

Période d'études
2018-2021

Question 5/2

Utilisation des télécommunications/TIC aux fins de la réduction des risques de catastrophe et de la gestion des catastrophes

**Produit annuel
2019-2020**

Lignes directrices relatives à l'organisation d'exercices et d'entraînements sur les communications d'urgence au niveau national

Résumé analytique

Les présentes lignes directrices relatives à l'organisation d'exercices et d'entraînements sur les communications d'urgence au niveau national élaborées au titre de la Question 5/2 s'appuient sur les discussions et les bonnes pratiques recensées pendant la période d'études, y compris à l'occasion de l'atelier organisé en octobre 2019 sur le thème "Organisation d'entraînements et d'exercices sur les télécommunications d'urgence au niveau national – Lignes directrices à l'intention des petits États insulaires en développement et des pays les moins avancés¹". Les lignes directrices formulées dans le présent document constituent un cadre sur la manière dont un pays ou une organisation peut mener des exercices et des entraînements sur les télécommunications/TIC. Elles décrivent les mesures à prendre avant, pendant et après un exercice, outre les bonnes pratiques et autres facteurs à prendre en compte pour aider les utilisateurs à planifier et conduire un exercice ou un entraînement de simulation de catastrophe adapté aux pays en développement ou organisations de pays en développement. Bien que chaque pays puisse être exposé à différents types de catastrophes et être doté de structures de gouvernance ou organisationnelles différentes, les principes généraux et les enseignements qui sont exposés dans le présent rapport peuvent utilement servir de guide.

¹ <https://www.itu.int/en/ITU-D/Study-Groups/2018-2021/Pages/meetings/session-Q5-2-oct19.aspx>.

Table des matières

Résumé analytique.....	1
1 Section I – Préparer le terrain	3
1.1 Introduction.....	3
1.2 Définition des entraînements et des exercices relatifs à la gestion des catastrophes.....	3
1.3 Avantages de l'organisation régulière d'exercices ou d'entraînements sur les télécommunications d'urgence.....	4
1.4 Types d'entraînements et d'exercices, et exemples dans le domaine des télécommunications/TIC.....	4
2 Section II – Exercices de planification	6
2.1 Déterminer les objectifs de l'exercice.....	6
2.2 Déterminer la portée	7
2.3 Planification des scénarios	7
2.4 Tenir compte des participants	8
2.5 Étapes/mesures de planification recommandées.....	10
2.6 Bonnes pratiques en matière de planification d'exercices	11
3 Section III – Réalisation d'exercices et d'entraînements	13
3.1 Faciliter un exercice fondé sur un scénario.....	13
3.2 Bonnes pratiques en matière de réalisation d'entraînements/d'exercices	14
4 Section IV – Processus après action et modifications apportées aux plans, aux politiques générales et aux procédures au niveau national ..	16
4.1 Compte rendu/rapport après action.....	16
4.2 Bonnes pratiques en matière de compte rendu/rapport après action et processus de suivi.....	16
4.3 Traduire en actes les résultats des exercices et des entraînements	17
Bibliographie	19

1 Section I – Préparer le terrain

1.1 Introduction

Même si les membres de l'UIT sont conscients du fait que les télécommunications et les technologies de l'information et de la communication (TIC) jouent un rôle essentiel lors de toutes les phases des catastrophes et que les plans nationaux pour les télécommunications d'urgence (NETP) sont importants, l'idée de mener des exercices et des entraînements de simulation pour tester et mettre à jour les plans et les politiques peut leur paraître ardue. Cependant, faute de moyens pour tester l'état de préparation des communications nationales, les plans NETP restent théoriques et risquent d'être inopérants en cas de catastrophe.

Les présentes lignes directrices relatives à l'organisation d'exercices et d'entraînements de simulation sur les télécommunications d'urgence au niveau national ont été élaborées pour répondre à la nécessité, pour les gouvernements et les organisations des pays en développement ainsi que des petits États insulaires en développement et des pays les moins avancés, de recevoir des orientations qui soient adaptables et modulables.

1.2 Définition des entraînements et des exercices relatifs à la gestion des catastrophes

Entraînement: type d'exercice *basé sur des opérations* qui est coordonné et supervisé. Les entraînements sont généralement utilisés pour tester une opération ou une fonction donnée d'un même organisme. Ils sont habituellement utilisés pour tester de nouveaux équipements, élaborer ou tester de nouvelles politiques ou procédures, et mettre en pratique et maintenir le niveau de compétence actuel.

Exercice: instrument permettant de se former et d'évaluer, de pratiquer et d'améliorer les résultats lors de toutes les phases de la gestion des catastrophes et des opérations d'intervention en cas de catastrophe (*prévention, protection, interventions et activités de rétablissement*) dans un environnement sans risque. Les exercices peuvent servir à: mettre à l'essai et valider les politiques générales, les plans, les procédures, la formation, les équipements, les accords interinstitutions; à informer et former le personnel quant aux rôles et aux responsabilités qui incombent à chacun; à améliorer la coordination et les communications entre les organismes et les parties prenantes; à repérer les lacunes sur le plan des ressources; à améliorer les résultats de chaque personne et à mettre en évidence les possibilités d'amélioration.

Note: Les exercices constituent également un excellent moyen de démontrer l'engagement à se préparer en vue de catastrophes².

Quelle est la différence? En général, les exercices sont plus ouverts et sont conçus pour tester et évaluer les procédures et les interactions entre les organisations, l'objectif étant de vérifier que les plans se suffisent à eux-mêmes. Les entraînements sont davantage axés sur les tâches et ont pour but de permettre l'acquisition de compétences. On trouvera au § 1.4 des informations complémentaires sur les différents types d'exercices et d'entraînements ainsi que des exemples de mise en œuvre liés aux télécommunications/TIC.

² Voir le site web de l'Agence fédérale de gestion des situations d'urgence (United States Federal Emergency Management Agency, FEMA) pour les définitions des termes "disastrous" (catastrophique) et "event" (événement): <https://training.fema.gov/programs/emischool/el361/toolkit/glossary.htm>.

En général, les exercices sont plus ouverts et sont conçus pour tester et évaluer les procédures et les interactions entre les organisations, l'objectif étant de vérifier que les plans se suffisent à eux-mêmes. Les entraînements sont davantage axés sur les tâches et ont pour but de permettre l'acquisition de compétences.

