

DES VILLES RÉSILIENTES AUX CITOYENS RÉSILIENTS : l'utilisation des groupes Facebook dans les situations de crise

par **Deepti Doshi et Nicole Schneidman**,
partenariats communautaires chez Facebook



À la tête du service Partenariats stratégiques chez Facebook, Deepti Doshi conçoit des produits et programmes destinés à soutenir les leaders communautaires dans le monde entier.

Son expérience dans le changement social, l'organisation communautaire et le leadership est à la croisée des secteurs public, privé et des organisations à but non lucratif. Elle a créé Haiyya, la plus grande plateforme d'organisation communautaire en Inde, Escuela Nueva India, qui lutte contre la pauvreté en ville, et le programme Fellows de Acumen Fund, qui forme les futurs leaders du secteur social.

Nicole Schneidman travaille au service des Partenariats stratégiques chez Facebook, qui soutient les leaders communautaires dans le monde entier. Elle a été Responsable des initiatives stratégiques chez Citizen Effect, une plateforme de financement participatif axée sur les projets communautaires stratégiques.

MOTS CLÉS

- RÉSEAUX SOCIAUX
- ENGAGEMENT CITOYEN
- OURAGAN
- SAUVETAGE

Aujourd'hui, il existe des dizaines de millions de groupes Facebook, qui comptent plus de 200 millions d'utilisateurs Facebook dans le monde. Ces groupes jouent souvent un rôle important dans la vie de leurs membres. S'ils couvrent un large éventail de sujets, allant du rôle parental jusqu'aux maladies rares, en passant par le fitness, ils ont tous un point commun : ils permettent à leurs membres de tisser des liens au sein de communautés qui comptent à leurs yeux, partout dans le monde.

Plus de 7 millions de ces groupes, jouant un rôle important dans la vie de leurs membres, sont des groupes locaux : ils rassemblent les personnes et les lieux qui composent les communautés locales, que ce soit un quartier, une ville ou une région. En partageant des liens et des informations à l'échelle locale, ces groupes ont su se montrer essentiels pour soutenir et aider leurs membres en situation de crise. Toutefois, ces groupes basés sur l'engagement personnel et le bénévolat sont confrontés à un problème récurrent : le manque de ressources et de reconnaissance. Face à ce constat, Facebook a lancé en 2018 son Community Leadership Program, afin de soutenir les leaders communautaires du monde entier.

INTRODUCTION

Aujourd'hui, la moitié des utilisateurs de Facebook aux États-Unis reçoivent des actualités par ce biais¹ : il s'agit donc d'une source d'informations de premier plan. Toutefois, si Facebook est effectivement intéressant pour débattre et trouver des informations sur l'actualité, le réseau social estime qu'avec 2 milliards d'utilisateurs, sa valeur et ses possibilités dépassent largement le partage d'informations. Au cours de l'été 2017, Mark Zuckerberg a annoncé la nouvelle mission de Facebook : « Donner aux gens le pouvoir de construire une communauté afin de rapprocher le monde. » Cette annonce est une étape importante pour l'entreprise et un engagement public fort pour l'avenir de Facebook. L'idée consiste à dépasser les partages et les échanges entre amis et membres d'une même famille, pour que Facebook devienne une plate-forme dont les utilisateurs ont un rôle à jouer au sein de leur communauté.

¹ Pew Research Center, *The Evolving Role of News on Twitter and Facebook*, 2015

Cette annonce a été l'occasion pour Facebook d'ajouter de nouveaux outils à ceux qui permettaient déjà à ses utilisateurs de trouver et promouvoir les communautés. Le moyen le plus simple de créer une communauté, aujourd'hui, est de passer par un groupe Facebook. Les groupes Facebook sont utilisés dans le monde entier pour réunir des participants autour d'un intérêt commun, comme une maladie rare ou une émission de télévision.

