



Manuel pour les
Coordonnateurs
des
Mesures d'urgence

Radio Amateurs du Canada

Préparé par

Doug Leach, VE3XK

Traduction française de

Claude VE2OCP

Copyright 1997 Radio Amateurs of Canada, Inc. Tous droits réservés
Le contenu de ce livre peut être reproduit pour des fins personnelles et non commerciales en autant que cet avis de copyright soit incluse. Une partie du contenu de ce livre est reproduite, ou adaptée, avec la permission de The ARRL Emergency Coordinator's Manual, publié par The American Radio Relay League, copyright 1993

Lettre ouverte à tous les coordonnateurs des mesures d'urgence - À lire en premier

Merci de vous être procuré une copie du Manuel pour les coordonnateurs des mesures d'urgence. L'adaptation du *ARRL Emergency Coordinator's manual* à nos différences Canadiennes a demandé beaucoup d'effort. S'il vous plaît, prenez le temps de le lire attentivement et faites l'examen à la fin du manuel pour vous assurer que vous avez bien compris tout le matériel. Nous espérons vous octroyer un certificat de coordonnateur. Les commentaires reçus à date nous ont identifiées des informations supplémentaires qui seront incluses dans une future édition.

Un consultant expert en planification d'urgence, qui a passé le manuel en revue, nous a demandé de vous faire-part que le matériel inclus dans le livre donne la façon idéale qui devrait être votre ultime objectif. Ne vous fixez pas comme objectif la tâche d'atteindre cette idéale dans un temps trop court. La réalité veut que vous ayez à travailler avec plusieurs amateurs volontaires dans votre groupe ainsi qu'avec des professionnels au niveau du gouvernement municipal qui ont d'autres priorités et d'autres objectifs qui ne sont pas nécessairement les vôtres. La patience est une vertu qui ne doit pas être surestimée. Si vous voulez aller trop vite, vous serez sûrement désappointé et peut être vous comptez comme défait alors que vous étiez sur le point de réussir. Si vous poussez trop fort sur les autres, vous éloignerez peut être les gens qui sont essentiels à votre réussite. La patience et la persistance sont essentielles, spécialement avec les volontaires.

On nous demande aussi de souligner l'importance d'obtenir l'approbation de votre conseil municipal au début de votre relation avec la municipalité. Cette approbation devrait être sous la forme d'une résolution du conseil municipal, du comté ou du district, qui vous nomme Coordonnateur pour les télé-communications d'urgence. Le titre peut varier à travers le pays, mais votre objectif est le même. Vous devez obtenir cette nomination sinon vous ne pouvez espérer de faire un travail efficace pour la municipalité ou la communauté. Vous devez aussi essayer d'être membre du comité de planification pour les urgences avec les autres personnes clé de votre municipalité. Votre groupe doit faire parti du plan d'urgence municipal, comme s'il était un département de la municipalité. Ça comprends la définition du mécanisme d'alerte, les responsabilités et les procédures de mobilisation des radios amateurs. Un des dérivés de cette responsabilité est l'émission de cartes d'identité ou de pièces justificatives qui seront exigées pour avoir accès au centre des opérations d'urgence ou pour pouvoir franchir les barrages routiers qui sont installés sur un site d'urgence. On devrait aussi inclure une couverture pour les accidents de travail, ce qui obligera à enregistrer votre groupe.

Avant d'arriver à l'étape précédente, vous devrez faire votre travail auprès de votre contact municipal le planificateur des mesures d'urgence, qui peut être un administrateur, le chef des pompiers ou de la police. Certains administrateurs municipaux peuvent se sentir menacés par un directeur venant de l'extérieur - le coordonnateur des mesures d'urgence. Le manuel de RAC vous explique toutes ces choses pour que vous en soyez averti ? Vous devrez sortir des sentiers battus pour dissiper ces craintes et pour rassembler une équipe d'urgence qui vous supportera à 100%. Il y a eu dans le passé la peur que le groupe d'urgence insiste pour utiliser le radiogramme de l'ARRL mais ce n'est plus le cas. Le formulaire de la municipalité est très souvent employé. Seul le trafic à destination de l'extérieur de votre zone et qui devra être passé par le réseau d'acheminement des dépêches est requis d'être avec le radiogramme de RAC. Parfois le formulaire municipal peut être intégré à l'intérieur du radiogramme. Si vous utilisez la radio paquet, il serait bon d'avoir les deux formulaires à votre disposition.

Certains amateurs ont entendu parler que le réseau d'urgence ne permet pas à des personnes qui ne sont pas radio amateur d'être membre du réseau d'urgence. Il est vrai que les personnes qui ne sont pas radio amateurs ne peuvent être membre du réseau d'urgence en temps que membre à part entière, mais plusieurs groupe incluent des associés, qui sont à étudier pour l'obtention d'une licence. Ça inclus aussi les gens du CB (charlie bravo) ainsi que d'autres personnes qui ne font que commencer. RAC considère que le réseau d'urgence est une bonne façon de servir le public mais aussi un bon entraînement pour les opérateurs radio. Quelques amateurs vont même jusqu'à prétendre que le groupe d'urgence impose beaucoup de restrictions. La seule personne qui a droit de regard sur le groupe, c'est vous - le coordonnateur. Vous êtes tenu de faire un rapport mensuel, mais c'est plus à votre avantage que pour RAC ou le directeur de section. Il est fort probable que lorsqu'un coordonnateur des mesures d'urgence est impliqué comme lieutenant à l'administration municipale, plus d'entraînement et d'exercices seront mis en oeuvre que si le groupe ne dépends que du coordonnateur municipal. Il a beaucoup d'autres choses à faire.