1.3 Avantages de l'organisation régulière d'exercices ou d'entraînements sur les télécommunications d'urgence

- Tester l'état de préparation pour le maintien et le rétablissement des communications en cas d'urgence.
- Déterminer si les procédures, les politiques générales et les systèmes de communication liés aux situations d'urgence conviennent.
- Apporter des améliorations aux plans NETP en fonction des résultats du compte rendu de l'exercice.
- Sensibiliser davantage les parties prenantes aux points forts et aux lacunes potentiels de la couverture des télécommunications et à la planification de la continuité des activités.
- Permettre un apprentissage pratique dans un environnement sûr.
- Évaluer la répartition des ressources humaines et des ressources financières entre les parties prenantes, en prenant note des lacunes et des doubles emplois potentiels.
- Mettre en place des équipes et contribuer à entretenir de bonnes relations de travail.
- Instaurer et mettre à l'essai une coopération intersectorielle.
- Mobiliser et motiver les parties prenantes, afin d'assurer une coordination plus étroite sur les mesures de préparation.
- Évaluer les compétences en matière de communication des professionnels des interventions d'urgence.
- Évaluer les communications entre différentes parties prenantes et accroître l'interopérabilité.
- Créer une culture de l'amélioration constante.
- Accroître la résilience des communications.

1.4 Types d'entraînements et d'exercices, et exemples dans le domaine des télécommunications/TIC

Exercice de simulation théorique (TTX): il s'agit du type d'exercice le plus courant, qui peut précéder la mise en place d'un programme d'exercices et d'entraînements. Un exercice de simulation théorique de base est une discussion animée sur une situation d'urgence hypothétique simulée, généralement menée dans un cadre dépourvu de stress, où les participants sont réunis au même endroit. Ces exercices favorisent généralement la réflexion sur la manière de résoudre des problèmes ou de relever des défis qui peuvent survenir en cas d'urgence, les membres de l'équipe évaluant les moyens d'identifier et de surmonter les difficultés potentielles. Un exercice de simulation théorique peut également servir à valider un plan ou une procédure, afin de déterminer s'il est complet et susceptible d'être efficace en cas de catastrophe. Il est possible de le rendre plus complexe en intégrant des situations nouvelles inattendues auxquelles les participants doivent réagir tout au long d'un exercice (appelées "injects").

On citera à titre d'exemple:

- Un examen de la logistique après une catastrophe, y compris l'accessibilité des installations, la distribution de carburant et le déblaiement des débris.
- Un examen de la continuité des activités dans les sous-secteurs des communications en réaction à une série de défaillances des équipements ou de la perte des infrastructures d'appui nécessaires, y compris le rétablissement d'un bureau central.
- Une visite du gouvernement et de représentants du secteur sur les modalités de diffusion d'informations vitales liées à une catastrophe auprès de diverses populations au cours d'un événement.

Pour plus d'informations sur la facilitation des exercices TTX, veuillez consulter le Guide sur les exercices de simulation sur les télécommunications d'urgence élaboré par le Réseau des télécommunications d'urgence et l'UIT³.

Entraînement sur les télécommunications d'urgence: comme indiqué au § 1.2, un entraînement est coordonné et supervisé sous la forme d'activités, qui consistent à tester de façon répétée une opération, une fonction ou système donné(e) dans le cadre d'un scénario hypothétique. À la différence d'un exercice de simulation théorique, un entraînement exige la mobilisation et l'utilisation de ressources (personnel et équipements, selon les besoins). On peut par exemple envisager un scénario dans lequel un réseau ou un équipement important subit une panne. L'entraînement consiste à faire appel au personnel et aux outils nécessaires pour surmonter le problème en question, par exemple la défaillance d'un équipement important, et permet d'évaluer comment le régulateur pourrait recevoir des données décrivant la situation et faciliter les réparations. Les évaluateurs examinent ensuite les résultats obtenus par les participants et formulent des recommandations sur la manière d'améliorer l'exécution des tâches liées à la remise en service de l'équipement.

On pourrait effectuer des tests dans différents domaines, par exemple:

- Les solutions de connectivité par phase d'intervention, y compris les équipements devant être utilisés pendant une (des) phase(s) donnée(s).
- Les interruptions de fonctionnement de réseau signalées par les exploitants.
- Le transport d'équipements essentiels (par exemple, commutateur, équipements hyperfréquences) vers une zone sinistrée.
- Les capacités d'accès et d'accréditation pour les intervenants des gouvernements, du secteur et des organisations non gouvernementales (ONG).
- L'accès aux sites de manière sûre et sécurisée.
- Les politiques en matière de dédouanement.
- La capacité de surmonter les problèmes liés à la logistique et aux achats.
- Les contrôles quotidiens, hebdomadaires ou mensuels des fonctions radio, l'état de préparation des téléphones par satellite, les interventions en cas de défaillance d'un réseau de télécommunication ou l'activation du centre d'intervention d'urgence du régulateur.

Exercice fonctionnel: un exercice fonctionnel est un exercice interactif de simulation complet qui vise à tester les multiples fonctions d'un plan d'urgence et les capacités d'intervention. Un exercice fonctionnel permet aux participants de faire face à des situations réalistes où chaque minute compte. Par exemple, si l'exercice porte sur la défaillance d'un réseau dans certaines zones, le régulateur pourrait choisir de tester l'efficacité de la notification des interruptions de service, d'assurer une coordination avec les exploitants, de fournir l'autorisation nécessaire pour permettre à l'exploitant de réparer

³ https://www.itu.int/en/ITU-D/Emergency-Telecommunications/Documents/Publications/2020/TTX_Guide.pdf.

l'équipement, ou de prendre d'autres mesures nécessaires au rétablissement des services du réseau, et permettre aux entités chargées des interventions pour les communications d'apporter leur l'assistance.

Bon nombre des exemples concernent les exercices TTX, mais on peut aussi citer les exemples suivants:

- Des activités de nature plus opérationnelle, qui peuvent même consister à mettre en place des centres d'opération d'urgence ou à accorder la priorité aux sites de rétablissement du réseau.
- La coordination intersectorielle des communications d'urgence entre le régulateur, l'organisation nationale de gestion des catastrophes, le secteur et les pouvoirs publics à différents niveaux.
- L'envoi de communications réelles (liées à l'exercice) et le déploiement/la mise en place d'équipements d'intervention tels que les "unités cellulaires mobiles" ou les "sites cellulaires montés sur camionnette".

Exercices à échelle réelle: ces exercices sont réalisés afin d'évaluer la capacité opérationnelle des systèmes et des plans de gestion des situations d'urgence dans un environnement particulièrement stressant qui reproduit les véritables conditions d'intervention. Ce type d'exercice nécessite des ressources considérables et exige un important travail de coordination. Il peut faire intervenir plusieurs ministères ou organismes publics et d'autres parties prenantes non-gouvernementales, et passe généralement par le déploiement physique des participants/parties prenantes sur un site à l'extérieur en vue de tester les équipements.