Tous les groupes Facebook ne relient pas des gens très éloignés les uns des autres. Certains rapprochent des voisins, des entreprises et des organisations situés dans un rayon proche. Ces « groupes locaux », qui sont le miroir en ligne de leurs communautés, leur permettent d'entrer en contact, de communiquer et de s'organiser. Face à une crise ou à une difficulté, les groupes locaux et les habitants qui les gèrent sont les catalyseurs d'une action communautaire, une plateforme locale autour de laquelle les habitants peuvent échanger des informations selon un mode collaboratif et apporter une aide en direct.

Avec plus de 2,23 milliards d'utilisateurs actifs par mois² dans le monde entier, Facebook dispose d'une capacité sans précédent pour atteindre et relier les gens. Facebook se trouve donc en position idéale pour aider les communautés à prévenir, gérer et se remettre d'une situation de crise. Plusieurs groupes Facebook locaux ont déjà prouvé leur capacité à soutenir leurs communautés face à des catastrophes naturelles ou à des problèmes d'insécurité. Le nombre de ces groupes locaux étant en hausse dans le monde entier, ils constituent un maillon important de la chaîne de résilience que mettent en place les communautés locales.

Toutefois, les communautés créées et encouragées par le biais des groupes Facebook ne sont pas uniquement le fruit de la technologie. Derrière chaque groupe important sur Facebook, il y a un leader communautaire. Beaucoup de ces leaders s'investissent sans compter pour que leur groupe soit un espace où règnent le respect et l'entraide. Dans la majorité des cas, ce travail est bénévole, même s'il nécessite plus de vingt heures par semaine. Conscient du rôle des leaders derrière chaque communauté active, Facebook a lancé le Facebook Community Leadership Program, pour faire en sorte que ces acteurs essentiels reçoivent le soutien et la reconnaissance qu'ils méritent.

² Facebook, T2 2018

1. CONSTRUIRE LA RÉSILIENCE VIA LES GROUPES FACEBOOK

Facebook a estimé qu'en 2018, plus de 200 millions d'utilisateurs Facebook appartenaient à des « groupes importants » sur la plateforme, c'est-à-dire des groupes qui, selon leurs membres, apportent une valeur ajoutée à leur vie. Plus de 7 millions de ces groupes importants sont des groupes locaux : leurs membres sont regroupés au sein d'un rayon de 50 km.

En cas de crise mineure ou majeure, les communautés locales peuvent utiliser leurs groupes locaux pour communiquer, demander de l'aide, reconforter ou rebondir. Certains, comme le « Houston Flood 2015 & Beyond: Support and Resource Group », ont développé des compétences spécifiques pour guider leur communauté en cas de catastrophes récurrentes, comme les ouragans. Ils proposent des informations en temps réel sur la météo, collectent des dons, organisent la remise en état de maisons ravagées ou déposent des demandes d'indemnisation en cas d'inondation. D'autres, comme les groupes français « Wanted » ont apporté du réconfort et un abri à ceux qui n'avaient plus accès à leur foyer. Dans d'autres cas, des groupes locaux assurent une veille en ligne pour la surveillance du quartier, comme « Stolen Stuff Hawaii », axé sur les questions de criminalité et de sécurité.

Les groupes qui soutiennent les communautés locales pendant les crises varient par leur nature et leurs caractéristiques, mais trois critères ressortent : leur typologie, leurs activités et leur gouvernance.

- **Typologie des groupes** : les groupes qui soutiennent les communautés en cas de crise sont créés soit en amont, soit pendant une crise. Les groupes qui précèdent la survenue d'une crise sont généralement créés par un habitant qui souhaite créer des liens au sein de sa communauté afin de partager des nouvelles locales, des événements et des recommandations. Quand une crise frappe, ces groupes deviennent des sources fiables d'information et d'organisation. En revanche, les groupes qui sont créés pendant une crise ont pour unique objectif d'aider la communauté à traverser cette passe difficile. Ces groupes durent seulement le temps de la crise et dans la période

“FACEBOOK A ESTIMÉ QU'EN 2018, PLUS DE 200 MILLIONS D'UTILISATEURS FACEBOOK APPARTENAIENT À DES « GROUPES IMPORTANTS » SUR LA PLATEFORME, C'EST-À-DIRE DES GROUPES QUI, SELON LEURS MEMBRES, APPORTENT UNE VALEUR AJOUTÉE À LEUR VIE.”



de reconstruction qui suit, sauf dans le cas de catastrophes naturelles récurrentes (comme les ouragans), où les groupes sont parfois maintenus à plus long terme.

