

Résumé du rapport Nicolet.

Page 156

Les systèmes de télécommunications

En cas de sinistre, les communications sont indispensables pour coordonner les actions des multiples intervenants. Les télécommunications en sont l'outil privilégié, puisqu'elles permettent la transmission instantanée de l'information indépendamment des distances.

Page 157

Dans bien des cas, c'est le réseau des radios amateurs qui a comblé les lacunes de communications entre les services ambulanciers et les autres intervenants.

Page 158

Les radioamateurs

Selon un protocole d'entente conclu avec le gouvernement, les radioamateurs peuvent, sur demande de la DSC, fournir un système de communications d'urgence. Durant le sinistre du verglas, les radioamateurs de Montréal ont mis en place des réseaux de communications dans les secteurs Laval-Laurentides, Montréal et Rive-sud, et pour les établissements de santé de la Montérégie. Au total, environ vingt réseaux ont été mis sur pied dans plus de 60 municipalités, le tout opéré par 700 radioamateurs bénévoles. Installés dans les postes de police et de pompiers, les centres de services aux sinistrés et les hôpitaux, ces réseaux ont assuré des liens continus entre les centres de coordination et tous les sites opérationnels importants.

En effet, l'abondance des modes de télécommunications en situation normale a tendance à masquer la fragilité du système, surtout en situation d'urgence.

Quant aux municipalités, les problèmes de télécommunications qu'elles ont connus s'expliquent par le manque de matériel, l'incompatibilité des composantes, l'absence d'ententes préalables pour le support en cas de sinistre, et le manque de connaissances du personnel municipal sur le fonctionnement de certains systèmes.

Page 176

Enfin, le verglas a montré que les exercices de simulation réalisés à ce jour sont trop limités. Les organismes doivent s'exercer à intervenir ensemble lors de sinistres de plus grande ampleur et mettre à l'épreuve, lors d'exercices collectifs, la coordination et la collaboration entre eux.

Pour leur part, ayant constaté combien il était nécessaire d'obtenir et de diffuser de l'information factuelle et d'assurer les échanges entre ceux qui la possèdent, plusieurs ministères ont identifié des outils de communication à développer, notamment les systèmes de communication radio. Il est important pour eux de former leur personnel à la maîtrise de ces systèmes, afin qu'ils puissent agir comme agents de liaison sur le terrain.

Quant aux problèmes de communication entre intervenants, ils étaient surtout reliés au manque d'appareils, à l'utilisation de fréquences variées ou aux pannes des systèmes téléphoniques.

Pour plusieurs entreprises ambulancières, l'amélioration consiste à se doter d'un meilleur système de communication qui fonctionnera par lui-même : *« ...la communication a été le gros gros gros des problèmes. Quand on dit qu'on n'a plus personne à qui appeler, plus de cellulaires, plus rien qui fonctionne... on n'était même plus capable de communiquer avec la station de radio pour leur dire ce qui se passait. Il fallait que t'embarques dans ton auto pour aller les voir directement ».*

Certaines entreprises pensent donner une formation de base en communication radio à leur personnel pour qu'il soit en mesure de se brancher sur une fréquence pour assurer la communication.

Page 265

Plus précisément, le téléphone cellulaire, la radiocommunication et la radioamateur ont permis d'atténuer significativement les problèmes de communication existant entre les divers intervenants. L'intégrité des réseaux de télécommunications a pu être maintenue, même si on a frôlé la catastrophe à plusieurs reprises, en raison notamment des difficultés d'approvisionnement des génératrices ou de problèmes d'accès à certains sites.

Page 269

- Outre la radiocommunication, une plus grande place doit être faite à la radioamateur dans les différents plans d'urgence. Des ententes de service devraient être conclues entre les radioamateurs et les municipalités.
 - Dans chaque municipalité ou chaque unité intermunicipale de sécurité civile, un lieu d'accès à l'information devrait être aménagé. Ce lieu constituerait le point de presse et d'information aux sinistrés. Il pourrait être équipé des installations nécessaires, telles que génératrice, cellulaires, réseau satellite et équipement informatique.
-

Page 271

Les recours en cas de sinistre majeur

Le volet télécommunications d'une politique de sécurité civile doit enfin prévoir le cas extrême où l'ensemble des systèmes de télécommunication serait lourdement affecté par un sinistre majeur. Dans le cadre des efforts de prévention et de préparation, des solutions alternatives doivent être imaginées. Deux possibilités de réponse sont actuellement concevables.