Ces scénarios peuvent être déployés pour tester les éléments suivants:

- le rétablissement d'un réseau important après une panne locale;
- la quasi-totalité des fonctions d'un plan NETP;
- les interventions en cas de panne d'alimentation de plusieurs jours à l'échelle nationale;
- les interventions en cas de graves catastrophes naturelles nécessitant l'envoi de messages d'information à l'intention du public et des évacuations massives et provoquant d'importants dégâts aux infrastructures essentielles;
- les interventions en cas de phénomène météorologique spatial grave⁴;
- les interventions en cas de panne des communications d'une localité.

2 Section II – Exercices de planification

2.1 Déterminer les objectifs de l'exercice

Afin d'offrir un appui organisationnel de haut niveau pour la conduite des entraînements et des exercices, les objectifs de l'exercice ou de l'entraînement devraient être clairement définis quant à la nature de ce qui est testé. L'organisation devrait formuler des objectifs précis, mesurables, réalisables, pertinents et assortis de délais qu'elle vise à atteindre lors d'un exercice donné. Les objectifs de l'exercice devraient également être directement liés aux priorités stratégiques. Ils consistent souvent à évaluer un plan nouveau ou existant, afin de déterminer si celui-ci est suffisant et efficace.

⁴ Selon le [Rapport UIT-R RS.2456-0 – Systèmes de capteurs de météorologie spatiale utilisant le spectre des fréquences radioélectriques](#), les effets de la météorologie spatiale peuvent influencer sur plusieurs services et infrastructures à la surface de la Terre, dans l'atmosphère ou sur l'orbite terrestre.

L'organisation devrait formuler des objectifs précis, mesurables, réalisables, pertinents et assortis de délais qu'elle vise à atteindre lors d'un exercice donné.

2.2 Déterminer la portée

La portée d'un exercice, en particulier d'un exercice à échelle réelle, devrait être déterminée et indiquée dès le tout début de la phase de planification. La portée doit également indiquer les ressources humaines et les équipements nécessaires, ainsi que la zone géographique concernée.

2.3 Planification des scénarios

Tester des scénarios "de bout en bout" ou certains éléments: dans le cadre du scénario de l'exercice, on pourrait tester un processus ou une fonction de communication, ou envisager un scénario plus complexe et plus long avec, par exemple, une coupure d'alimentation de sept jours. Lorsqu'elle définit les éléments à tester dans le cadre du scénario, l'organisation peut se concentrer sur un certain nombre de questions ou de facteurs, suivant le scénario ou la portée de l'exercice qui est mené: a) Le scénario de l'événement aura-t-il des incidences sur la population en général, les systèmes d'encaissement, l'éclairage public et le contrôle du trafic, l'accès aux données et le rétablissement des systèmes, les réseaux de communication, les filières d'approvisionnement et la disponibilité? b) L'exercice consistera-t-il à tester les délais d'intervention des services d'urgence, la coordination des services d'urgence lors d'un événement majeur et le rôle des participants? c) L'exercice sera-t-il l'occasion de tester les systèmes d'alerte avancée en tant que composante des plans d'évacuation de la communauté?

- Pour planifier un scénario d'exercice, il faut en premier lieu **mettre en évidence les dangers existants/connus qui auront des effets domino ou en cascade** dans d'autres domaines sociaux et commerciaux. On citera par exemple un incendie dans une centrale électrique, une inondation touchant de vastes zones occupées des basses terres, un ouragan arrivant sur les côtes dans des zones très peuplées, y compris des hôpitaux, ou un événement qui n'est pas d'origine naturelle, comme une attaque terroriste dans le centre-ville. Il convient que les organisateurs envisagent un scénario de danger complet qui posera d'autres problèmes et permettra de tester de manière réussie les objectifs organisationnels définis.
- Ensuite, **dresser une liste des conséquences prévues en raison du risque plus important qui devront être prises en considération**. Cela permettra de restreindre les choix en cas de scénarios d'événements majeurs qui sont à l'origine d'événements de moindre envergure pendant l'exercice. Par exemple, l'événement majeur pourrait être un ouragan et les événements de moindre envergure consécutifs à l'ouragan pourraient être des évacuations, des pannes des systèmes de télécommunication, des inondations, des pannes d'alimentation généralisées et prolongées. L'élaboration de cette liste permettra de définir l'objectif et le domaine d'activité des équipes participant à l'exercice et la portée de l'exercice en soi.

Mise en place de l'équipe de planification: il convient de mettre en place une équipe de planification afin de planifier minutieusement le scénario de l'exercice, les délais, les participants, les ressources nécessaires, etc. La taille et la composition de l'équipe de planification dépendront de la portée de l'exercice. Si l'exercice ou l'entraînement comprend des activités très diverses et englobe de nombreuses fonctions, l'équipe de planification devra être composée de représentants des parties prenantes qui exercent ou supervisent ces fonctions. L'équipe de planification pourra également comprendre des spécialistes qui participeront aux exercices, par exemple des fonctionnaires de police, des

pompier, des responsables des soins de santé, de la sécurité, de l'accès et du nettoyage, et des responsables issus d'équipes de gestion et d'intervention au niveau de la communauté et du quartier, etc., afin de faire en sorte que l'exercice soit réaliste. Les exercices à échelle réelle pourront nécessiter plusieurs réunions de l'équipe de planification pendant plusieurs mois, compte tenu de la diversité des groupes de parties prenantes et des participants.

Personnes qui devront composer l'équipe de planification et fonctions essentielles qui devront leur incomber:

Les **contrôleurs** mettent en place et exploitent le site de l'exercice, planifient et gèrent l'exercice et en assurent le bon déroulement. Dans un exercice relativement simple, le contrôleur peut également faire fonction d'évaluateur et peut animer la réunion-bilan après l'exercice pour mieux cerner les points forts et les insuffisances. En général, les contrôleurs connaissent les injects de l'exercice. L'un des objectifs de l'exercice étant de déterminer et d'évaluer les réactions des intervenants en fonction des injects, si les intervenants savent que certains injects vont avoir lieu, les résultats de l'évaluation risquent d'être inexacts.

Un **transcripteur** ou consignateur observe l'exercice dans son intégralité et prépare des notes détaillées sur les événements qui se produisent tout au long de l'exercice. Un **évaluateur** interprète les interventions, les mesures et les décisions consignées par le transcripteur, puis résume et présente les résultats, y compris les points forts, les lacunes ou les écarts par rapport au plan d'urgence ou aux procédures qui s'y rapportent lors d'une séance de compte rendu après l'événement ou dans le cadre d'un examen après action. À la suite d'une séance de compte rendu après l'incident ou d'une discussion facilitée sur l'examen après action, l'évaluateur peut également présenter des recommandations afin d'aider les équipes de direction à améliorer leurs activités de préparation à l'avenir. Une équipe entière de transcripteurs et d'évaluateurs peut participer à un exercice fonctionnel ou à un exercice à échelle réelle.

