

# Les vulnérabilités d'un plan de télécommunication d'urgence & quelques leçons apprises d'urgences récentes

Michel Milot

Expert UIT



# VULNERABILITÉS

Qu'est-ce qui  
pourrait faire  
échouer un plan  
d'urgence?



# Qu'est ce qui pourrait faire échouer un plan d'urgence?

Tout hazard : **Trop se concentrer sur une seule ou sur quelques menaces, nous laissant mal préparé pour des menaces imprévues**

*Mais ce n 'était pas prévu d'arriver.....*



**Il est important d'être préparé pour les menaces et les vulnérabilités les plus probables, mais les urgences que nous ne pensions impossibles ARRIVENT.**



# Qu'est ce qui pourrait faire échouer un plan d'urgence?

Tout hasard :

Secret:

Un secret bien gardé..

Un plan est inutile si  
personne le connaît!



# Qu'est ce qui pourrait faire échouer un plan d'urgence?

Tout hasard :

Secret:

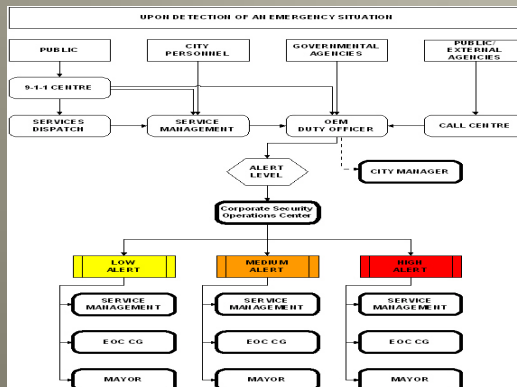
Activation:

**Qu'est ce qui déclenche l'activation du plan?**

**Un plan est inutile si personne l'active !**

**Être proactif....**

- Peur d'être perçu comme paniquant (overreacting)
- Coût
- Manque d'information



# Qu'est ce qui pourrait faire échouer un plan d'urgence?

Tout hasard :

Secret:

Activation:

Compréhension:

**Comment prendre une décision si on ne comprends pas ce qui se passe?**

**Les premiers moments (heures) d'une urgence sont souvent chaotiques, nous n'avons simplement pas l'information complète. Nous devons être prudent dans nos décisions...**



**Nous devons être prudent et respectueux de nos écrits dans les LOGs et SITREP.**

**Communications dans les deux sens:**

- **Accusé réception des messages reçues**
- **Demander des questions si le message n'est pas bien compris**
- **Donner un feedback**

# Qu'est ce qui pourrait faire échouer un plan d'urgence?

All hasard :

Secret:

Activation:

Compréhension:

Procédures:

## Comment ça marche?

**Si vous ne l'utilisez pas sur une base journalière ou si vous ne le pratiquez pas régulièrement, comment pouvez-vous espérer qu'un plan d'urgence fonctionne en temps de crise?**

**Formation et exercices: Tout le personnel qui pourrait être impliqué dans la réponse aux urgences, y compris le personnel de support, les commis, la direction, etc...**



# Qu'est ce qui pourrait faire échouer un plan d'urgence?

Tout hasard :

Secret:

Activation:

Compréhension:

Procédures:

Travail d'équipe:

C'est ma responsabilité exclusive.. N'y touchez pas....

Responsabilités claires: À l'intérieur du plan national d'urgence, de votre organisation, dans votre équipe...

Clarifier qui a les vrais pouvoirs, incluant les niveaux politiques.

Faire confiance à vos partenaires et à vos collègues de travail. Faire confiance à leur expertise..

Les divisions et les conflits sont des problèmes majeurs durant une urgence..

N'hésitez pas à déléguer: Protégez vous d'une surcharge de travail....



# Qu'est ce qui pourrait faire échouer un plan d'urgence?

Tout hasard:  
Secret:  
Activation:  
Compréhension:  
Procédures:  
Travail d'équipe:  
Continuité des opérations (BCP):

Le plan de continuité des opérations (BCP) s'applique également à votre plan de télécommunication d'urgence:

Votre édifice, vos propres infrastructures, votre personnel peuvent être touchés ou blessés par l'urgence..



Les réseaux téléphoniques peuvent tomber, avez-vous des moyens alternatifs de communication...

Un panne du réseau électrique peut empêcher les courriers électroniques (e-mails). Comptez-vous trop sur les e-mails? Avez-vous des alternatives?