- On pourrait prévoir l'utilisation de moyens de télécommunications indépendants des structures terrestres, tels les réseaux satellites et les radioamateurs.

- Une autre possibilité serait de faire appel à l'équipe de secours des Forces armées canadiennes (DART). Cette deuxième solution, qui doit être considérée comme un dernier recours, déborde de la problématique des télécommunications et doit plutôt s'inscrire à l'intérieur des grandes décisions prises par les pouvoirs publics lors d'un sinistre.
-

Page 419

La radioamateur permet de communiquer avec un grand nombre de personnes au moyen d'une station de radio privée. On estime à plus de 41 000 le nombre de radioamateurs au Canada, dont plus de 7 000 au Québec. Ils fournissent leurs propres équipements transmetteurs, fonctionnant sur des fréquences qui leur sont assignées. Dans la province, ils ont mis en place et assurent l'entretien d'un réseau d'environ 600 répétitrices, couvrant la totalité du territoire québécois. Plus près de nous, le réseau d'urgence « Trans-Québec » relie en UHF près de 98% du territoire du Québec habité ; en outre, près de 200 des 600 répétitrices en VHF sont dotées d'alimentation auxiliaire pour parer aux pannes de courant. Il arrive fréquemment, et ce à l'échelle de la planète, que les radioamateurs offrent leur aide en situation de sinistre. Durant le sinistre du verglas, RAQI a mis en place des réseaux de communications dans les différentes sous-régions affectées, soit Laval-Laurentides, Montréal, Rive-sud, ainsi que dans les hôpitaux et dans secteur de la santé de la Montérégie.
Jean GARON, « Du pôle nord au Sahara », dans *Info-Tech*,

Page 427

Ce CRTU a mis en place différents sous-comités pour étudier des problématiques particulières comme celle de la congestion de l'interurbain, la congestion des cellules de radio communication, l'interconnexion entre les intervenants et l'Internet.

Après le « bouche à oreille », les communications téléphoniques constituent le moyen le plus usuel pour prendre des nouvelles de ses proches ou pour demander de l'aide.

Par ailleurs, le recours à de nouvelles technologies, telles que le réseau Internet, peut grandement améliorer les communications en abolissant la distance et en permettant de rejoindre les individus par courrier électronique, en tout temps. Mais pour que ce moyen de communication soit utilisable, encore faut-il avoir accès à un ordinateur, une ligne téléphonique et évidemment qu'il n'y ait pas de panne de courant.

Cependant, ce moyen de communication, performant pour les conversations de « personne à personne », le devient beaucoup moins dès qu'il s'agit de transmettre simultanément un message à plusieurs abonnés. De plus, leur accessibilité limitée, la possibilité d'un engorgement rapide des réseaux en cas de sinistre ainsi que la vulnérabilité des sites d'antenne accentuent ses limitations.

L'engorgement des réseaux cellulaires

L'adoption massive du téléphone cellulaire comme solution de rechange au téléphone conventionnel peut présenter ses lacunes, car les réseaux cellulaires ne sont pas à l'abri d'un engorgement entravant les communications. À un certain moment, le réseau analogique de Cantel AT&T s'est d'ailleurs retrouvé congestionné, favorisant ainsi les détenteurs d'appareils numériques.

Les réseaux de communication des radioamateurs

Dans bien des cas durant le sinistre du verglas, le réseau de communication radioamateur, localisé dans les bureaux de la sécurité civile de Montréal, a permis de contourner les difficultés de communication entre les intervenants des services d'urgence.

Ces réseaux, installés dans les postes de police et d'incendie, dans les centres d'hébergement et dans les hôpitaux, ont permis d'établir et de maintenir des liens constants entre les centres de coordination des services d'urgence et tous les sites opérationnels importants.

Cependant, le manque de matériel de télécommunication et l'incompatibilité des composantes ont fait que plusieurs municipalités ont éprouvé des problèmes reliés aux télécommunications. Selon un sondage, ce fut le cas de 51 % des municipalités sinistrées de moins de 10 000 habitants.

Page 440

- L'usage massif du cellulaire souligne bien à quel point le besoin de mobilité est important : les communications sans fil (cellulaires, radioamateurs, réseaux satellites, etc.) ont été une composante majeure dans les canaux de transmission entre intervenants des services d'urgence.