Le directeur de section, SEC ou DEC, fait le recrutement des coordonnateurs, mais le plus grand bénéficiaire pour la municipalité est la profondeur. Si tous les groupes radio dans une région sont affiliés au réseau d'urgence, ils pourront partager les mêmes normes d'entraînement et pourront servir de relève dans le cas d'urgence prolongée.

Tables des matières

1- Introduction

1.1	Mots de bienvenue -----	6
1.2	Le but du manuel -----	6
1.3	Remerciements-----	6
1.4	Structure canadienne de la Protection Civile-----	7
1.5	Protection personnelle-----	7
1.6	Réponse des municipalités-----	7
1.7	Protection civile municipale-----	7
1.8	Les fonctions du coordonnateur des mesures d'urgences municipales -----	8
1.9	Le Plan d'urgence municipal-----	8
1.10	Où se situe le coordonnateur des mesures d'urgence ? -----	8
1.11	L'avantage de cette approche-----	9
1.12	La Protection Civile Provinciale-----	9
1.13	La Protection Civile Canadienne-----	9
1.14	La Protection Civile Canadienne ,mission et fonctions-----	10
1.15	Rôle d'Industrie Canada-----	10
1.16	Structure typique pour les opérations d'urgence-----	10
1.17	Les quatre phases de l'assistance en cas de désastre-----	11
1.18	Implications du Service d'urgence Radio Amateur (SURA) -----	11
1.19	Les opérations d'urgence.-----	11
1.20	Les télécommunications-----	12
1.21	Le rôle des radios amateur-----	12
1.22	Les groupes indépendants de mesures d'urgence radio amateur-----	12
1.23	Résumé-----	12

2 - L'organisation des Services Extérieurs de RAC

2.1	Généralités-----	13
2.2	Services.-----	13
2.3	Le directeur de section. SM-----	13
2.4	Coordonnateurs de section pour les mesures d'urgence. SEC-----	13
2.5	Le coordonnateur de district pour les mesures d'urgence DEC-----	14
2.6	Le coordonnateur pour les mesures d'urgence.-----	14
2.7	Assistants coordonnateurs pour les mesures d'urgence.-----	14
2.8	Les membres du Service d'Urgence Radio Amateur SURA-----	14
2.9	Les stations d'urgence officielles OES-----	16

3 - Responsabilités et devoirs du coordonnateur des mesures d'urgence

3.1	Généralités-----	16
3.2	La Planification-----	17
3.3	L'organisation-----	17
3.4	La coordination.-----	17
3.5	La communication.-----	17
3.6	Responsabilités déléguées aux assistants coordonnateurs AEC.-----	18
3.7	L'image-----	19
3.8	Que coordonne le coordonnateur des mesures d'urgence ? -----	20

4 - L'organisation d'un groupe local de service d'urgence radio amateur

4.1	Généralités-----	20
4.2	Sélection des assistants-----	20
4.3	Le recrutement des membres dans les clubs -----	21
4.4	Le recrutement de membres sur les ondes -----	22
4.5	Le recrutement lors des HAMFESTS-----	22
4.6	Le recrutement lors des cours pour la licence radio amateur-----	22
4.7	Le recrutement par la poste-----	23
4.8	Le recrutement, résumé-----	23
4.9	Rencontre d'organisation-----	23
4.10	Le comité de planification-----	23
4.11	Résumé-----	24

5 - Le travail avec des volontaires

5.1	Introduction-----	25
5.2	Qui sont les volontaires ? -----	25
5.3	Ils se portent volontaires, pourquoi ? -----	25
5.4	Ce que les volontaires attendent de vous-----	25
5.5	Le concept des cadres-----	26
5.6	Comment garder les volontaires ?-----	26
5.7	La façon de faire, suggestion-----	26
5.8	Résumé-----	27

6 - L'administration

6.1	Généralités-----	28
6.2	Les responsabilités administratives mensuelles-----	28
6.3	Les responsabilités administratives annuelles -----	28
6.4	Les formulaires disponibles de RAC (FSM) -----	28

7 - Entraînement

7.1	Introduction-----	29
7.2	L'entraînement de groupe vs l'entraînement par équipe-----	29
7.3	L'entraînement sur les répétitives-----	29
7.4	L'entraînement au traitement des messages-----	29
7.5	L'entraînement sur les réseaux du SURA-----	30
7.6	L'entraînement lors des rencontres de club-----	30
7.7	L'entraînement à la théorie de base des communications -----	30
7.8	Essais d'urgence simulée canadien (CANSET) <i>Canadian Simulated Emergency Test</i> -----	33
7.9	L'entraînement lors du Field Day-----	33
7.10	Le certificat et l'entraînement des coordonnateurs des mesures d'urgence de RAC-----	33
7.11	Résumé-----	33

8 - La liaison avec les agences desservies

8.1	Introduction-----	34
8.2	Les accords de RAC et Vous-----	34
8.3	RACES, SKYWARN, FEMA et NVOAD-----	34
8.4	La Croix-Rouge Canadienne-----	34
8.5	L'Armée du Salut et les autres agences humanitaires-----	35
8.6	Les hôpitaux locaux-----	35
8.7	Les communications latérales-----	35
8.8	Environnement Canada CANWARN-----	35
8.9	Les agences de recherches et sauvetages-----	36
8.10	Vendre SURA aux agences-----	36
8.11	La réussite de bonnes relations-----	41
8.12	Résumé-----	43