- **Activités des groupes** : les activités peuvent aller du partage d'information (ex. : « Fermeture de l'intersection entre les rues Jean Jaurès et Raspail ») à la confirmation de la sécurité d'un membre (« Je suis en sécurité ») en passant par les demandes d'aide (« Ma grand-mère et moi avons besoin d'aide ») et les dons à la collectivité (« Je peux donner nourriture, vêtements, etc. »). Ces activités ne s'excluent pas mutuellement et, dans de nombreux groupes, ces quatre activités se déroulent simultanément.

- **Gouvernance des groupes** : souvent, les groupes locaux sont animés par un ou plusieurs habitant(s) qui crée(nt) ce groupe pour soutenir la communauté. Ces personnes deviennent, de fait, des leaders communautaires. Dans certains cas, plus rares, une organisation locale à but non lucratif ou des représentants du gouvernement peuvent animer un groupe. Mais généralement, les organisations à but non lucratif et les représentants du gouvernement ou des entreprises locales participent à des groupes dirigés par des habitants.

Quels que soient les critères qui s'appliquent, l'objectif partagé par les groupes locaux qui soutiennent des communautés en crise dans le monde entier correspond aux priorités de Facebook, en tant qu'entreprise et communauté. Dans le manifeste « Building Global Community » publié par Facebook en 2017³, Mark Zuckerberg souligne que « *la chose la plus importante que nous puissions faire chez Facebook est de développer l'infrastructure sociale, afin de donner aux gens le pouvoir de construire une communauté mondiale qui profite à tous.* » L'objectif de Facebook : aider les utilisateurs à construire des communautés « sûres », « informées », « civiquement engagées » et « inclusives » dans le monde entier. Si l'on prend en compte la vision de Facebook pour l'avenir et les actions déjà menées par certains groupes à l'échelle locale, les groupes locaux ont effectivement un rôle à jouer dans la résilience des communautés.

“L’OBJECTIF DE FACEBOOK : AIDER LES UTILISATEURS À CONSTRUIRE DES COMMUNAUTÉS « SÛRES », « INFORMÉES », « CIVIQUEMENT ENGAGÉES » ET « INCLUSIVES » DANS LE MONDE ENTIER.”

³ Mark Zuckeberg, « Building Global Community », février 2017

2. DEUX EXEMPLES DE GROUPES LOCAUX QUI CONTRIBUENT À LA RÉSILIENCE DE LEURS COMMUNAUTÉS AUX ÉTATS-UNIS : SIENNA PLANTATION NEIGHBORS ET STOLEN STUFF HAWAII

Deux groupes Facebook locaux, Sienna Plantation Neighbors et Stolen Stuff Hawaii, offrent des exemples intéressants. Dans les deux cas, les leaders communautaires ont utilisé Facebook pour fédérer les ressources locales et soutenir la résilience de leur communauté.

2.1 SIENNA PLANTATION NEIGHBORS

Sienna Plantation Neighbors est un groupe Facebook local créé en 2015 par Teri Zee Clayton. Teri a créé ce groupe dans le but de créer des liens entre les habitants de Sienna Plantation, une résidence de la ville de Missouri City, près de Houston, au Texas. L'idée de Teri : « Aider mes voisins à entrer en contact et à partager des informations utiles à notre communauté ». Aujourd'hui, c'est la principale plateforme de communication des 24 000 habitants de Sienna Plantation et environ un habitant sur trois en fait partie. Teri Zee Clayton et deux modérateurs supervisent son fonctionnement pour s'assurer que le groupe reste un espace respectueux et positif. Les messages d'incitation à la haine, les sujets politiques et religieux sont interdits et la publicité strictement réglementée.

