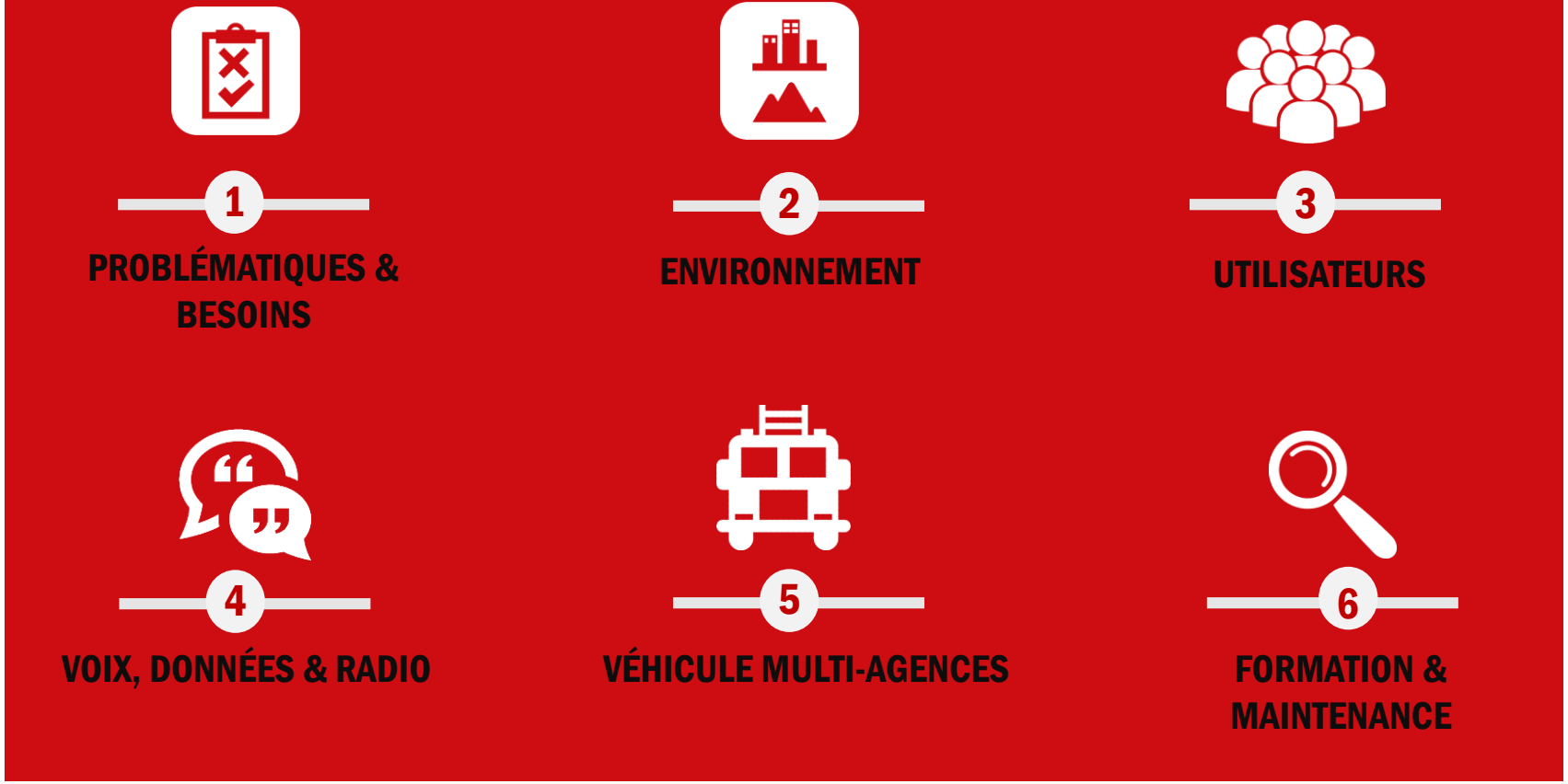
CHOISIR UN POSTE DE COMMANDEMENT MOBILE en 6 ÉTAPES

1 CHOISIR UN POSTE DE COMMANDEMENT MOBILE EN 6 ÉTAPES

Comme vous le savez, l'achat d'un poste de commandement mobile exige beaucoup de temps et d'argent. Vous voulez sans doute prendre la meilleure décision possible étant donné que votre organisation aura ce véhicule pour plusieurs années. Sans compter que chaque décision est cruciale puisque le poste de commandement sera déployé dans les situations les plus critiques.