9 - Le plan de télécommunication d'urgence

9.1	Généralités-----	44
9.2	Les procédures d'opération uniformisées-----	44
9.3	Exemple de plan de base de télécommunication d'urgence-----	45

10 - Communications lors de désastre

10.1	Introduction-----	48
10.2	La révision après désastre-----	48
10.3	Réflexion sur les communications lors de désastre-----	50
10.4	L'expérience Canadienne-----	53
10.5	Résumé-----	53

11 - La radio par paquet

11.1	Introduction-----	54
11.2	La première édition TAPR sur la radio par paquet-----	54
11.3	L'application de la radio par paquet aux SURA-----	57
11.4	Le système National d'acheminement des dépêches et la radio par paquet-----	60
11.5	Comment introduire le système National d'acheminement des dépêches sur un BBS-----	60
11.6	Comment retirer les dépêches à partir d'un BBS radio paquet ?-----	61
11.7	Le système de babillard de la radio par paquet - pas meilleur que votre participation-----	62
11.8	Les incompatibilités des dépêches pour tierce personne du PBBS-----	62
11.9	Résumé-----	62

Annexes

I - Mémoire d'entente avec la Croix-Rouge-----	64
II - Adresses de la Protection Civile du Canada-----	68
III - Les organismes Provinciaux des Mesures d'Urgence-----	72
IV -Bureaux Régionaux d'Environnement Canada-----	74
V - Bureau National de la Croix-Rouge et bureaux de zones-----	76
VI - Service Civil Canadien de Sauvetage Aérien-----	78
VII - Organismes de Recherches et Sauvetages terrestres-----	80
VIII - Matières dangereuses-----	82
IX - Examen pour le certificat-----	87

1 - Introduction

1.1 Mots de bienvenue

Comme coordonnateur des mesures d'urgence ou coordonnateur de district pour les mesures d'urgence à l'intérieur du Service d'Urgence Radio Amateur de RAC, vous avez accepté l'une des exigeantes mais valorisante position dans l'organisation de RAC, si non de la radio amateur comme tel. Le Manuel pour les coordonnateurs des mesures d'urgence de RAC est là pour vous aider à acquérir, développer et raffiner les compétences qui vous sont nécessaires pour fonctionner efficacement au service du public par le billet des communications radio amateur.

Il faut être spécial comme personne, être radio amateur avec un fort désir de service à la communauté, pour se porter volontaire et devenir coordonnateur des mesures d'urgence. Cependant, un coordonnateur efficace doit combiner ce désir avec les convictions de passer à travers et de compléter le travail. En vous nommant coordonnateur, votre directeur de section vous exprime sa confiance dans votre habileté et votre sens du devoir envers le service au public. Ce manuel contient plusieurs exemples pour vous aider à faire le travail. Si vous avez besoin d'aide sur un sujet particulier, n'hésitez pas à communiquer avec les gens de Rac pour des éclaircissements. L'organisation de RAC travaille mieux lorsque nous travaillons tous ensemble. La position de coordonnateur va sûrement tester vos ardeurs, si c'était facile, le titre de coordonnateur n'attirerait pas le respect comme il le fait. (S.V.P. prendre note que les devoirs et les responsabilités de coordonnateur et de coordonnateur de district sont associées et se recoupent toutes les informations contenues dans ce manuel s'appliquent aux deux postes.

Votre rôle de coordonnateur est important pour vous, les membres du réseau d'urgence que vous supervisez, les agences que vous servez et la communauté. Votre attachement à vos responsabilités comme coordonnateur aujourd'hui peut déterminer la sécurité de vos voisins demain. Planifiez votre réponse à l'appel - préparez votre réponse - répondez. RAC vous félicite pour votre acceptation de nomination de coordonnateur et vous souhaite la meilleure des chances dans cette entreprise.

1.2 Le but du manuel

Le but de ce manuel est intentionnellement direct. En plus des directives et des procédures, ce manuel décrit comment les autres unités du service d'urgence opèrent, vous donnant assez d'information pour adapter ou améliorer à partir de ce matériel pour faire face aux circonstances particulières. Brièvement, ce manuel est conçu pour faire de vous un meilleur coordonnateur et vous aider à mieux servir le public. Le résultat final bien sur, dépend de vous.

Il est certain que le manuel ne peut anticiper tous les obstacles que vous pouvez rencontrer dans vos fonctions de coordonnateur. Cependant, nous avons fait notre possible pour vous fournir tous les outils que vous pourriez avoir besoins. La collaboration avec vos collègues de section dans l'organisation de RAC pour s'adresser à des problèmes particuliers, aussi bien que le support administratif (tel ce manuel), combleront vos attentes pour compléter votre boîte d'outils de coordonnateur.

Les efforts des radios amateurs aux services publics doivent continuer de grandir en quantité et en qualité. Pour y arriver, les connaissances et les expériences doivent être partagées au profit de tous. Le manuel du coordonnateur des mesures d'urgence de RAC est un pas important dans cette direction.

1.3 Remerciements

L'édition originale de ce manuel, publié en 1984, a été préparée d'une manière particulière. Michael R. Riley, KX1B, ex directeur des Services au Public au quartier général de l'ARRL (présentement associé, Disaster Communications, à la Croix-Rouge Américaine) a voyagé à travers les États-Unis amassant des informations de radio amateurs dévoués comme vous. Ces missions de recherches ont porté fruit. Ces radios amateurs ont offert leur temps et leurs idées avec comme seul but : Vous transmettre l'information.