En 2017, quand l'ouragan Harvey a frappé Houston et la région environnante, et notamment Sienna Plantation, Sienna Plantation Neighbors est devenue la principale plate-forme de communication et de gestion des catastrophes de cette communauté. Harvey a causé des ravages considérables dans la région de Houston. Au plus fort de la tempête, les habitants ont dû faire face à des pluies sans précédent et à des vents violents, qui ont provoqué de graves inondations. La grande majorité des infrastructures de communication et d'énergie de la région ont été touchées, laissant des centaines de résidents sans aucun accès à l'électricité. Les centres d'appels d'urgence et de premiers secours ont été submergés par l'ampleur des destructions et incapables de satisfaire les appels à l'aide. En outre, la zone touchée par l'ouragan était si vaste que les habitants de Sienna Plantation avaient des difficultés à obtenir des informations.

“CETTE INITIATIVE MONDIALE, ANNONCÉE EN FÉVRIER 2018, PRÉVOIT UN PROGRAMME DE SUBVENTIONS DE 10 MILLIONS DE DOLLARS POUR SOUTENIR CEUX QUI CONSTRUISENT DES COMMUNAUTÉS SUR FACEBOOK.”

Les habitants de Sienna Plantation se sont alors tournés vers le groupe Sienna Plantation Neighbors. En effet, les centres d'urgence, avec leur nombre limité de lignes téléphoniques et d'opérateurs, étaient saturés. Les membres du groupe Sienna Plantation Neighbors ont donc entrepris d'afficher leurs appels à l'aide et demandes diverses sur la page du groupe, sans intermédiaire distant. Les membres ont pu recevoir des informations et des réponses personnalisées en temps réel, mais aussi s'informer et se soutenir mutuellement tout au long de la tempête.

Ainsi, les habitants étaient au courant de la situation des autres et des éventuelles actions à mener. Teri précise : « Les membres pouvaient partager, en toute facilité, leur localisation et la gravité de leur situation par le biais du groupe. Des secours spontanés pouvaient alors se mettre en place. Des opérations de transport ont été entreprises pour déplacer les personnes secourues des zones inondées vers les zones émergées. Ceux qui avaient besoin d'un abri ont été mis en contact avec des voisins disposant d'un espace disponible. D'autres ont formé des patrouilles citoyennes pour préserver les maisons abandonnées contre d'éventuels pillages, suite aux évacuations. Des dons de matériel de nettoyage et autres équipements ont été collectés. Enfin, à mesure



que les commerces rouvraient, la page du groupe indiquait les heures d'ouverture, les adresses, les niveaux de stocks et la longueur des files d'attente. » Sienna Plantation Neighbors a été une bouée de sauvetage pour la communauté et a probablement, selon Teri et son équipe, sauvé de nombreuses vies. Des centaines d'habitants qui avaient rejoint le groupe pendant la catastrophe continuent aujourd'hui à l'utiliser, comme une ressource locale de référence.

2.2 STOLEN STUFF HAWAII

Stolen Stuff Hawaii est un groupe de surveillance communautaire ouvert à tous les habitants de l'État d'Hawaii. Il compte à l'heure actuelle plus de 120 000 membres, soit environ 10 % de la population hawaïenne, ce qui en fait le plus grand groupe de lutte contre le vol et la criminalité à Hawaii. Avec une moyenne de 30 messages par jour, la communauté de Stolen Stuff Hawaii est très active. Ses membres s'entraident pour prévenir les vols et la criminalité et proposent de l'aide aux victimes de vol. Seuls sont autorisés les messages relatifs aux objets et animaux domestiques perdus et retrouvés, aux personnes disparues, à la sécurité personnelle, à l'application de la loi, à l'escroquerie, à l'humour sur le sujet et à l'actualité.

Stolen Stuff Hawaii a été fondé en 2014 par Michael Kitchens, un sergent retraité de l'US Air Force. Il explique ainsi son idée : « *J'ai démarré le groupe suite au vol du véhicule de mon beau-frère. Je me suis dit qu'un mouvement populaire, impliquant tous les citoyens de l'État, pourrait compléter le travail effectué par les forces de police pour récupérer les objets volés et lutter contre la criminalité* ». La criminalité étant un sujet sensible, les règles du groupe interdisent strictement l'humiliation des victimes, la promotion de la violence, mais aussi les remboursements et les compensations, ainsi que toute allusion religieuse ou politique. Les annonces de vol publiées sur le groupe sont supprimées si elles ne font pas l'objet d'un rapport de police.