Avec la multitude de véhicules que l'on retrouve sur le marché, les contraintes budgétaires ainsi que la vitesse à laquelle les technologies évoluent, il est difficile de trouver une solution adaptée aux besoins spécifiques de son organisation.

Pour vous aider, nous avons donc dressé une liste de questions auxquelles vous devriez répondre lors du processus d'acquisition.



2 QUELQUES STATISTIQUES INTÉRESSANTES

10

DURÉE DE VIE

Pour les remorques et véhicules, la durée de vie moyenne dépasse généralement 10 ans. Cela peut même aller jusqu'à 15-20 ans dans certains cas.

3

INSPECTION

Nous recommandons que les technologies et équipements de communication subissent une évaluation approfondie à tous les 3 ans

6

LIVRAISON

En moyenne, prévoyez entre 6-12 mois entre la date d'attribution du contrat et la livraison. Cependant, dans certains cas, cela peut aller jusqu'à 24 mois.

« Gardez à l'esprit la raison pour laquelle vous achetez le véhicule et dans quel type de situation il sera déployé. Cela vous aidera à choisir le meilleur équipement possible. Rappelez-vous que ces technologies vous serviront dans les moments où vous en avez le plus besoin! »

Alan Schmautz – Ingénieur chez Nomad Global Communication Solutions

4 PROBLÉMATIQUES ET BESOINS

Comme vous le savez, il existe divers modèles de véhicules et de remorques sur le marché. Avant de penser au design de l'unité, établissez d'abord les fonctions générales du véhicule. Selon le Guide Design of Mobile Command Posts and Similar Emergency Response Vehicles, voici les fonctions que vous devriez prendre en considération:

- ✓ Intervention de première ligne
- ✓ Poste de contrôle et de commandement
- ✓ Planification et prise de décision
- ✓ Communications/Répartition des appels
- ✓ Réunions et Conférences

À cette étape, vous devrez également **identifier vos problèmes actuels**. Voici quelques exemples fréquents:

- ✓ Les différents services d'urgence travaillent avec des fréquences et technologies différentes.
- ✓ La géographie empêche les répondants d'avoir une couverture radio et cellulaire constante.
- ✓ Zones blanches
- ✓ Etc.

Maintenant que vous avez une meilleure idée de quels sont vos problèmes et besoins, vous êtes prêts à passer à l'étape suivante !

5 PROBLÉMATIQUES ET BESOINS

Abordons maintenant la question de la mission du poste de commandement mobile. En premier lieu, vous devriez identifier les problèmes que vous souhaitez résoudre avec votre unité. Si vous êtes en mesure de déterminer le type de situation dans lesquelles le véhicule sera déployé, cela vous aidera à choisir l'équipement et le modèle de véhicule qui répond le mieux à vos besoins.

Pensez au-delà des situations de crise, mais également aux événements de grande envergure tels que des parades ou des événements sportifs où vous pourriez avoir besoin du véhicule. Envisagez le fait que les réseaux mobiles peuvent tomber en panne ou devenir surchargés ce qui empêcheraient les répondants d'utiliser leur téléphone cellulaire. Si tel est le cas, vous aurez besoin d'une antenne satellite ou d'un réseau RF tel qu'un réseau micro-ondes ou un réseau MESH.

«Le réseau maillé (ou maillage en réseau) est une topologie de réseau qualifiant les réseaux (filaires ou non) dont tous les hôtes sont connectés pair à pair sans hiérarchie centrale, formant ainsi une structure en forme de filet. Par conséquent, chaque nœud doit recevoir, envoyer et relayer les données». *Cliquez ici pour en apprendre davantage.*

D'autre part, vous devriez vous demander si vous êtes situé dans un endroit où en cas d'urgence, il y aura plusieurs organisations d'impliquées; ressources locales, provinciales et fédérales. Par exemple, si vous êtes situé près d'un aéroport, autoroute, chemin de fer ou usine chimique alors oui vous aurez à collaborer avec une multitude de services d'urgence et d'organisations privées. Pensez également à étudier les événements passés afin d'observer ce qui est arrivé, qui a répondu à la crise et quels problèmes de communication vous souhaitez résoudre avec votre nouveau poste de commandement.