Le travail et la dévotion de plusieurs aux communications d'urgence et à l'ARRL sont évidentes. Leurs données ont servi de base à l'élaboration de ce manuel. Le reste, par Mike et le Deputy Communications Manager Robert Halprin, K1XA, a demandé l'évaluation d'une montagne d'information, amassant le meilleur, incorporant d'autre matériel, et l'arrangement dans un format logique. Ce manuel, dans son format initial et dans les éditions subséquentes, constitue un départ avec une nouvelle vision du rôle moderne des services d'urgence radio amateur.

Comme dit la chanson, "les temps, ils sont changeants". Les services d'urgence radio amateur ont aussi changé, depuis la création du corps d'urgence de l'ARRL en 1935 (l'ancêtre des services d'urgence) jusqu'à l'ère des équipements compacts VHF et des répétitrices et maintenant par l'implantation des modes digitaux et autres hautes technologies pour une meilleure réponse aux urgences.

L'éditeur de RAC remercie les gens qui ont contribué à la version originale et leurs éditeurs, et aussi l'ARRL pour l'autorisation d'adapter l'ARRL Emergency Coordinator's Manual aux structures Canadiennes de préparation et de réponse en cas d'urgence.

Les personnes contribuant à la version canadienne sont VE1CH, VA3PM, VE6AFO, et VE3XX.

1.4 Structures Canadienne de la Protection Civile

Pour pouvoir fonctionner adéquatement, il est important que le coordonnateur comprenne les structures de préparation et réponse qui ont été établies pour faire face aux urgences ou désastres au Canada. Même si plusieurs de ces structures sont similaires à celles mises en place aux Etats-Unis, il y a quand même des différences significatives qui ont des répercussions sur le rôle de coordonnateur des mesures d'urgence.

Les paragraphes qui suivent dans ce chapitre vous expliqueront les fonctions des différentes agences qui ont été établies, à tous les niveaux de gouvernement, pour faire face aux urgences ou désastres.

A travers ces paragraphes il sera fait mention de noms d'organismes et de leur état de préparation ou de réponse à des niveaux différents du gouvernement. Il est important de noter que ces références ne sont que des exemples. Quoique le nom et les fonctions ne soient pas exactement les mêmes dans toutes les municipalités ou provinces du Canada, la loi créant ces entités est semblable.

1.5 Protection personnelle

La préparation en cas d'urgence commence principalement à la maison avec les membres de sa famille. Ça commence lorsque les parents enseignent aux enfants comment rejoindre les services d'urgence pour de l'aide. Les numéros de téléphone des pompiers et de la police, l'ambulance et le centre antipoison ne sont que quelques numéros qui devraient être disponibles à la maison, là où les services 911 ne sont pas encore établis.

De plus les parents doivent expliquer aux enfants les dangers reliés au feu et les précautions qui doivent être prises dans les cas d'incendie ou foudre. Plusieurs familles enseignent aux enfants les sorties de secours et comment s'y rendre, où se rejoindre à l'extérieur un fois la situation d'urgence passée.

1.6 Réponse des municipalités

Lorsqu'une situation particulière en vient au point où il y a potentiellement des conséquences sérieuses pour la communauté, le niveau de réponse se propage vers le haut et devient la responsabilité du gouvernement municipal. Un dégât causé par un déversement de produit chimique qui requiert l'évacuation massive des citoyens n'est qu'un exemple de situation où les gouvernements municipaux vont entrer en action. Pour pouvoir se préparer à l'intervention élargie des officiels, les municipalités passent des lois et nomment des personnes responsables de la préparation de plans d'urgence. Plus de 90% des urgences sont traitées au niveau municipal.

1.7 Protection Civile Municipale

Quoique l'état de préparation et les structures de réponses varient selon les municipalités, la plupart des municipalités ont relativement les mêmes structures. Presque toutes les municipalités du Canada ont mis en place des lois pour faire face aux situations d'urgence. Ces lois ont pour but de nommer une personne responsable pour la coordina-

tion des initiatives de planification et pour la préparation de plans et d'exercices d'urgence. Le titre de la personne ainsi désignée peut être 'Coordonnateur des mesures d'urgences', CMU. 'Officier de planification des urgences', OPU, 'Directeur - Planification d'urgence, DPU, ou autre titre similaire. Dans les plus petites villes, la personne peut être un volontaire ou employé honoraire qui sera rémunéré seulement lorsqu'il sera actif. Dans les plus grandes villes le rôle peut être divisé avec un Officier des Télécommunications d'urgence, OTU, nommer seulement pour des fonctions de télécommunications. Dans le restant du livre, le terme générique employé sera Coordonnateur des mesures d'urgence CMU. Vous êtes libre de traduire ce terme par celui employé dans votre municipalité.

1.8 Les fonctions du coordonnateur municipal des mesures d'urgence.

Ce qui suit vient d'un extrait du 'Halifax Regional Municipality By-Law E-100' 'en respectant une réponse rapide et coordonnée à une situation d'urgence à l'intérieur de la municipalité ou de la région.

La première partie de la loi fait mention des responsabilités du coordonnateur municipal des mesures d'urgence.

'5.(3) Le coordonnateur municipal des mesures d'urgence doit:

- (a) coordonner, préparer des plans municipaux de mesures d'urgence, entraîner et tenir les exercices; et
- (b) être responsable pour la progression des programmes d'éducation du public en relation avec la Protection civile.
- (c) lors de la mise en place des plans municipaux ou de la déclaration d'un état d'urgence, prescrire, selon les besoins;
- (d) exécuter tout autre mandat requis par le conseil

1.9 Le plan d'urgence municipal

La Province encourage toutes les municipalités à produire un plan d'urgence. Il peut couvrir seulement cette municipalité, ou peut être un plan régional ou de comté. Les petites municipalités sont encouragées à former un groupe pour la production d'un plan d'urgence inter-municipal. Tel que décrit plus haut, le plan d'urgence est une des responsabilités du coordonnateur municipal des mesures d'urgence.