Stolen Stuff Hawaii respecte pleinement le travail des forces de polices d'Honolulu et n'entend en aucun cas s'y substituer. Mike Kitchens considère plutôt que les données du groupe enrichissent les interactions entre la police et les habitants, afin de renforcer la résilience d'Hawaii face au vol. La participation de la police à ce groupe est bienvenue et encouragée. Le service de police d'Honolulu a officiellement souligné la valeur ajoutée de Stolen Stuff Hawaii et son créateur a reçu un prix citoyen pour « service exceptionnel à la communauté » de la part de la ville et du comté d'Honolulu. Les policiers utilisent le groupe pour surveiller les activités de vol et interagir avec les citoyens. Le groupe sensibilise également les citoyens aux questions de sécurité et de prévention au moyen de tutoriels en ligne sur la prévention du vol de véhicules, les véhicules abandonnés, la prévention de la criminalité pendant les Fêtes et la lutte contre les arnaques téléphoniques. À l'avenir, Mike espère

que les membres de Stolen Stuff Hawaii pourront unir leurs forces pour plaider en faveur de changements législatifs sur la criminalité et la sécurité dans leur État.

En plus de la criminalité et de la sécurité, Stolen Stuff Hawaii a servi de plateforme de collaboration pour sensibiliser la communauté à d'autres questions locales. Par exemple, pendant l'ouragan Lane, le groupe a publié divers sujets d'information et de soutien aux résidents. Le groupe a notamment lancé et animé trois fils de discussion propres à l'ouragan : un fil de discussion sur l'actualité immédiate, un autre proposant des conseils pour trouver des fournitures et un autre, humoristique, pour compenser la peur suscitée par la tempête.

Au fil du temps, ce groupe local a évolué. Il s'apparente aujourd'hui à un service public, qui diffuse des informations, rassemble les habitants et les incite à relever les défis de leur communauté. Aujourd'hui, Stolen Stuff Hawaii est animé par une équipe de 18 bénévoles. Le groupe jouant désormais un rôle de formation du public, son créateur prône la prudence : « *Le groupe doit à tout prix éviter la monétisation. Faire de l'argent sur le malheur des autres ne ferait que nous diviser. Tout ce qui est généré par le groupe doit revenir au groupe. C'est ce qui nous lie et nous rend plus forts.* »

3. LE FACEBOOK COMMUNITY LEADERSHIP PROGRAM : OFFRIR AUX LEADERS COMMUNAUTAIRES LA CAPACITÉ DE CONSTRUIRE LA RÉSILIENCE À LONG TERME

Toute mission, opération ou organisation qui repose sur un engagement citoyen bénévole a des limites. Dans le cas des groupes Facebook, il s'agit souvent d'un manque de ressources et de reconnaissance des leaders, en regard des efforts qu'ils entreprennent. La plupart du temps, en effet, ces leaders sont bénévoles et ne reçoivent ni financement, ni aide extérieure. Et même si les membres sont conscients de la valeur d'un groupe, rares sont ceux qui ont conscience du temps et des efforts nécessaires à son fonctionnement.

Pour tenter de trouver une solution à ce problème et soutenir les leaders communautaires qui gèrent des communautés et groupes sur Facebook, le réseau social a lancé le Facebook Community Leadership Program. Cette initiative mondiale annoncée en février 2018 soutient ceux qui construisent des communautés sur Facebook, dans le cadre d'un programme de subventions de 10 millions de dollars. Pour sa première année d'existence, ce programme a reçu plus de 6 000 candidatures du monde entier. Au total, 115 personnes gérant des communautés dans 46 pays ont été retenues et bénéficieront des avantages suivants : une formation axée sur le développement du leadership, l'engagement communautaire stratégique et les compétences techniques ; un financement pour soutenir leurs activités de développement communautaire hors ligne ; enfin un réseau de soutien professionnel. Sur les 115 participants, 23 leaders communautaires gèrent des groupes axés sur la résilience communautaire⁴. Cinq des 115 participants ont été choisis comme « leaders communautaires en résidence » et ont reçu une subvention pouvant atteindre un million de dollars. Le montant final reçu par chaque titulaire de subvention sera fondé sur une proposition budgétaire affinée dans le cadre du programme de formation. Parmi ces