2.4 Tenir compte des participants

Pour être efficaces, les activités de préparation doivent tenir compte de tous les acteurs, afin de garantir une action globale face aux situations d'urgence.

Pour être efficaces, les activités de préparation doivent tenir compte de tous les acteurs, afin de garantir une action globale face aux situations d'urgence.

Participants potentiels à l'exercice sur les télécommunications/TIC:

- Responsables gouvernementaux des télécommunications/des interventions en cas de catastrophe (par exemple, ministères des télécommunications/des TIC/de l'innovation et agences nationales chargées de la gestion des catastrophes, qui sont généralement censés être responsables de la coordination générale ou de la protection civile).
- Fournisseurs de services de télécommunication (y compris les opérateurs de réseaux mobiles du secteur privé, les fournisseurs de services Internet, de services de radiodiffusion destinés à la sûreté publique, de radiodiffusion, de câbles sous-marins et de services par satellite).
- Clubs/Associations de radioamateurs.
- Autorités douanières.
- Départements de météorologie et de géophysique.

- Compagnies de distribution d'électricité et autres fournisseurs d'infrastructures essentielles, tels que les compagnies de distribution d'eau, les hôpitaux et les services de transports.
- Organisations humanitaires/ONG (locales et internationales), qui pourraient être co-responsables de la coordination, en fonction de l'ampleur de l'intervention.
- Autres membres des administrations publiques, notamment aux niveaux central, provincial et local:
 - Fonctionnaires chargés de la communication avec le public en cas d'urgence.
 - Fonctionnaires dans les domaines des travaux publics et de l'enlèvement des débris.
- Représentants des communautés, y compris les représentants des communautés composées de personnes difficiles à atteindre, par exemple les personnes pour qui la langue utilisée n'est pas la langue maternelle, les personnes sourdes ou malentendantes et les personnes souffrant de déficience visuelle/aveugles.
- Représentants/entités de la société civile.
- Autorités chargées de l'application de la loi (police, défense, pompiers).
- Moyens militaires (nationaux et internationaux).
- Autorités aéroportuaires et portuaires.
- Organismes d'intervention du secteur privé.
- Organisations internationales, notamment la Fédération Internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge et les organisations du système des Nations Unies.

Autres participants potentiels:

Si l'exercice porte principalement sur les communications pour les interventions d'urgence: au nombre des participants devraient figurer des organismes locaux, régionaux ou nationaux de gestion des situations d'urgence, des équipes de premiers secours (locales, régionales et nationales), des groupes de recherche et de sauvetage, des organismes de sécurité, des membres du personnel hospitalier et du personnel médical d'urgence, ainsi que des spécialistes de diverses disciplines, dont éventuellement: le confinement et l'enlèvement de matières dangereuses, l'accès aux zones d'impact et le contrôle de ces zones, ainsi que d'autres groupes participant à l'intervention qui suit immédiatement une catastrophe.

Si la portée de l'exercice comprend la fourniture de télécommunications pour le relèvement à court terme après une catastrophe: les participants pourraient comprendre des spécialistes fonctionnels s'occupant de la sécurité et du retour dans la zone d'impact, de la mise à disposition d'hébergements temporaires, du rétablissement des infrastructures, de la gestion des débris liés à l'exploitation des installations essentielles, de la démolition d'urgence, du rétablissement des services de santé publique et de l'assistance en cas de catastrophe.

Note: Dans la mesure où certains de ces sujets peuvent appeler un rétablissement à long terme, il peut être difficile de les intégrer dans un exercice de durée limitée.

Équipes communautaires d'intervention d'urgence (CERT): ces équipes sont plus localisées et peuvent comprendre des propriétaires fonciers, des résidents et des quartiers organisés en groupes, pour effectuer des tâches liées à la gestion des situations d'urgence dans leur propre quartier. Toutes les parties prenantes dépendent des télécommunications, qui doivent être prises en compte dans la planification nationale des TIC. Les équipes CERT, également appelées "équipes d'intervention d'urgence de quartier" ou autres dénominations similaires, organisent toute l'action menée par les volontaires de quartier et forment ces derniers, afin qu'ils puissent effectuer des

interventions d'urgence de base, par exemple les opérations de recherche et de sauvetage et les premiers secours. Bien qu'ils diffèrent des intervenants participant aux exercices fonctionnels et à échelle réelle, ces groupes CERT ont souvent intérêt à prendre part à des exercices en même temps que les exercices à échelle réelle.

2.5 Étapes/mesures de planification recommandées

Établir en premier lieu une note de synthèse: celle-ci devrait décrire l'objectif, y compris ce qui est testé, ainsi que les résultats attendus de l'exercice, les ressources nécessaires et les échéances. La note de synthèse présentera les parties prenantes à l'exercice.

Faire en sorte que la haute direction appuie la conduite de l'exercice: il faudrait transmettre à cette fin la note de synthèse aux membres de la haute direction, de sorte qu'ils soient informés des ressources nécessaires ainsi que des avantages escomptés.

Rassembler la ou les équipes de planification/facilitation: cette équipe planifie minutieusement le scénario de l'exercice, le calendrier, les participants, les ressources nécessaires, etc.

Rédiger le scénario: l'élaboration d'un scénario est nécessaire pour chaque type d'exercice et d'entraînement, allant d'un exercice TTX à un exercice à échelle réelle. Le scénario est le document qui pose les bases de l'exercice. Il faut s'assurer que le scénario soit réaliste et suffisamment complexe, qu'il corresponde aux dangers communs à la zone et qu'il soit lié aux objectifs de l'exercice.

Élaborer un plan d'évaluation: l'élaboration d'un plan d'évaluation est une autre composante essentielle qui fait de l'exercice une source d'enseignements précieuse. On trouvera dans les sections qui suivent plus de renseignements sur le processus d'évaluation et d'analyse du retour d'expérience; il est néanmoins important de mettre en place un plan d'évaluation dès le début.

Mener l'exercice: une fois que les organisateurs ont confirmé que l'ensemble des équipements et des autres ressources sont en place, l'équipe de facilitation peut informer les participants et diriger l'exercice fondé sur un scénario.