1.10 Où se situe le coordonnateur des mesures d'urgence?

A travers les municipalités du Canada, les radio amateurs, par leurs implications dans le plan d'urgence local, sont considérés comme une ressource volontaire. Comme tel, ils sont sous la juridiction du coordonnateur des mesures d'urgence municipal, CMU. Les opérateurs radio amateur sont généralement considérés comme supplémentaire à, ou une façon d'augmenter le système de télécommunication. En cas de désastre ils peuvent devenir le seul moyen de télécommunication disponible.

Lors de l'offre initiale d'assistance à la municipalité, l'approche appropriée du coordonnateur des mesures d'urgence radio amateur est par le coordonnateur municipal CMU. L'approche initiale du chef de police, des pompiers de l'ambulance ou autres officiels est habituellement improductive pour des raisons variées incluant: 1. La police, les pompiers, l'ambulance ou les autres officiels ne comprennent pas ce que font les radios amateurs et peuvent rarement apprécier comment les radios amateurs peuvent être utilisés pour les aider en cas d'urgence. La plupart des officiels ont des difficultés à visualiser les pannes de télécommunications. 2. Plusieurs officiels municipaux n'apprécient pas la valeur des volontaires. Ils les considèrent souvent comme des gens sans préparation qui ont une bonne volonté mais qui seront dans leur chemin. 3. Les termes amateur et volontaire ne créent pas une bonne image mentale chez ces professionnels. Pour plusieurs officiels seniors, on ne peut pas compter sur les volontaires pour être disponible lorsque nécessaire, peu importe leur degré d'implication.

L'une des tâches principale du CMU est l'anticipation de l'endroit où les pannes de télécommunications ou autre système se produiront et de trouver des solutions pour résoudre ces pannes. S'il est approché de façon professionnelle, le coordonnateur municipal des mesures d'urgence recevra avec bienveillance l'offre d'aide de la part du coordonnateur.

Comme décrit plus haut, le CMU est une personne affairée avec de larges responsabilités qui vont beaucoup

plus loin que les besoins en télécommunication. Il peut recruter des radios amateurs pour former un groupe de réserve pour les télécommunications d'urgence, et plusieurs CMU l'ont fait. Cependant le coordonnateur peut offrir beaucoup plus que quelques individus. Les volontaires du réseau d'urgence font partis d'une équipe, sous la direction du coordonnateur, qui lui recrutera, entraînera et supervisera les membres. Le CMU doit être réassuré que le coordonnateur sera un directeur actif sur l'équipe municipale, et qu'il n'essaiera pas de dire au CMU comment faire son travail, ou autrement le miner. Une fois les doutes du CMU résolus, il sera en mesure de bien accepter l'aide à la supervision et à la direction offerte par le coordonnateur. Après tout, sans l'aide du coordonnateur, le CMU aurait les responsabilités du groupe entier de radio amateur, ce qui demanderait du temps supplémentaire à ses fonctions de direction.

Une fois que les volontaires du réseau sont acceptés comme faisant parti de l'équipe municipale, le CMU voudras s'assurer qu'ils comprennent bien leur rôle et possèdent un niveau acceptable d'entraînement de manière à pouvoir passer le trafic radio officiel comme prévu. Ce trafic peut prendre diverses formes, incluant les mesures administratives, logistiques et opérationnelles. (Au Canada, les règlements concernant le passages de messages et le contenu sont plus relaxe durant une situation d'urgence ou durant un exercice.) Le trafic se passe habituellement entre la zone sinistrée ou les zones sinistrées et le centre des opérations d'urgence ou tout autres sites désignés.

1.11 L'avantage de cette approche

Une fois acceptés par le CMU comme ressource fiable sur laquelle on peut compter en cas d'urgence, les membres du réseau d'urgence qui sont accrédités auprès de la municipalité sont souvent couvert automatiquement par l'assurance des travailleurs. Dans certaines municipalités ils sont aussi couvert par la police d'assurance de la municipalité.

Un autre avantage de la reconnaissance officielle par le CMU est que souvent la municipalité fournira des cartes d'identité. Les cartes d'identité officielles, signées par une autorité reconnue, peuvent être requises pour avoir accès à des endroits critiques durant un état d'urgence ou de désastre. Une carte de réseau d'urgence RAC, qui donne un sens d'appartenance au groupe de réseau d'urgence, peut ne pas être reconnue par les responsables d'urgence. (Ex. La police sur une zone sinistrée).

La couverture par les assurances et la carte d'identité doivent être discutés avec le CMU, et faire parti des termes de références entre le coordonnateur et la municipalité. Ces deux sujets peuvent être inclus dans un Mémoire d'entente ou dans le plan d'urgence municipal, ou comme annexe à celui-ci.

1.12 La Protection Civile Provincial.

À l'exception d'une ou deux Provinces au Canada, pratiquement tous les contacts entre les opérateurs se fera au niveau municipal. Cependant, chaque Province et Territoire a mis en place une législation créant une organisation responsable pour la planification et la Protection Civile. Comme les organismes municipaux, ces organisations de mesures d'urgence sont semblables dans leurs structures et responsabilités d'une Province à l'Autre.