⁴ Les autres leaders de communautés retenus gèrent des groupes axés sur l'engagement citoyen (15), la santé (15), la parentalité (15) et l'éducation (13). Les autres portent sur les thématiques de l'agriculture, de l'espace public, de la communauté LGBT, etc.



bénéficiaires se trouve la communauté française Wanted, un réseau de groupes locaux animés par Christian Delachet, qui propose une aide mutuelle entre voisins en ligne et hors ligne.

S'agissant des groupes locaux, qui fédèrent et responsabilisent ceux qui les entourent, d'autres pistes doivent être étudiées par ailleurs. Une possibilité serait de faire appel aux collectivités territoriales. Celles-ci pourraient soutenir les groupes locaux actifs, qui travaillent dans l'intérêt public, en les considérant comme des espaces de concertation et d'action dirigés par des citoyens. Dans les crises et la résilience face aux crises, les groupes Facebook ont un rôle à jouer dans la mise en relation du gouvernement et des habitants. Les groupes sont des réseaux très flexibles, qui permettent à l'information de circuler rapidement. En cela, ils diffèrent des systèmes traditionnels, sur lesquels la population s'appuie en temps de crise. Au cœur d'une catastrophe, les membres des groupes Facebook peuvent s'impliquer instantanément pour partager les dernières informations. Ce pourrait être un atout précieux pour les autorités, qui bénéficieraient ainsi d'une information collaborative, pour comprendre la crise en amont et établir des priorités en vue d'une intervention.

Étant donnée la capacité des groupes locaux à consolider les liens entre les communautés locales, surtout dans un contexte de crise, la question est la suivante : les collectivités territoriales ne pourraient-elles pas proposer des mesures incitatives aux leaders communautaires, qui passent 20 à 60 heures par semaine à gérer des groupes d'intérêt public ? Des organismes privés pourraient eux aussi jouer un rôle crucial en soutenant les dirigeants communautaires. Citons par exemple « Everybody Heroes », qui a diffusé sur CNN l'histoire d'Umra Omar et de son groupe Safari Doctor, prodiguant des soins médicaux gratuits aux habitants des régions isolées du Kenya. Pour que le travail des leaders qui animent les communautés en ligne, telles que les groupes Facebook, soit durable, il est essentiel que les entités publiques et privées reconnaissent le rôle positif joué par ces groupes et soutiennent le travail de leurs leaders.

CONCLUSION

Les groupes Facebook, et les groupes Facebook locaux en particulier, sont des outils importants pour unir et autonomiser les communautés à travers le monde. Les groupes locaux dirigés par des leaders communautaires tels que like Teri Zee Clayton et Michael Kitchens, sont des exemples de communautés respectueuses, informées, civiquement engagées et inclusives que Facebook souhaite concrétiser. En temps de crise, des groupes locaux comme Sienna Plantation Neighbors et Stolen Stuff Hawaii ont démontré leur capacité à servir simultanément de plate-forme de communication en temps réel et de réponse aux catastrophes. Entre les mains de leaders comme Teri et Michael, ces groupes sont devenus des éléments essentiels de la résilience de leur communauté. Au vu des accomplissements déjà réalisés par ces leaders communautaires bénévoles et ces groupes locaux, leur mise en relation ne peut que renforcer les liens entre les collectivités locales et territoriales, et stimuler l'engagement citoyen des collectivités. Toutefois, pour que le potentiel des groupes locaux se concrétise pleinement, il est indispensable que les dirigeants communautaires qui les animent reçoivent la reconnaissance et le soutien dont ils ont besoin pour poursuivre leurs efforts.