Consigner l'exercice en détail: l'équipe de planification peut être composée de "transcripteurs", qui décrivent de manière détaillée ce qui se passe pendant l'exercice, mais ne forment pas de commentaires sur les résultats ou l'efficacité. Elle peut également comprendre un "évaluateur", qui procède à une évaluation de l'exercice dans son ensemble, y compris la manière dont les participants réagissent aux événements importants, détermine si les objectifs sont atteints et les résultats satisfaisants, et recense les lacunes éventuelles ou les possibilités d'amélioration. Ces deux fonctions permettent de rassembler des informations sur le déroulement de l'exercice dans son ensemble, lesquelles pourront ensuite être analysées et utilisées pour formuler des recommandations à des fins d'amélioration.

Dresser un bilan avec les participants: après l'exercice, et théoriquement dans un délai de deux semaines, il conviendrait d'organiser une réunion-bilan, pour contribuer à identifier les lacunes en matière de préparation ainsi qu'à renforcer ce qui a bien fonctionné et à mettre en évidence les enseignements tirés, les points forts et les points faibles.

Organiser l'examen après action: l'examen après action est le moment où les groupes peuvent examiner la cause profonde des problèmes et faire en sorte que les participants engagent des discussions ouvertes et transparentes, afin de parvenir à un consensus plus large sur les résultats au sein de l'équipe au complet. Cet examen permet de s'assurer que les processus et les plans progressent d'une manière structurée. Il est important de prévoir suffisamment de temps, d'arrêter un ordre du jour et de désigner un évaluateur pour faciliter l'examen.

Définir et fixer des objectifs pour les mesures correctives: les observations de l'exercice et les analyses après action permettront de définir et de fixer les objectifs futurs.

Procéder à des mises à jour: en fonction des résultats et des recommandations formulées à la suite d'un exercice, il sera peut-être nécessaire de mettre à jour les plans, les politiques, les procédures et les équipements d'intervention, selon les besoins.

Suivre les progrès réalisés: résumer et suivre régulièrement les progrès réalisés par rapport aux objectifs fixés, d'une manière claire et concise, afin que la direction et les responsables de l'organisation puissent entrevoir rapidement les progrès réalisés et comprendre les prochaines mesures à prendre et restent déterminés à appuyer un programme d'amélioration continue, grâce à des entraînements/exercices organisés à intervalles réguliers.

2.6 Bonnes pratiques en matière de planification d'exercices

Prévoir un laps de temps important pour la planification: il convient de prévoir un délai suffisant, lors du processus de planification de l'exercice, pour informer les participants (s'ils n'ont pas été informés au préalable). Par exemple, si des participants du secteur des télécommunications prennent part à un exercice ou à un entraînement, ces équipes ont besoin d'être informées suffisamment à l'avance pour leur permettre de mettre en place les ressources TIC nécessaires.

Planifier d'abord de manière détaillée la portée et rédiger le scénario, puis établir un calendrier et un échéancier des ressources nécessaires aux équipes internes et externes, afin d'obtenir les résultats attendus de l'exercice.

Organiser à intervalles réguliers – chaque année, si possible – **des exercices ou des entraînements** pour renforcer les résultats.

Rédiger un calendrier de l'exercice qui comporte deux échelles de temps: lors de l'élaboration de l'exercice, établir deux échelles de temps: 1) le temps chronologique réel; et 2) le temps et la durée des événements pendant l'exercice. Par exemple, même si l'exercice se déroule pendant les heures de travail normales, le scénario pourrait se produire à 3 heures un dimanche matin. Les facilitateurs peuvent alors procéder à l'exercice par tranches de temps, par exemple "heure de début/arrivée sur les côtes/impact + 2 heures".

Dans la mesure du possible, allonger le calendrier du scénario de l'exercice pour tenir compte des mesures qui auraient dû être prises quelques jours avant l'événement simulé. Par exemple, un scénario d'ouragan/de cyclone devrait couvrir l'état de préparation, les mesures d'atténuation et de rétablissement/les interventions allant de "T -5 jours" avant l'événement à "T +3 jours" après l'événement. Les mesures pourraient comprendre le positionnement préalable des ressources TIC, y compris les équipements et dispositifs de télécommunication d'urgence, par exemple les téléphones par satellite et le carburant; la mise sur pied d'équipes de secours prêtes à intervenir; l'évaluation de la disponibilité du personnel; et la mise en place de mesures de lutte contre les inondations, telles que l'utilisation de sacs de sable. Des injects devraient être ajoutés dans le calendrier de l'exercice; il s'agit d'événements ou de circonstances supplémentaires qui exigent une intervention ou une mesure de la part des participants. Les injects peuvent être fournis à certains participants ou en tant que composante de l'exercice dans son ensemble⁵.

⁵ <https://www.emergency-response-planning.com/blog/topic/tabletop-exercise>.

Tenir compte du calendrier des scénarios: par exemple, si une simulation est conçue pour assurer la préparation à un événement important à venir, le scénario pourrait être élaboré de manière à tester les ressources disponibles pour le scénario en question. Les scénarios pourraient également porter sur des événements qui se déroulent pendant les hautes saisons touristiques ou pendant les vacances, ou encore pendant une période moins chargée. Cela permet de tester la disponibilité des ressources pour des événements se produisant à toute heure du jour ou de la nuit, ou à certains moments de l'année.

Inclure un calendrier détaillé: l'exercice/le scénario devrait comprendre un calendrier détaillé, qui devrait indiquer le temps et les ressources nécessaires aux équipes internes et externes pour leur participation à l'exercice.

Associer le secteur: lors de la conception du scénario, il convient de solliciter les opérateurs du secteur des télécommunications/TIC, étant donné qu'ils peuvent indiquer si le scénario est réaliste et s'ils retireront des avantages de l'exercice. Il pourra s'agir de la nécessité de mettre à l'épreuve la coordination intersectorielle, de renforcer les liens avec le régulateur et les autres organismes publics concernés et de permettre aux opérateurs de tester et de rétablir leurs propres réseaux de télécommunication.

Concevoir l'exercice sur la base de la mise à l'essai des plans existants (s'ils sont disponibles): les participants devraient se familiariser avec les plans NETP et les politiques générales applicables, ou recevoir une formation en la matière, bien avant l'exercice (il est déconseillé de concevoir un test qui contourne toutes les procédures réglementaires en place). Les participants devraient définir des objectifs en matière de délai de rétablissement (RTO) et des objectifs de rétablissement (le cas échéant), puis concevoir une évaluation/un test pour évaluer la capacité d'atteindre ces cibles et objectifs et de mobiliser des ressources au cours du processus. Si les principaux processus d'intervention/opérationnels et les RTO associés n'ont pas été identifiés dans les plans, il s'agit là d'une observation préliminaire que l'exercice permet de mettre en lumière.