L'annexe IV contient une liste des organismes provinciaux dans leur province/territoire respectif pour les mesures d'urgence, incluant ceux de leurs municipalités. Le coordonnateur qui a de la difficulté à localiser le CMU peut contacter l'agence des mesures d'urgence provincial qui l'aviserà de la personne à contacter au niveau local ou dans la municipalité voisine. Un coordonnateur qui a accès à internet trouvera aussi des informations sur le personnel des mesures d'urgence habituellement sous les gouvernements municipaux pour la ville en question.

1.13 La Protection Civile Canadienne.

L'agence fédérale responsable pour la Protection Civile au Canada est Emergency Preparedness CANADA (EPC). Étant donné que l'aide apportée au gouvernement se fera au niveau municipal ou provincial les coordonnateurs doivent être au courant de l'existence de EPC et des ses responsabilités nationales. Les directeurs régionaux de EPC ou un membre de leur personnel peut aussi être disponible pour parler devant les clubs et ainsi aider à soulever l'intérêt à la participation au réseau d'urgence.

L'annexe III contient une liste des adresses EPC.

1.14 La Protection Civile Canadienne, mission et fonctions

Quelques uns des principes de la Protection Civile du Canada sont inscrits plus bas:

La mission de la Protection Civile du Canada est de protéger la vie et de réduire les dommages à la propriété en favorisant une meilleure préparation en cas d'urgence. La loi de la Protection Civile donne les bases pour une préparation civile en cas d'urgence, et pour une coopération entre les gouvernements fédéral et provinciaux dans ce domaine. La loi des Mesures d'urgence permet au gouvernement fédéral de fournir aux Canadiens durant une crise nationale la protection et la sécurité nécessaire. Ce sont: les urgences pour le bien-être des citoyens, les urgences d'ordre public, les urgences internationales et l'état de guerre.

Pour remplir sa mission, la Protection Civile participe à une grande variété d'activités de manière à s'assurer que le Canada est prêt à faire face à tous les types d'urgence. Quelques unes de ces activités importantes sont: la planification au niveau fédéral de la protection civile, la coopération fédérale-provinciale-territoriale, la coopération internationale, l'éducation et l'entraînement, la recherche et les projets spéciaux, les opérations d'urgence et l'information du public.

Par le centre gouvernemental de coordination des opérations d'urgence (GEOCC) à Ottawa, la Protection Civile se tient à l'affût à son centre d'informations, et ce 24 heures sur 24, de désastre potentiel ou imminent. Le GEOCC suit les signes indicateurs d'urgence et fait circuler les informations sur les urgences potentielles ou actuelles qui ont des implications au niveau fédéral et provincial. Le GEOCC est équipé et préparé à devenir le centre de direction du système d'urgence si les besoins se font sentir.

Par l'éducation et l'entraînement fournis au Collège de la Protection Civile (CEPC) à Arnprior, Ontario plus de 2000 participants en provenance de toutes les provinces et territoires et de départements du gouvernement fédéral reçoivent un entraînement varié à chaque année. Sur un nombre d'années passées, plusieurs radios amateurs ont assisté au Cour de Gestion des Télécommunications à Arnprior. Plusieurs de ces radios amateurs sont affiliés à leurs organisations des mesures d'urgence dans leur communauté et sont envoyés au Collège comme représentants d'organisations des mesures d'urgence. La plupart sont des volontaires et leurs dépenses sont couvertes par le Collège.

1.15 Le rôle d'Industrie Canada

Industrie Canada est responsable pour le développement et le maintien de plans d'urgence civil, pour la production de bien et services par l'industrie, et pour les télécommunications.

1.16 Structures typiques pour les opérations d'urgence

Il n'est pas clair dans l'esprit de plusieurs radios amateurs et autres personnes de savoir comment les opérations d'urgence se déroulent lorsque survient un désastre. Pendant qu'il y a des différences d'une juridiction à l'autre, il y a souvent plus de similarités que de différences. La balance de ce chapitre décrit comment les opérations se déroulent et le rôle qui est ou peut être joué par les radios amateurs.

1.17 Les quatre phases de l'assistance en cas de désastre.

Même si ce n'est pas la norme dans toutes les provinces et municipalités, la plupart des municipalités reconnaissent quatre phases d'assistance en relation avec une désastre. Ces phases sont:

Phase 1 - Préparation - C'est la période où l'on prépare les plans d'actions et où ils sont mis à l'épreuve, d'autres arrangements sont pris pour faire face si un désastre survient. C'est durant cette phase que les Centres d'Opérations d'Urgence primaires et secondaires (EOC), sont établis et les ententes faites pour s'entraider. Le coordonnateur municipal des mesures d'urgence prudent identifiera les ressources humaines et matérielles qui peuvent être appelées à fournir de l'aide. L'entraînement et les exercices des plans existants font partis de la phase préparation.

Phase 2 - La réponse immédiate - La phase de réponse immédiate débute avec le début de la situation d'urgence/désastre et demeure en place jusqu'au début de la prise en main de la situation. Cette période peut être de quelques heures jusqu'à 30 jours comme dans le cas du Plan d'aide National au Tremblement de terre de la Colombie Britannique. C'est pendant cette phase que les répondants sont mis en action et le plan d'urgence activé.

Phase 3 - La récupération initiale - La phase de récupération initiale suit la phase de réponse et quelques fois se recoupe. C'est durant cette période que les installations temporaires sont faites avant le début de la phase 4.