DÉRAILLEMENT DE TRAIN LAC-MÉGANTIC

Ville de **6 000** habitants

1 000 pompiers de **80** départements (Canada et États-Unis)

Lac-Mégantic n'était pas équipé pour l'ampleur de la situation, faisant ainsi obstacle au travail des répondants.

Ne vous demandez pas ce que vous ferez si cela arrive, mais demandez-vous ce que vous ferez lorsque cela se produira!

"Les événements survenus à Lac-Mégantic le 6 juillet 2013 ont ouvert les yeux à plusieurs personnes. Les liquides inflammables transportés par voie ferroviaire augmentent d'année en année et les services d'urgence doivent répondre à un nombre croissant d'appels et de situations qui leur étaient jusqu'alors inconnus".

- *Denis Lauzon,*
- *Chef pompier, Lac-Mégantic* -

7 TYPE D'ENVIRONNEMENT

Le type d'environnement est une question cruciale étant donné qu'elle impacte la hauteur, la largeur, la longueur ainsi que le poids du véhicule. Lorsque vous discuterez de la taille du véhicule, rappelez-vous d'établir qui sera en charge de conduire et stationner le poste de commandement mobile.

Selon les lignes directrices que l'on retrouve dans le guide *Guidelines for the design and construction of mobile command post and similar emergency response vehicles,* voici les environnements opérationnels typiques:

URBAIN

Grande région métropolitaine

Zone urbaine de petite et moyenne taille

RURAL

Relier deux ou plusieurs petites communautés

Usage hors-piste

GRANDE ROUTE

Relier deux ou plusieurs petites communautés

Utilisation importante de la route

AÉROPORT

Zones pavées et hors-piste

Surfaces pavées

COMBIEN DE PERSONNES DEVRONT COMMUNIQUER?

Établissez le nombre de personnes qui devront utiliser les communications ainsi que les ressources du poste de commandement mobile. Cela vous permettra de déterminer la taille du véhicule ainsi que le type d'équipement requis. Par exemple, avez-vous besoin d'une unité pour supporter un groupe de travail ou seulement suffisamment d'espace pour qu'une ou deux personnes puissent y travailler confortablement?

Si plusieurs services d'urgence comptent utiliser l'unité, vous devriez recueillir les exigences opérationnelles de base de chaque organisation étant donné que chacune d'elle risque d'avoir ses propres besoins en matière de communication.

Pour terminer, vous devez considérer la mission du véhicule. Est-ce que ce dernier servira à supporter une équipe spécialisée telle Hazmat, Recherche et Sauvetage, équipe de plongeurs, brigade anti-bombe? Chacune de ces équipe spécialisée possède ses propres besoins en matière de système de communication. En d'autres termes, chaque équipe aura besoin d'une fréquence radio dédiée aux opérations de son équipe.

9

COMMENT DÉSIREZ-VOUS COMMUNIQUER?

VOIX, DONNÉE ET RADIO

La technologie est sans aucun doute le plus grand bénéfice apporté aux postes de commandement mobile et à la gestion de crise sur le terrain. Comme vous le savez, les technologies de communication évoluent extrêmement rapidement et l'interopérabilité entre les différentes radios n'est pas automatique. La radio est peut-être la façon la plus courante de communiquer en mesures d'urgence, cependant c'est loin d'être la seule manière de le faire! De ce fait, voici des éléments qui devraient être étudiés lorsque vous serez rendu à l'étape de choisir les équipements de communication à intégrer à votre poste de commandement.