Avez-vous des ententes avec d'autres ministères ou aéroports ou autres?

# Qu'est ce qui pourrait faire échouer un plan d'urgence?

Tout hasard:

Secret:

Activation:

Compréhension:

Procédures:

Travail d'équipe:

Continuité des opérations (BCP):

Allez en mode dormant:



Inhérents aux situations de crises:

N'arrivent pas souvent

Arrivent lorsque vous ne vous y attendez pas

Erreur fréquente: Se préparer et attendre pour le pire

Rester alerte:

Utiliser les systèmes régulièrement

Revoir les procédures régulièrement

Essayez de combiner les procédures et les communications

Automatiser la mise à jour des informations

# Leçons apprises de désastres récents

Colombie

Portugal

Canada

Finlande

États Unis d'Amérique

Cameroun

Sri Lanka

Luxembourg

Australie

République Tchèque

Pays Bas

Nations Unies - Haiti



# Réseaux téléphoniques fixes

Public Service Telephone Network (PSTN)

- Le réseau téléphonique fixe (PSTN) s'est surchargé et est devenu inopérant, laissant la municipalité sans service. (Colombie).

Problèmes possibles en temps de crise ou lors d'une urgence:

- Dommages aux infrastructures;
- Surcharge des réseaux;
- Perte de l'alimentation électrique.

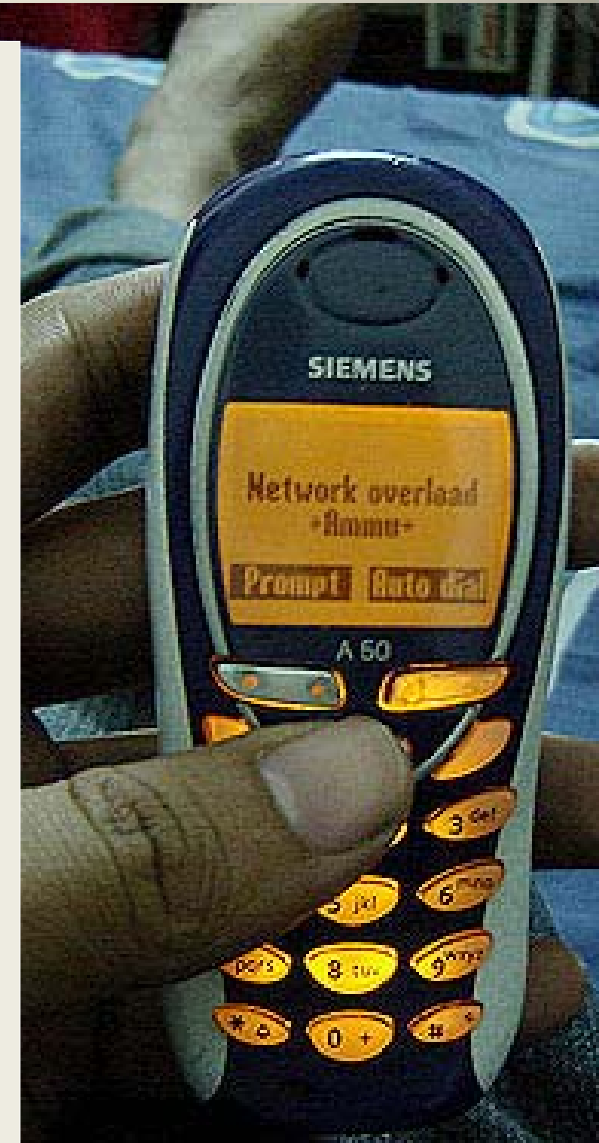


# Téléphones mobiles (GSM)

- L'accès réduit au service téléphonique fixe a forcé les gens à utiliser les téléphones mobiles, ce qui, dans certains cas, a conduit à une surcharge sur les trois réseaux GSM. Des stations de bases additionnelles ont été mises en service. République tchèque 2002

## Problèmes possibles:

- Dommages aux infrastructures:
- Surcharge des réseaux mobiles:
- Batteries déchargées:



# Besoins pour des services ou de l'équipement de radio télécommunications ou satellites sur les sites d'urgence

- En temps normal, la plupart des organismes ou services, ou les opérateurs de télécommunications ont leurs propres équipements de télécommunications.
- Cependant, sur un site d'urgence ils pourraient avoir besoin:
  - D'équipements radio additionnels
  - D'un accès au réseau téléphonique ou de longues distances advenant que ce service ne soit pas ou ne soit plus disponible à cause d'un bris des infrastructures.
  - Licences d'exploitation et des fréquences.
  - Matériel de télécommunication par satellite