Phase 4 - Le rétablissement à long terme - Une fois l'urgence/désastre passé, le rétablissement à long terme débute. Ceci peut inclure les choses comme le rétablissement du Transport et des systèmes de Télécommunication, la reconstruction des équipements endommagés etc...

1.18 Implication des Services d'Urgence Radio Amateur (SURA)

C'est durant la phase 1 et la phase 2 (et peut être une partie de la phase 3) que le Service d'Urgence Radio Amateur est le plus susceptible d'être impliqué. Sans l'entraînement requis et une compréhension du procédé et des responsabilités des divers organismes, l'offre d'assistance non demandée aux autorités municipales après que la réponse initiale soit commencée peut être vu comme faisant partie du problème plutôt que de la solution. Le coordonnateur doit établir les liens longtemps à l'avance. Son premier contact doit se faire avec le coordonnateur municipal des mesures d'urgence et par la suite avec les autres membres d'équipes de réponses et d'entraide. L'objectif de ce travail d'approche doit être de faire en sorte que le coordonnateur et le groupe du réseau d'urgence soit ajoutés à la liste des répondants et ensuite d'être intégrés au plan d'urgence municipal.

1.19 Les Opérations d'urgence

Les désastres sont de types et de grandeurs différents et chacun exige une réponse spécifique. Il y a, cependant, certains éléments de bases à l'initiative de réponse qui sont communs à presque toutes les urgences majeures ou désastres. Quelques uns vont comme suit:

Zone sinistrée désignée - Dans le but de faire face aux problèmes créés par un désastre, il y a toujours une ou des zones de désastre désignées. C'est normalement les zones directement affectées par le désastre.

Directeur du site - Il y a toujours un directeur de site nommé habituellement par le directeur ou le maire de la ville qui est en charge des lieux du désastre. Lorsque plusieurs zones sont impliquées, il y aura un directeur de site pour chaque endroit. Toutes initiatives en relations avec le site doivent passer par le directeur de site.

Centre des Opérations d'urgence - Lors d'un désastre un centre des opérations est établi presque chaque fois. Ce centre des opérations est habituellement un endroit pré-déterminé (quelques fois la chambre du conseil à l'hôtel de ville) là où se rencontrent les principaux officiels de départements pour la coordination de la réponse initiale et aider au support des gens sur le site du désastre. Ils ne dictent pas au directeur de site ce qu'il a à faire - ils facilitent et coordonnent les efforts de ceux qui sont sur le site.

1.20 Les Télécommunications

Les communications entre la zone sinistrée et le centre des opérations sont critiques. Sans moyens de communications, il est impossible pour le centre des opérations de savoir ce qui se passe, encore moins de coordonner les activités. Ces télécommunications sont généralement fournies par les systèmes opérés par les organismes impliqués. ex. la police au centre des opérations par le système de radio police. Les pompiers par leur système. Il est normal pour le centre de contrôle d'avoir les facilités de télécommunications à sa disposition pour communiquer avec les gens concernés. Récemment, les centres d'opérations ont adopté le téléphone cellulaire comme moyen de rechange aux installations des premiers répondants. Cependant, là où la téléphonie cellulaire n'est pas disponible ou peut être facilement surchargée, les centres d'opération essaient souvent de minimiser les problèmes de télécommunication en ayant des communications alternatives à leur disposition. Ça peut être sous la forme de radio commerciaux opérant sur des fréquences non-amateur.

1.21 Le rôle des radios amateurs

Les radios amateurs, qui comprennent le processus et sont entraînés adéquatement par des exercices fréquents peuvent être d'un grand secours pour le coordonnateur municipal des mesures d'urgence. Il faut que de bonnes relations aient été établies à l'avance et qu'une planification détaillant ce qui doit être fait, si on doit faire appel aux radios amateurs, soit déjà en place. Un mémoire d'entente peut être établi pour formaliser le rôle joué par le coordonnateur et les membres du réseau d'urgence. Il peut inclure un plan de télécommunications d'urgence préparé par le coordonnateur municipal ou par le coordonnateur en coopération avec le CM. (Voir chap. 9 pour un modèle)

Lorsqu'entraînés au traitement de messages, les radio amateurs peuvent être appelés à transmettre une large gamme de messages au nom des organismes participants - en particuliers ceux qui n'ont pas leur propre moyen de communication. Un exemple d'un tel message peut être que de l'équipement du département des services public soit demandé sur le site. Les messages de logistique et de ravitaillement sont souvent nécessaire pour la nourriture et les approvisionnements sur le site. Les messages personnels et administratifs pour le remplacement des travailleurs sont aussi importants. Les messages au nom des organismes de soutien peuvent être de moindre importance que ceux qui proviennent des groupes de réponse aux urgences et de ce fait doivent attendre que le trafic prioritaire soit passé surtout si il n'y a qu'une seule station radio. Le coordonnateur peut être en mesure de fournir une ou plusieurs équipes qui peuvent aider la Croix-Rouge et les autres organismes d'entraide en utilisant des opérateurs et des fréquences différentes. De tels arrangements doivent être conclus à l'avance et approuvés par les groupes concernés - et spécialement par le coordonnateur municipal.

1.22 Les groupes indépendants de mesures d'urgence radio amateur

Dans certaines municipalités des groupes indépendants de mesures d'urgence radio amateurs ont été établis pour travailler avec le coordonnateur municipal. Dans de tels circonstances, le coordonnateur de section devrait offrir au directeur de ce groupe d'être nommé coordonnateur, pour le bénéfice mutuel que cela peut apporter. Si cette nomination ne peut se négocier pour quelques raisons que se soient, la formation d'un groupe du réseau d'urgence parallèle est probablement contre productif. C'est beaucoup plus important que les volontaires se face connaître au coordonnateur municipal.