Aligner la formulation et le vocabulaire: il convient de veiller à ce que tous les acteurs connaissent bien les termes employés. Le cas échéant, les termes devraient être publiés au préalable sous la forme d'un glossaire.

Faire en sorte que le scénario reste réaliste: il convient de concevoir un scénario qui présente des avantages pour tous les acteurs et soit applicable dans la vie réelle, de façon à améliorer la capacité des acteurs de jouer un rôle. Voici quelques exemples de questions à se poser lors de la conception du scénario: le scénario devrait-il répondre à la nécessité de déplacer des personnes sur de longues distances, de tester les dispositifs d'alerte rapide, de procéder à des évacuations, de mettre en place des installations médicales d'urgence, etc.?

Rendre les scénarios et les injects dynamiques: dans des scénarios dynamiques, les participants sont amenés à s'interroger sur la façon dont ils feraient face à des événements complexes et avec des effets en cascade. Étant donné que les catastrophes naturelles ne suivent pas un plan prédéterminé ou limité, il est primordial d'être préparé à une multitude de scénarios⁶.

S'assurer de l'engagement et chercher à gagner l'appui des principaux gestionnaires: bien souvent, le niveau d'engagement et de participation de la direction d'une organisation peut aller de quelques heures à quelques jours. Il peut s'agir d'une simple participation à l'exercice proprement dit, ou à la phase de planification et aux activités a posteriori. Lors des phases de planification, le bien-fondé et les avantages escomptés de l'exercice devraient être expliqués en détail aux membres de la direction,

⁶ <https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/resources/exercising-business-continuity-plans-natural-disasters-quick-guide-mnos/>.

afin qu'elle favorise la fourniture de ressources et se rende compte de la façon dont l'exercice entraînera des améliorations du plan et des politiques, au profit de l'ensemble de l'organisation.

Recueillir l'engagement et l'appui des principales parties prenantes: rédiger une liste des principaux participants, pour comprendre qui doit participer, et identifier quels participants sont facultatifs ou prioritaires. Lorsque des parties prenantes extérieures à l'organisation figurent au nombre des participants, il convient de veiller à ce qu'un accord ait été donné pour la participation du personnel concerné, cette participation pouvant prendre beaucoup de temps. Il faut s'assurer que la direction et les responsables d'organisations extérieures soient informés de la participation de leur personnel, éventuellement pendant plusieurs jours.

Connaître les incidences sur les ressources: il convient d'être conscient des incidences sur les ressources de l'exercice, si vous demandez des produits qui nécessitent une charge considérable de travail (collecte de données, par exemple).

Savoir quand il faut mettre fin à l'activité: soyez prêt à mettre fin à l'exercice si les circonstances rendent l'exercice peu pratique ou si les résultats ne sont pas susceptibles d'être utiles ou ne sont pas réalistes. Cette expérience apportera des éléments d'information pour l'exercice suivant et servira à l'améliorer.

Mettre à l'épreuve: envisagez de retirer de l'exercice les outils ou les plates-formes technologiques courants et de pousser les participants à recourir à des processus manuels avec des communications limitées. Cela aura pour effet d'"éprouver" les processus et de tester la capacité de planification préalable des équipes, leur connaissance des plans en vigueur et leur capacité à agir sans directives.

Utiliser des processus et des systèmes réels: éviter de créer des groupes, des adresses électroniques ou des voies de communication "uniquement pour l'exercice", qui ne permettront pas de vérifier si les systèmes utilisés seraient efficaces dans une situation réelle.

3 Section III – Réalisation d'exercices et d'entraînements

3.1 Faciliter un exercice fondé sur un scénario

Avant de procéder à l'exercice, le facilitateur devrait distribuer aux personnes conviées le plan d'urgence de l'organisation – s'il en existe un – pour qu'elles en prennent connaissance à l'avance. Le facilitateur peut également contacter les responsables de la gestion des urgences aux niveaux local et de l'État ainsi que les intervenants communautaires, pour obtenir des informations sur l'exercice, par exemple sur les problèmes actuels de gestion des situations d'urgence au niveau local susceptibles d'influer sur la planification de l'organisation.

Le facilitateur a pour rôle de créer un cadre pour encourager le dialogue et orienter les discussions pour atteindre les objectifs de l'exercice, donner des informations sur les plans d'urgence de l'organisation, favoriser un travail d'équipe et former les participants.

Le facilitateur a pour rôle:

- **de donner aux participants une vue d'ensemble** de l'exercice, y compris la portée, le scénario, les objectifs du calendrier, le rôle des participants et les prochaines mesures à prendre;
- **de demander aux participants de se présenter**, afin qu'ils se familiarisent les uns avec les autres et connaissent mieux leurs rôles respectifs;
- **de faire travailler les participants en équipe** (ou de les répartir en plusieurs équipes);
- **de présenter le scénario aux participants** comme s'il s'agissait d'un incident réel;

- **de guider l'équipe à l'aide de modules interactifs** pour atteindre les objectifs de l'exercice, en fonction des étapes de la gestion des catastrophes (atténuation, préparation, intervention et rétablissement) et discuter, à chaque étape, des mesures concrètes à prendre;
- **d'encourager une discussion approfondie sur les mesures d'atténuation et de préparation et les interventions** adaptées au scénario, afin d'améliorer les communications lors de catastrophes futures;
- **d'introduire des injects** à des moments critiques tout au long de l'exercice, de manière échelonnée;
- **d'organiser une séance de compte rendu**, qui fait partie d'un processus complet a posteriori, afin d'amener les participants à résumer leurs observations et conclusions, pour intégrer des éléments d'information dans les plans NETP et les modifier, et pour coordonner toute modification ou mise à jour qui sera apportée aux plans NETP et aux processus de coordination.

3.2 Bonnes pratiques en matière de réalisation d'entraînements/d'exercices

Consigner les événements: désigner un transcripteur pour bien rendre compte de la chronologie et des décisions importantes.

Interpréter les événements: au besoin, désigner un évaluateur pour prendre note des résultats et formuler des recommandations.

Fournir un calendrier: commencer par élaborer un calendrier pour montrer comment l'exercice se déroulera du début jusqu'à la fin. Le calendrier devrait indiquer la fréquence des appels des participants et le moment où les appels et les activités auront lieu.

Jeter les bases du succès: la façon dont l'exercice est conduit influe sur les résultats. L'exercice devrait être traité avec le plus grand sérieux et être considéré comme une priorité pour l'organisation, comme s'il s'agissait d'une véritable situation d'urgence.