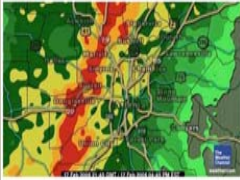


# **Les besoins peuvent être pour des biens et des services essentiels à la continuité des réseaux de télécommunications:**

- ❖ **De la gazoline pour les générateurs**
- ❖ **Des batteries**
- ❖ **Le transport (gazoline, Equipment ou techniciens, etc....)**
- ❖ **Traverse des frontières ou ré routage des réseaux**
- ❖ **Masques respiratoires (besoins pour les techniciens radio au cours des opérations suivantes: SARS, 11 septembre 2001**
  
- ❖ **Exemple: Installation de lignes téléphoniques ou autres facilités de télécommunication pour un centre d'urgence improvisé ou pour un hôpital de campagne ou pour des besoins internationaux suite à un écrasement d'avion.**



# Alerte au public et information à la population via la radiodiffusion



- *Ils ont mené des entrevues avec des gens non adaptés et n'ayant pas une information complète, laissant la population mal informée.*
- *Via la radiodiffusion, la crédibilité de celui qui fait l'annonce est importante.*
- *Pré arrangements avec les radiodiffuseurs locaux et nationaux et les informer du plan de mesure d'urgence.*

# Informer la population et les organismes d'urgence en utilisant des sites internet durant une urgence



- Exemple: Suivre comment progresse les urgences et les secours “inondations, feux de forets, tsunamis, et autres.”
- Ce site présente une information en temps réel concernant des tremblements de terre, des rapports de situation, des alertes météorologiques, des nouvelles et des évènements et rapporte des projets importants du gouvernement du Sri Lanka en gestion des urgences incluant le projet «road map ».
  - Voir: <http://www.dmc.gov.lk>

# Les infrastructures de télécommunications critiques (1)

80 à 90% des infrastructures de télécommunications appartiennent à l'industrie privée.

## Coopération avec l'industrie des télécommunications en période d'urgence:



- Les gouvernements demandent des rapports de situations (SITREP) concernant les réseaux de télécommunications.
- Connaissez-vous le plan de continuité d'activités (BCP) de votre industrie de télécommunication.
- L'industrie peu avoir des difficultés à partager de l'information concernant des vulnérabilités potentielles.
- Le gouvernement peut-être demandé à aidé l'industrie pour la protection ou le rétablissement des infrastructures critiques.

## Les infrastructures de télécommunications critiques (2)

80 à 90% des infrastructures de télécommunications appartiennent à l'industrie privée.

Le responsable des télécommunications d'urgence doit connaître et comprendre les réseaux GSM, satellites et mobiles disponibles dans son pays, incluant le réseau téléphonique commuté (PSAP).

Ils doivent maintenir une liste des réseaux terrestres, GSM et satellites ainsi que les fournisseurs. Ils doivent périodiquement visiter ces opérateurs et fournisseurs et connaître leur capacités à répondre en temps d'urgence.

# L'interdépendance des infrastructures critiques

- Besoin de travailler étroitement avec les autres infrastructures critiques (électricité, banques, hôpitaux, protection publique, etc.).
- Procédures d'accès et d'accréditations.
- Les équipes techniques pour la restauration des réseaux de télécommunications et d'électricité doivent avoir une priorité d'accès sur les sites d'urgence.





# Conclusion

- Un plan de télécommunication d'urgence doit être simple et efficace.
- Le plan est dépendant:
  - Du support politique;
  - De la connaissance des infrastructures de télécommunication existantes et des vulnérabilités en période d'urgence;
  - De la participation active des réseaux de télécommunications public et privés possédant ou contrôlant les infrastructures critiques;
  - Des relations humaines et d'une bonne coordination avec les organismes de protection civile et de sécurité publique;
  - De la confiance et des bonnes relations avec les pays voisins et la communauté internationale.

## Références:

- 7 Capital Sins of crisis communications – Hubert Schumacher – Luxembourg
- 10 things that can make a perfectly good plan fail – Rex Pattia – Toronto 14<sup>th</sup> WCDM
- Best Practice on Emergency Telecommunications – ITU 2007

Merci