



# Étude de Cas : Police de West Midlands en Angleterre

## Découvrez comment la police des West Midlands utilise les médias sociaux pour résoudre les affaires et économiser ses ressources

Les médias sociaux ont transformé la façon dont les forces de police des West Midlands parviennent à établir une relation de confiance avec leur communauté, à communiquer avec les citoyens, et à résoudre les affaires plus rapidement.



**12  
Minutes**

*pour trouver un homme  
porté disparu après  
un appel publié sur  
Facebook*



**24  
Heures**

*pour identifier un  
agresseur après le  
partage d'images de  
vidéosurveillance sur  
Facebook et Twitter*



**Réduction  
importante**

*des appels sur la  
ligne d'urgence après  
une campagne de  
communication sur  
Twitter sur le numéro  
national de non-urgence*

## Police de West Midlands

La police des West Midlands est la deuxième force de police nationale au Royaume-Uni. Elle couvre environ 560 km<sup>2</sup> et sert une population de près de 2,8 millions d'habitants. Considérée comme le hub central de l'Angleterre, et couvrant les trois grandes villes de Birmingham, Coventry et Wolverhampton. Elle gère plus de 2 000 appels d'urgence par jour, patrouille les rues, et répond à des incidents 24h/24 et 7j/7.

## Ce qu'ils ont fait

La police des West Midlands voulait **établir une meilleure relation de confiance avec sa communauté** en utilisant les médias sociaux pour développer la communication avec les citoyens, éduquer le public en matière de prévention et **aider à résoudre les affaires plus rapidement**. Cette démarche était en phase avec leur devise « servir les citoyens et les mettre à l'abri du danger ». Les forces de police avaient besoin de répondre aux questions sur plusieurs réseaux sociaux, mais également de partager des informations, du contenu toujours plus local, ainsi que des actualités de dernières minutes, ceci d'une manière transparente et intelligente.

La police de West Midlands sert également une population très diversifiée et une grande zone géographique et différents réseaux sociaux sont souvent utilisés par différents types de population. En raison de cela, ils avaient besoin d'un moyen **pour informer et de communiquer plus efficacement avec les communautés**, que ce soit dans le cadre de conseils contre le crime ou d'appels à témoins pour des personnes disparues ou des suspects recherchés.

**Pour résoudre les crimes avec une contrainte de temps limité, il faut pouvoir partager du contenu très précis, avec le bon public et au bon moment.** Une fois partagé, il faut pouvoir filtrer les conversations pour trouver les indices et les réponses utiles tout de suite. Pour compliquer la chose, les services de police du West Midlands ont plus de 260 profils sur les médias sociaux. Ceux-ci nécessitent une surveillance constante, surtout en cas d'urgence.

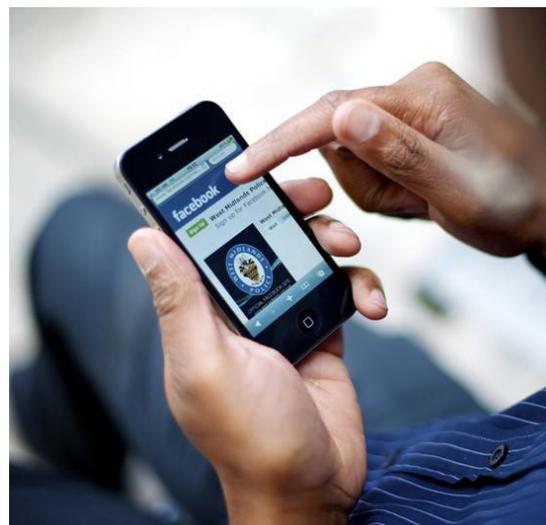
Pour relever ce défi, la police de West Midlands s'appuie sur la solution Hootsuite Enterprise pour gérer l'écoute, la collaboration et l'engagement sur les médias sociaux.

## Comment ils ont fait

La police des West Midlands tire profit des fonctionnalités Hootsuite suivantes pour façonner sa stratégie et ses activités sur les différents réseaux sociaux :

### Écoute / Veille

- Puisqu'ils donnent la possibilité de se procurer rapidement des informations et de suivre des conversations locales et mondiales, les médias sociaux font gagner du temps aux services de police et leur permet de partager du contenu pertinent avec les citoyens. Ils peuvent également identifier rapidement les rumeurs - en réagissant rapidement pour éviter que cela ne prenne trop d'ampleur et aider à résoudre les affaires.