10

COMMUNICATIONS RADIO

En général, les postes de commandement mobile possèdent plusieurs radios mobiles et fréquences afin d'être en mesure de communiquer avec les différents services d'urgence impliqués lors d'une crise. Cependant, si les différentes organisations travaillent avec des fréquences et technologies différentes, c'est généralement un opérateur à l'intérieur du poste de commandement qui doit gérer les conversations entre départements. Par conséquent, plus vous ajoutez d'intermédiaires, plus grande sont les chances de retrouver des erreurs dans le message. Sans compter que la gestion de plusieurs radios et conversations peut devenir complexe à gérer pour l'opérateur.

En ce sens, vous ne devriez pas uniquement vous fier à votre centre de crise puisque ce n'est pas nécessairement tous les réseaux radio qui sont déjà interopérable. Connecter de nouveaux réseaux exige de la programmation, des techniciens ainsi que du temps, ce que vous ne possédez pas nécessairement en situation de crise. Sans compter le fait que votre centre de crise peut lui-même être affecté par la situation d'urgence, l'empêchant ainsi de vous apporter toute forme de soutien. De plus, vous devriez envisager la possibilité que les tours radio soient endommagées ou hors de portée ce qui vous empêchera de communiquer avec les autres répondants par voie radio. De ce fait, vous devriez privilégier une solution qui vous permet de connecter les réseaux radio de plusieurs organisations au besoin, et ce, sans aucune assistance technique.

Pour contrer les problèmes cités précédemment, vous devriez envisager d'utiliser une passerelle d'interopérabilité radio qui vous permettrait d'être entièrement autonome sur le terrain. Des technologies telles que Base Camp Connect offre un pont de communication entre un maximum de 10 réseaux radio, et ce, même s'ils sont incompatibles. Cette passerelle permet d'interconnecter des réseaux de différentes organisations telles que municipales, provinciales, fédérales, sécurité publique, militaire, etc. Il suffit de brancher une radio de chaque réseau à la passerelle pour obtenir des communications interopérables entre 100Mhz, 800Mhz, UHF, VHF, appareils VoIP et TETRA en l'espace de seulement quelques minutes.

Malheureusement, ce ne sont pas tous les répondants qui possèdent des radios pour communiquer. Pour cette raison, les personnes qui se trouvent dans le poste de commandement doivent avoir accès à un téléphone pour faire et recevoir des appels. Dans la mesure du possible, le système téléphonique devrait posséder un numéro unique entrant afin que les intervenants puissent communiquer entre eux sans avoir à connaître les coordonnées de chaque répondant. Le système téléphonique devrait également posséder le même numéro unique entrant, et ce, peu importe la technologie disponible (réseaux mobiles, réseaux filaires ou satellite). Cette ligne de communication doit reposer sur le plus de réseaux possible, afin d'assurer la redondance en cas de panne de réseau.

Dans un poste de commandement mobile, vous devriez éviter d'utiliser un système téléphonique hébergé. En effet, si vous utilisez de la Voix sur IP (VoIP) avec une connexion mobile, cette connexion risque de tomber. Lors de situation de crise, il n'est pas rare d'observer que le réseau mobile surcharge étant donné que tout le monde tente d'envoyer des messages textes et d'effectuer des appels au même moment. Pour cette raison, vous devriez envisager d'utiliser plusieurs fournisseurs de réseaux mobiles, afin d'assurer la redondance en cas de panne. Par exemple, si votre fournisseur principal est Orange et que ce dernier n'est plus disponible pour une raison quelconque, vous devrez utiliser un second réseau tel que Bouygues.

Considérez également les lignes traditionnelles, la VoIP par Satellite, la connexion par micro-ondes ou la liaison d'un téléphone Iridium à votre système téléphonique à l'intérieur du poste de commandement. Cela vous assurera d'avoir au moins une ligne pour communiquer. De plus, envisagez d'avoir un téléphone de table par station ainsi que quelques téléphones sans fil et téléphones longue portée pour les personnes qui devront à l'occasion quitter le véhicule.

12

TRANSMISSION DE DONNÉES

La quantité de données qui circule est uniquement limitée par la technologie disponible ainsi que la connexion aux réseaux externes. La transmission de données permet à votre équipe d'avoir accès à de l'information critique; nouvelles météorologiques en temps réel, plateformes de gestion de crise, courriels, téléphones, communication vidéo, drones, caméras extérieures, mappes ainsi que l'accès à Internet en général.

