une implication d'une grande partie de la population dans la gestion de la crise.

Les étudiants des Arts et Métiers se sont aussi lancés dans la production puis la livraison de visières, cette fois-ci à partir d'une publication sur LinkedIn. La mise en place d'une cagnotte, combinée organisation des étudiants au sein des Arts et Métiers, a permis la production de 10 000 visières en quelques mois, ainsi que 10 000 masques en tissu à partir du découpage d'un banc de tissu.

WhatsApp, Messenger, Slack, Discord, Facebook, LinkedIn sont des réseaux sociaux qui ont été utilisés pour communiquer sur les moyens individuels, et notamment sur les disponibilités des imprimantes 3D ou le recrutement de volontaires. Le profil d'enquête n°1 a décidé de s'investir « J'ai vu un post Facebook sur la page de ma ville, disant qu'il y avait des gens qui faisaient des visières. Je me suis dit que je pouvais me rapprocher pour en faire aussi ». A la suite des crises, les profils se sont reconvertis pour s'illustrer avec leur capacité de gestion hors de ces médias.

Il est important de noter que ces initiatives sont aussi présentes à des échelles plus locales, telles que des incendies, des inondations ou des attentats, et pas seulement pour les crises internationales comme le COVID-19. Les capacités de gestion d'un grand groupe de personnes pour organiser une opération de production dans un contexte de crise ont favorisé le maintien des solutions à la suite de la crise.

Résumé :

Les réseaux sociaux ont facilité le rassemblement des citoyens volontaires pour faire face à la crise sanitaire mondiale. La diffusion massive des informations et des observations par les citoyens sur les différents réseaux a incité une action de production des masques et des visières par des réseaux citoyens, comme avec celui des Arts et Métiers ou celui de Visière Solidaire. Les témoignages des étudiants montrent leur implication dans la crise, et une prise de responsabilité avec la production de plusieurs milliers de masques et de visières.

Hors de la crise, les implications de ces différents acteurs, allant de l'individu simple au professionnel, a permis de maintenir les mesures prises pendant la crise du COVID-19 à plus long terme, car elles se montraient très efficaces pendant la crise.

Références :

- [Batard, 2021] *Intégrer les contributions citoyennes aux dispositifs de gestion de crise : l'apport des médias sociaux* [Thèse soutenue le 25/06/2021, à paraître, Institut polytechnique de Paris]. <http://www.theses.fr/s191402>
- [Batard, Rizza, Montarnal, Benaben & Prieur, 2019] Review-based taxonomy of post-impact volunteerism types to improve citizen integration into crisis response *Proceedings of the 16th ISCRAM Conference ISCRAM 2019 - 16th International Conference on Information Systems for Crisis Response and Management*, València, Spain. <https://hal.telecom-paristech.fr/hal-02173967>
- [Bubendorff & Rizza, 2021] Produire collectivement du sens en temps de crise : l'utilisation de Wikipédia lors de la pandémie de COVID-19 *Communiquer. Revue de communication sociale et publique*, 32, 83-102. <https://doi.org/10.4000/communiquer.8333>
- [Chalet, Dutilleul & Fages, 2021] Des visières à haut débit : un regard sociologique sur la mobilisation des makers face à la crise sanitaire *Annales des Mines*, 6.
- [Cinelli, Quattrociochi, Galeazzi, Valensise, Brugnoli, Schmidt, Zola, Zollo & Scala, 2020] The COVID-19 social media infodemic *Scientific Reports*, 10(1), 16598. <https://doi.org/10.1038/s41598-020-73510-5>
- [Corsini, Dammicco, & Moultrie, 2021] Frugal innovation in a crisis: the digital fabrication maker response to COVID-19 *R&D Management*, 51(2), 195-210. <https://doi.org/10.1111/radm.12446>
- [Cuthbertson, 2020] Filling the gap: Grassroots mask making in California during the Coronavirus pandemic *Journal of Emergency Management*, 18(7), 119-126. <https://doi.org/10.5055/jem.0534>
- [Dufty, 2012] Using social media to build community disaster resilience *The Australian Journal of Emergency Management (peer reviewed)*, 27(1). https://works.bepress.com/neil_dufty/8/
- [Gao, Barbier & Goolsby, 2011] Harnessing the Crowdsourcing Power of Social Media for Disaster Relief *IEEE INTELLIGENT SYSTEMS*, 5.
- [Kimhi & Shamai, 2004] Community resilience and the impact of stress: Adult response to Israel's withdrawal from Lebanon *Journal of Community Psychology*, 32(4), 439-451. <https://doi.org/10.1002/jcop.20012>
- [Luna & Pennock, 2018] Social media applications and emergency management: A literature review and research agenda *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 28, 565-577. <https://doi.org/10.1016/j.ijdrr.2018.01.006>
- [Maguire & Hagan, 2007] Disasters and Communities: Understanding Social Resilience *Australian Journal of Emergency Management*, The, 22(2), 16.
- [Millette, Millerand, Myles & Latzko-Toth, 2020] *Méthodes de recherche en contexte numérique, une orientation qualitative*. /catalogue/methodes_de_recherche_en_contexte_numerique
- [Orloff, 2011] *Managing Spontaneous Community Volunteers in Disasters: a field manual* CRC Press.
- [Palen, Anderson, Bica, Castillos, Crowley, Díaz, Finn, Grace, Hughes, Imran, Kogan, Lalone, Mitra, Norris, Pine, Purohit, Reuter, Rizza, Denis, ... Wilson, 2020] *Crisis Informatics: Human-Centered Research on Tech & Crises, A guided bibliography developed by crisis informatics researchers* 15.
- [Starbird & Palen, 2011] « Voluntweeters »: self-organizing by digital volunteers in times of crisis *Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems*, 1071-1080. <https://doi.org/10.1145/1978942.1979102>
- [Taleb, 2012] *Antifragile : things that gain from disorder* (First edition). <http://olin.tind.io/record/209295>
- [Taylor, Wells, Howell & Raphael, 2012] The role of social media as psychological first aid as a support to community resilience building *Australian Journal of Emergency Management*, The, 27(1), 20.
- [Whittaker, McLennan & Handmer, 2015] A review of informal volunteerism in emergencies and disasters: Definition, opportunities and challenges *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 13 (Supplement C), 358-368. <https://doi.org/10.1016/j.ijdrr.2015.07.010>
- [Yin, Lampert, Cameron, Robinson & Power, 2012] Using Social Media to Enhance Emergency Situation Awareness *IEEE Intelligent Systems*, 27(6), 52-59. <https://doi.org/10.1109/MIS.2012>