Mettre l'accent sur les résultats dans le programme et l'action à mener: que ce soit en présentiel ou par conférence téléphonique, il convient de s'efforcer de réduire au maximum les frais administratifs. Tous les supports et messages de l'exercice devraient être axés sur les résultats recherchés, et éviter de donner lieu à des discussions qui détournent l'exercice de son objectif. Les facilitateurs devraient veiller à ce que l'action à mener et le calendrier continuent de faire progresser l'exercice.

Injects: les injects devraient être conçus pour stimuler les mesures, les activités et les conversations des équipes, des organismes et des individus, qu'ils participent directement ou indirectement à l'exercice. Ils devraient également cibler les plans existants.

- Par exemple, si un scénario est élaboré pour examiner les interventions d'urgence à la suite d'un ouragan, le premier inject pourrait être un bulletin météorologique diffusé dans les médias sur une dépression tropicale qui se transforme en ouragan. L'inject suivant serait un rapport de suivi indiquant que l'ouragan se rapproche de la zone.

Les injects devraient rattacher l'événement simulé aux mesures que les organisateurs veulent que les participants prennent: les injects rendent l'exercice plus complexe et sont fournis par les contrôleurs pour conduire le scénario. Ils se produisent généralement indépendamment des mesures prises par les participants.

- Par exemple, une simulation d'assistance routière d'urgence pourrait entraver l'évacuation par une route principale. Il s'agit d'un inject, car le contrôleur de l'exercice informera les joueurs à un moment prédéterminé que cet événement simulé a eu lieu.

Parmi les autres exemples d'injects, on peut citer la défaillance d'un réseau mobile à la suite d'une coupure d'électricité ou d'une panne de générateur, une pénurie de carburant (par exemple, pas de carburant dans les 3 heures qui suivent l'événement), une fuite de produits chimiques nécessitant un nettoyage par des équipes spécialisées dans le traitement des matières dangereuses, ou des troubles à l'ordre public à proximité d'un hôpital, etc. Lors de la rédaction d'un inject, il faut établir un lien entre l'impact simulé de l'inject et les mesures voulues par les participants.

Note: Les facilitateurs peuvent également utiliser des injects pour écarter des acteurs clés de l'exercice, si certains s'en remettent trop aux connaissances d'une personne ou d'une équipe en particulier.

Concevoir des injects qui remettent en question la structure de l'intervention, tester la souplesse des plans d'intervention et privilégier les discussions relatives aux priorités:

- Par exemple, les télécommunications pourraient être touchées – antennes-relais dans **des** zones clés détruites ou endommagées, lignes téléphoniques mobiles et fixes coupées, accès à l'Internet interrompu, câbles sous-marins endommagés et peut-être aucun accès à la récupération des données en nuage.
- Les injects pourraient entraîner des problèmes d'infrastructure plus généraux, qui ont des incidences sur les interventions impliquant les télécommunications et le rétablissement des télécommunications – fermeture des aéroports, panne d'électricité, interruption des commutateurs centraux de communication, ports et routes endommagés.
- Un inject peut être utile lorsque des appels sont effectués en vue d'obtenir une aide mutuelle ou une assistance extérieure auprès d'une ONG ou des Nations unies. Ce type d'inject peut contribuer à tester des programmes d'ONG qui existent déjà sur le terrain avant la situation d'urgence ou les capacités de coordination et des groupes des Nations Unies. Étant donné que les groupes des Nations Unies peuvent favoriser l'appui de membres d'ONG, qui travaillent en étroite coordination avec les autorités nationales, tout retard dans la demande de ce soutien peut être coûteux; la demande doit donc être dûment prise en considération.
- Des injects bien adaptés peuvent aider à résoudre les problèmes de ressources tout au long de l'exercice: Y a-t-il suffisamment de participants? A-t-on établi des priorités concernant le rétablissement des ressources critiques, comme les nœuds de télécommunication ou les centrales électriques? Y a-t-il suffisamment d'équipements? Une formation supplémentaire est-elle nécessaire? D'où viennent les sauvegardes?

Fixer des objectifs concernant les produits: préciser la date à laquelle les produits doivent être fournis et le niveau de détail requis (complets ou partiels).

Fixer des règles de base pour la communication pendant l'exercice: par exemple, insérer la mention "il s'agit uniquement d'un exercice" au début et à la fin de toutes les communications liées à l'exercice.

Établissement de rapports pendant l'événement: convenir du type et de la fréquence des rapports à établir pendant l'événement. Quel contrôle est effectué et par qui, et quelles informations permet-il d'obtenir (ou de communiquer)? Quelles mises à jour ou quels rapports d'activité sont fournis? Quels sont les opérateurs tenus de faire rapport et comment le feront-ils?

Chaînes hiérarchiques: les chaînes hiérarchiques devraient être définies à l'avance. Quels sont les rapports de situation fournis, qui en sont les destinataires et à quelle fréquence sont-ils publiés? Ces canaux de communication sont-ils dûment compris?

4 Section IV – Processus après action et modifications apportées aux plans, aux politiques générales et aux procédures au niveau national

4.1 Compte rendu/rapport après action

Pendant le compte rendu, le facilitateur aide les participants à l'exercice à faire part des données d'expérience et des problèmes rencontrés et à fournir en retour des commentaires exploitables. Il s'agit de la partie la plus importante d'un exercice.

Pendant le compte rendu, le facilitateur aide les participants à l'exercice à faire part des données d'expérience et des problèmes rencontrés et à fournir en retour des commentaires exploitables. Il s'agit de la partie la plus importante d'un exercice.

Exemples de questions à poser aux participants pour le compte rendu/rapport après action (animées par un facilitateur sur place):

- Quels problèmes imprévus se sont posés au cours de l'exercice?
- Quelles lacunes ont été identifiées?
- Ce qui s'est bien passé?
- Quelles sont les questions prioritaires à traiter? Par exemple, dresser une liste et établir un ordre de priorité de cinq mesures à court terme et de cinq mesures à long terme pour le suivi.
- Quelles idées nouvelles et recommandations pouvez-vous formuler en vue d'apporter des améliorations?
- Quels sont les enseignements tirés de l'exercice?
- Quelles sont les prochaines mesures à prendre concernant la planification et la préparation des événements?

4.2 Bonnes pratiques en matière de compte rendu/rapport après action et processus de suivi

Il est essentiel de captiver l'intérêt et de préserver la confiance des parties prenantes. Il ne faudrait pas faire abstraction des questions soulevées par les parties prenantes, même si l'on considère qu'elles ne sont pas pertinentes ou importantes, ou qu'elles ne peuvent être résolues.

