

Alerte à la population et communication de crise, une épée de Damoclès sur les communes

Entre les catastrophes naturelles, les attentats terroristes et l'avancée inéluctable de la grippe aviaire, le monde a été sérieusement ébranlé ces derniers mois. Le destin semble avoir épargné le Grand-Duché, mais il a lui aussi connu quelques accidents majeurs...



Souvenez-vous de la prise d'otage à Wasserbillig en 2000, des colis suspects à l'anthrax à Esch-sur-Alzette en 2001, du crash d'avion à Niederaiven en 2002, des inondations à Echternach et Reisdorf en 2003, de la panne d'électricité CEGEDEL en 2004 et de l'eau contaminée SEBES l'an passé qui ont directement affecté la population locale. Les communes concernées ont été obligées de gérer une crise inattendue. Dans les deux derniers cas, des

critiques se sont élevées dénonçant une mauvaise communication aussi bien interne que vis-à-vis de la population, ce qui démontre encore une fois l'importance d'une communication de crise organisée.

En cas d'imprévu grave menaçant la sécurité du citoyen, les autorités communales doivent tôt ou tard prendre part aux interventions, que ce soit pour mettre à disposition une salle de sports en cas de catastrophe naturelle, ou pour prévenir sa population en cas d'empoisonnement des eaux. Si les règlements en cas d'urgence relèvent de l'Etat, le bourgmestre est directement responsable de la sécurité de ses citoyens. La commune se doit donc de prendre en compte tous les risques majeurs et se préparer à l'imprévu.

Les communes longeant la Moselle sont préparées à des crues anormales des eaux, notamment au printemps, malheureusement des dangers imprévus guettent. L'inondation de Dresde en 2002 a provoqué l'alerte et l'évacuation de 35000 personnes, pourtant aucune catastrophe de ce type n'avait eu lieu dans la région depuis 1843! Nous n'avions jamais connu

de crash d'avion de la Luxair avant celui de 2002. Et qui aurait cru qu'en état de paix, notre pays pourrait se retrouver immobilisé, suite à une panne affectant le réseau électrique?

Une bonne gestion de crise et de sa communication présuppose une bonne gestion des risques. Il s'agit d'abord d'identifier les dangers, certains sont évidents (cas de méningite reconnu dans la commune, cas d'eau polluée, un danger d'inondation), d'autres beaucoup moins (attaque terroriste, tremblement de terre, déraillement de train). Il faut ensuite quantifier le niveau de probabilité d'un sinistre, ainsi que l'impact sur la population et l'environnement, puis établir des stratégies de réactions.

Une stratégie de réaction peut être la prévention: par exemple, on installe une alarme anti-incendie. Une autre stratégie peut être la réduction du danger: on place des extincteurs. Finalement elle peut être l'acceptation du risque: on prépare un plan d'évacuation. Dans ces trois cas, l'information et la communication jouent un rôle primordial.

La Police grand-ducale, l'Armée, l'Administration de services de secours et la Protection Civile, le Service d'incendie de la Ville de Luxembourg et quelques organismes d'urgence bénéficient de leur propre réseau de télécommunication critique. Quoi qu'efficace en interne, il ne peut servir à gérer efficacement une alerte vers l'externe, par exemple les autorités communales, voire la population. Pour ce faire, il faut passer par les réseaux de télécommunication publics.

Les moyens d'informer rapidement un individu en cas de danger imminent ne manquent pas à l'heure actuelle.

Récemment, un cas de méningite a été identifié auprès d'un élève du Neie Lycée. Un samedi soir il a fallu avertir tous les parents d'élèves, afin que leur enfant prenne un médicament préventif à l'hôpital Kirchberg. La procédure d'alerte s'est passée de façon exemplaire et dans des conditions idéales. Il a néanmoins fallu 3 heures à 6 personnes pour joindre manuellement 247 parents d'élèves.

Pour les entreprises, chaque minute de non réactivité en cas d'incident majeur coûte beaucoup d'argent. Lors du black out de 2004, des sociétés telles que Dupont de Nemours et TDK ont perdu des centaines de milliers d'euros, en grande partie à cause d'une communication défaillante. C'est pourquoi de plus en plus d'entreprises se dotent de systèmes intelligents de gestion d'alertes en cas de crise qui servent à détecter rapidement les pannes dans leur environnement, mais surtout à notifier automatiquement le personnel de permanence par SMS, alerte vocale ou email pour une intervention immédiate, ainsi que les responsables et la direction, le cas échéant les clients ou les autorités

concernées si l'incident a un impact direct ou indirect sur la sécurité de la population ou l'environnement.

Aujourd'hui, les pannes, incidents et autres dangers sont détectés de plus en plus rapidement et les autorités gouvernementales concernées peuvent être alertées en quelques minutes. En cas d'accident majeur, les services d'urgence du pays savent fonctionner de façon autonome sans intervention directe d'une commune. Mais les responsables communaux sont contraints à suivre le mouvement, à se préparer conséquemment et à améliorer leurs méthodes de communication, aussi bien internes qu'externes leur population. Ils doivent pouvoir former une cellule de crise en quelques minutes pour joindre leur personnel et savoir très vite qui est disponible ou pas. Dans certains cas, elle doivent pouvoir communiquer avec les responsables des communes voisines, si le problème les affecte directement ou indirectement. Finalement, elles doivent avertir une partie ciblée ou la totalité de sa population, y compris les personnes travaillant sur leur territoire.

Alex Alexandrino est Directeur Commercial auprès de la société luxembourgeoise M-PLIFY S.A., spécialisée dans les solutions de communication critique et de notification évoluée. Elle a développé AlamTILT, une solution de gestion d'alertes en situation de crise, qui permet de diffuser rapidement des alertes par SMS, email, synthèse vocale indépendamment des opérateurs télécoms. Au Luxembourg, M-PLIFY compte parmi ses clients l'Etat luxembourgeois, les Villes d'Esch, de Luxembourg, de Dudelange, Cegedel, Servior, Luxembourg Air Rescue, la Clinique Ste Thérèse, le Centre Informatique de l'Etat, Mercedes, et bien d'autres encore. AlamTILT est utilisé dans 15 pays en Europe, mais également aux Etats-Unis, au Kenya, aux Philippines et en Australie.

Pour de plus amples informations concernant cet article, vous pouvez contacter Monsieur Alexandrino au +352 26184621 ou a.alexandrino@m-ply.com