7

Comptes Facebook



150,000

Mentions J'aime



85,000

Mentions J'aime



260

Comptes Twitter



550,000

Personnes atteintes (Reach)



144,000+

Abonnés sur le compte principal

### Collaboration

- Entre les profils principaux et les comptes individuels des officiers, la police des West Midlands compte plus de 260 comptes Twitter et Facebook. La collaboration en équipe est donc essentielle afin de rester organisé et de garder un œil sur toutes les conversations. Bien que les agents soient activement encouragés à prendre la parole pour répondre aux incidents importants ou les demandes de renseignements, ils doivent suivre un protocole spécifique. La mise en place d'autorisations et de la collaboration en équipe permet de garder le contrôle et sécuriser les prises de parole de la police sur les réseaux sociaux.

### Conversations/Engagement

- Garder les communautés locales et les journalistes au courant des dernières actualités est une mission importante pour la police. Elle peut contrôler la diffusion d'informations par le biais d'un contenu adapté et programmé, instaurer un sentiment de transparence et de confiance tout en réduisant les bruits qui courent et l'ambiguïté. Planifier des messages sur les médias sociaux libère également du temps pour lancer de manière pro-active des appels à témoins pour les personnes portées disparues ou les criminels et suspects recherchés. cela permet également de communiquer des mises à jour régulières sur la progression des évènements.

Les appels à témoins pour les personnes portées disparues et les suspects recherchés ont été une réussite pour la police des West Midlands. Pouvoir partager instantanément des photos ou même des extraits issus des caméras de vidéo-surveillance réduit considérablement les délais et les coûts, ainsi que l'angoisse des familles de personnes portées disparues ou victimes d'un crime.



## Résultats

L'élément qui a sans nul doute le plus d'impact pour la police des West Midlands est l'utilisation des médias sociaux dans le cadre de ses appels à témoins. Les personnes portées disparues — et c'est crucial pour celles qui sont considérées comme étant « à risque élevé » — sont retrouvées en très peu de temps - les suspects recherchés sont soit identifiés par le public, leur famille ou leurs amis, soit ils finissent tout simplement par se dénoncer eux-même. Dans de nombreux cas, cela réduit la nécessité d'organiser une traque policière ou même d'envoyer des agents sur place pour effectuer une arrestation—ce qui fait gagner du temps et économiser de précieuses ressources.

- **Trouver des personnes portées disparues en quelques heures.** Un homme porté disparu a été trouvé presque immédiatement après qu'un membre du public ait vu l'image et l'appel à témoin sur Facebook. Il a été repéré, appréhendé, et emmené au poste de police local en moins de 12 minutes.
- **Des membres anonymes de la communauté résolvent des affaires criminelles sur les réseaux sociaux.** Suite à une agression très grave à l'arrière d'un bus, les images de la caméra de vidéo-surveillance ont été partagées sur les médias sociaux dans le but d'identifier l'agresseur. Dans les 24 heures qui ont suivi, il a été dénoncé de façon anonyme par 13 personnes sur Facebook et par 12 autres via des messages directs sur Twitter. Le criminel a été arrêté et condamné à 18 mois de prison.
- **Sensibiliser l'ensemble de la communauté.** Le 18 décembre 2014, la police a publié une vidéo sur sa page Facebook principale sur laquelle on peut voir deux cambrioleurs voler 700£ à un couple de personnes âgées en plein jour (ces personnes venaient de retirer l'argent à un distributeur automatique). En quelques heures, la vidéo avait été vue par plus de 4,8 millions de personnes sur Facebook et avait recueilli près de 750 mentions J'aime. Elle a généré plus de 1 000 commentaires, et a été partagée par près de 15 000 personnes.

La police de West Midlands n'utilise pas simplement les médias sociaux pour diffuser ces appels à témoins. Elle fournit également des mises à jour sur l'évolution des événements et partage les résultats finaux avec la communauté. En identifiant de façon pro-active ces demandes, ses agents ont réduit le nombre de questions du grand public et établi davantage de confiance dans leur relation qu'ils ont avec les citoyens.

“La valeur ajoutée des médias sociaux est pour nous inestimable. Ils permettent de réduire les coûts d'opération et les délais. Ne pas avoir à envoyer des agents rechercher quelqu'un et l'arrêter lorsque les gens se dénoncent eux-mêmes en est un excellent exemple. Maintenant que nous voyons ces résultats directs et ces bénéfices tangibles, les médias sociaux font de plus en plus partie du mode de fonctionnement de notre police.”

*West Midlands Police*