Rassembler des informations sur l'exercice: donner la possibilité au transcripteur de demander des pauses de sorte qu'il soit possible de mieux appréhender les problèmes et de les consigner correctement. Avant et pendant l'exercice, expliquer le rôle du transcripteur aux participants pour vous assurer qu'ils comprennent les avantages qui en découlent. Assurez-vous que les équipes participant à l'exercice décrivent également les enseignements qu'ils ont tirés et les transmettent au transcripteur après l'exercice. Envisager de fournir un modèle ou un formulaire pour la présentation de ces observations.

Indiquer tant les points forts que les points faibles: il est important de consigner ce qui s'est bien passé, d'indiquer ce qui ne s'est pas bien passé et de mettre en évidence les possibilités d'amélioration. Les points de vue sur les processus, les activités, les techniques ou les équipements et sur les résultats obtenus peuvent être échangés entre les équipes participantes en tant que possibilités d'apprentissage.

Envisager d'organiser une réunion spéciale pour tirer parti des enseignements de l'expérience: ce type de réunion, dont il faudrait faciliter la tenue, pourrait contribuer à l'élaboration du rapport après action et fournir des renseignements importants sur les mesures à prendre et les personnes à contacter pour le suivi.

Créer un registre central: les modifications proposées, les mesures et les améliorations recensées lors de l'examen après action (parfois appelé "plan de mesures correctives") doivent être consignées dans un registre central. Désigner un propriétaire pour assurer la tenue à jour et le suivi de chaque mesure. Le registre doit comprendre les éléments de données suivants:

- le type d'exercice et la date;
- qui a soulevé le problème afin que l'on puisse établir un contact pour clarifier les choses;
- une description du problème identifié;
- l'adoption d'un plan pour résoudre le problème;
- qui est chargé de mettre en œuvre la mesure ou de résoudre le problème;
- la date arrêtée pour résoudre le problème.

4.3 Traduire en actes les résultats des exercices et des entraînements

Les résultats de la séance de compte rendu devraient être utilisés pour élaborer un plan d'action dans les domaines qui appellent des améliorations ou des ajustements, ainsi que pour identifier les points forts. Il est indispensable de démontrer les incidences des exercices, en recensant les améliorations nécessaires et en mettant en œuvre des mesures pour améliorer la préparation, afin d'obtenir l'adhésion de la direction en faveur de la continuité du programme d'exercices et d'entraînements.

Les résultats de la séance de compte rendu devraient être utilisés pour élaborer un plan d'action dans les domaines qui appellent des améliorations ou des ajustements, ainsi que pour identifier les points forts.

Convenir de délais pour la mise en œuvre des mesures: établir un calendrier convenu pour la mise en œuvre de chaque mesure. Bien que ces délais puissent changer, il est recommandé de créer une base de référence comme point de départ.

S'approprier chaque mesure et la mesurer: il est important d'identifier un responsable pour chaque mesure.

Publier le rapport et inviter les principales parties prenantes à procéder à son examen: le rapport après action devrait présenter (dans un tableau) les objectifs précis qui ont été mesurés: ces objectifs ont-ils été atteints? Si tel n'est pas le cas, pourquoi? Il convient d'indiquer les difficultés éventuelles rencontrées ainsi que les ressources qui pourraient être nécessaires pour atteindre les objectifs.

Élaborer un tableau des objectifs de l'exercice et une matrice de la manière dont ils ont été atteints: le tableau et la matrice pourraient comprendre des possibilités d'amélioration. Le tableau doit être précis et faire état de tous les problèmes rencontrés, tels que les ressources, le personnel et les lacunes en matière de compétences.

Le tableau doit être concis: il devrait récapituler les objectifs d'amélioration et les succès obtenus sous la forme d'un "tableau de bord" succinct (environ 1 page) et facile à suivre, pour recueillir l'appui constant de la direction.

Organiser les enseignements tirés en catégories d'activités: il pourrait s'agir de l'infrastructure des TIC, des participants (opérateur, régulateur, protection civile, ONG, etc.), de la logistique, des rôles ou des processus et des procédures.

Encourager une culture d'amélioration constante: afin de mettre en place une culture d'amélioration constante, il convient de renforcer la dynamique consécutive aux événements et à la publication du rapport après action, en transformant en bonnes pratiques les points à améliorer qui ont été identifiés. Les organisations peuvent intégrer des améliorations dans les futurs plans NETP et exercices en consolidant les principes adoptés pour consigner et suivre les mesures qui ont des effets positifs sur la planification de la préparation, en désignant des responsables pour chaque amélioration à apporter et en organisant des réunions d'amélioration périodiques, et pour mettre fin à ces mesures. Ce processus devrait se poursuivre entre et durant chaque entraînement ou exercice, ce qui contribuera à créer une dynamique sous-jacente à une méthodologie d'amélioration constante des plans NETP.

Pratiquer, pratiquer, pratiquer: organiser des exercices et des entraînements à des intervalles réguliers, et élargir la portée et augmenter la complexité des exercices et des entraînements au fil du temps, chaque exercice s'appuyant sur les enseignements de ses prédécesseurs.

Suivez les travaux menés par la **Commission d'études 2 de l'UIT-D au titre de la Question 5/2** (*Utilisation des télécommunications/TIC aux fins de la réduction des risques de catastrophe et de la gestion des catastrophes*)

Site web: [Site web dédié à la Question 5/2](#)

Liste de diffusion: d18sq2q5@lists.itu.int (s'inscrire [ici](#))

Pour de plus amples informations sur les Commissions d'études de l'UIT-D:

Courriel: devSG@itu.int Tél: +41 22 730 5999

Web: www.itu.int/en/ITU-D/study-groups

Bibliographie

- Agence fédérale de gestion des situations d'urgence (United States Federal Emergency Management Agency, FEMA), "Homeland Security Exercise and Evaluation Program": <https://www.fema.gov/emergency-managers/national-preparedness/exercises/hseep>.
- GSMA, "Exercising Business Continuity Plans for Natural Disasters: A Quick Guide for MNOs": <https://www.gsma.com/mobilefordevelopment/resources/exercising-business-continuity-plans-natural-disasters-quick-guide-mnos/>.
- FEMA, "Disaster Scenario Exercise for Organizational Planning: Major Hurricane w/ Coastal and Inland Flooding & Tornadoes", 2010: https://www.fema.gov/ppt/privatesector/fema_ttx_hurricane.zip.
- FEMA, "National Exercise Program Base Plan 2018": https://www.fema.gov/sites/default/files/documents/fema_national-exercise-program-base-plan.pdf.
- Ready, "Exercises": <https://www.ready.gov/business/testing/exercises>.
- FEMA, "Glossary": <https://training.fema.gov/programs/emischool/el361toolkit/glossary.htm>.