Comme vous le savez, les données sont essentielles au bon déroulement des opérations d'urgence. Lorsque viendra le temps d'évaluer les diverses alternatives qui s'offrent à vous, gardez à l'esprit que vous ne pouvez pas uniquement vous fier au réseau VPN (réseau privé virtuel) de votre organisation. Vous ne savez jamais lorsque votre VPN tombera en panne ou qu'il sera difficile de vous y connecter. Si cela se produit, vous devrez tout de même être en mesure d'avoir accès aux données. Par conséquent, vous devriez envisager un réseau séparé qui vous permettra de vous connecter au réseau Internet public. Tout comme avec les communications voix et radio, vous devez avoir de la redondance avec d'autres technologies (Satellite, connexion micro-ondes/mesh, DSL, LTE, Fibre et WiFi à WAN) ainsi qu'avec d'autres fournisseurs de services.

Nous ne répèterons jamais assez l'importance d'être indépendantt et autonome en gestion de crise. En situation d'urgence, tout peut arriver donc assurez-vous d'être prêt à toute éventualité (panne de courant, réseaux mobiles surchargés, tours hors de portée ou endommagées, interruption des communications avec votre organisation, etc.).

13

AVANT LA LIVRAISON

PENSEZ À L'INSPECTION, LA MAINTENANCE AINSI QUE LA FORMATION

Les manufacturiers de poste de commandement mobile et de solutions de communication offrent généralement des plans de protection qui vous permettent de conserver une certaine tranquillité d'esprit. La seule chose à laquelle vous devrez toujours penser cependant est la maintenance de routine ainsi que le plein d'essence du véhicule.

Vous devriez opter pour un plan de soutien dans lequel le manufacturier procède aux mises à jour des équipements informatiques, effectue une inspection annuelle de l'unité et qui vous informe de la fin de vie des systèmes qui se trouvent dans votre véhicule. Vous devez savoir exactement comment cela affecterait votre déploiement si une pièce de votre équipement était désuète ou encore si elle n'était plus supportée par le manufacturier. Si vous souhaitez retirer le maximum de bénéfices de votre véhicule, vous devrez vous assurer d'une maintenance régulière.

La maintenance, les réparations ainsi que les mises à jour doivent être planifiées étant donné que ces dépenses impacteront votre budget futur. Prenez la peine d'investir davantage dans les technologies et le support, car vous en serez sans aucun doute reconnaissant dans le futur. Si votre véhicule n'est pas à jour, vous pourriez vous retrouver avec de mauvaises surprises lors de votre prochain déploiement. Par exemple, une antenne satellite qui ne fonctionne pas puisque votre modem nécessite une mise à jour du firmware, ou encore la carte SIM attribuée à votre unité a été désactivée.

Il est également impératif que vous fassiez des exercices le plus souvent possible, afin de vous assurer que le personnel possède les compétences pour opérer le véhicule. Profitez-en pour remplacer les technologies obsolètes au besoin. Ce n'est certainement pas lors d'une situation de crise qu'il sera temps de fournir des explications quant aux technologies qui se trouvent à l'intérieur du véhicule ou encore de régler des problèmes techniques. Nous suggérons donc d'exercer le véhicule mensuellement, ou du moins effectuer une inspection complète afin de s'assurer que le véhicule fonctionne comme vous le souhaitez lors de son prochain déploiement.

FÉLICITATIONS ! VOUS ÊTES PRÊTS À PRENDRE UNE DÉCISION ÉCLAIRÉE

Si vous souhaitez recevoir du contenu relatif aux mesures d'urgence, abonnez-vous à notre blogue en cliquant ici!

Vous pouvez également nous suivre sur les médias sociaux !

BASE CAMP CONNECT

WWW.BASECAMPCONNECT.EU

Base Camp Connect est le seul système de communication transportable, auto-déployable en 5 minutes qui permet une réelle interopérabilité entre les équipements et technologies existantes de voix, transmission de données et radios.

Visionnez cette vidéo pour découvrir comment le Service de sécurité incendie de Montréal a équipé son poste de commandement mobile

OBTENIR UNE DÉMO