1.22 Résumé

Il y a sûrement de la place pour les radios amateurs dans les opérations d'urgence en autant que les arrangements soient pris à l'avance, ainsi ils sont ajoutés à la liste d'appel municipal, et ensuite sont inclus dans le plan d'urgence municipal.

Les chapitres qui suivent décrivent la fonction du coordonnateur des mesures d'urgence et des membres du réseau d'urgence. Vous apprendrez comment ces fonctions sont mises en place dans le contexte des structures Canadiennes des mesures d'urgence. L'objectif est de produire l'efficacité maximum pour les deux groupes.

2- L'organisation des Services Extérieurs de RAC

2.1 Généralités

RAC par son organisme des services extérieurs, a fait de sa capacité de fournir des communications d'urgence, l'un de ses objectifs. Le Service d'Urgence Radio Amateur est le véhicule pour ce faire. Plus d'informations sur les communications d'urgence peuvent être trouvées dans le manuel "ARRL Public Service Communications Manual (FSD-235). En général, le matériel contenu dans ce manuel ne sera pas répété ici sauf si nécessaire pour clarifier ou mettre l'emphase sur un point.

2.2 Services

Les services radio amateur d'urgence fonctionnent premièrement comme organisation locale avec des activités sous l'égide du directeur de section RAC élu. (Voir fig.2.1). Le directeur de l'organisme de services extérieurs de RAC fournit le support et l'aide. Cet aide comprend : la mise en application des politiques tracées par le bureau des directeurs, fournissant aux coordonnateurs les formulaires et le matériel d'entraînement nécessaire pour leur travail, la reconnaissance par des certificats et de la documentation dans la revue The Canadian Amateur (TCA,) des recommandations lorsque requises et le maintien d'une liaison au niveau national avec le gouvernement et les organismes qui sont desservis par ces services.

2.3 Le directeur de section (SM)

Votre directeur de section RAC, qui est élu par les membres de la section, est le directeur général, le patron de toutes les activités de l'organisme de service de RAC pour la section. Ces activités incluent : les communications d'urgence, le trafic de messages, les bulletins sur les ondes. Le nom, l'adresse, le numéro de téléphone de chaque SM de l'organisation des services extérieurs de RAC apparaît chaque mois dans la revue TCA.

Les directeurs de section nomment les assistants au niveau section pour administrer les fonctions spécialisées mentionnées plus haut.

2.4 Coordonnateur de section pour les mesures d'urgence (SEC)

Il n'y a qu'un seul SEC désigné pour chaque section. Le SEC (ou candidat) doit être un membre de RAC. Les responsabilités du coordonnateur de section sont :

- 1) Encourager les groupes locaux de radio amateur à établir un groupe d'urgence
- 2) Donner des recommandations au SM sur toutes les politiques d'urgence et de planification, incluant le développement d'un plan de communications d'urgence au niveau de la section.
- 3) Coopérer et coordonner avec le directeur du trafic pour la section de façon à ce que les réseaux d'urgence et les réseaux de trafic présentent au public une facette unifiée, particulièrement dans le bon acheminement du trafic pour le bien-être dans les situations d'urgence. La coopération et la coordination devraient être maintenues avec les autres dirigeants officiels de section comme il se doit.
- 4) Recommande les candidats pour les nominations de coordonnateur des mesures d'urgence et coordonnateur de district (ainsi que la révocation) au SM et détermine la zone de juridiction de chaque amateur ainsi nommé. À la discrétion du SM, le SEC peut être directement en charge de faire (et annuler) de telles nominations. De la même façon, le SEC peut gérer le programme officiel de stations d'urgence.
- 5) Promouvoir les mesures de recrutement, les rencontres, les activités, les essais, les procédures, etc... au niveau de la section
- 6) Recevoir et consolider les rapports mensuels des coordonnateurs (ou DEC) et soumettre le résumé mensuel des progrès au quartier général de RAC. Cela implique aussi le rapport des communications d'urgence ou de service public rendu à l'intérieur de la section pour publication dans la revue TCA.

7) Maintenir le contact avec les autres services de communications et servir de liaison avec toutes les agences desservies dans l'intérêt du public, particulièrement en relation avec les gouvernements provinciaux et locaux les mesures d'urgence, la Croix-Rouge et ainsi de suite.

2.5 Le coordonnateur de district pour les mesures d'urgence (DEC)

Le DEC est nommé par le SEC pour superviser une juridiction d'unités EC. Le DEC (ou candidat) doit être un membre de RAC. Les responsabilités du coordonnateur de district sont :

- 1) Coordonner l'entraînement, l'organisation et la participation aux urgences de chaque EC dans sa zone de juridiction.
- 2) Prendre les décisions en l'absence du SEC ou par la coordination avec le SEC pour ce qui concerne l'allocation de radio amateurs disponibles et des équipements durant une situation d'urgence.
- 3) Coordonne l'inter relation entre les plans d'urgence locaux et entre les réseaux de communication dans sa zone de juridiction.
- 4) Agir comme relève pour les localités sans EC et aider à maintenir le contact avec le gouvernement et les agences dans sa zone de juridiction.
- 5) Donner les directives dans l'acheminement et le traitement de messages d'urgence.
- 6) Recommande les coordonnateurs au SEC.
- 7) Coordonner les comptes rendus et la documentation des activités du Service d'urgence radio amateur dans sa zone de juridiction.
- 8) Agir comme communicateur d'urgence modèle par son attachement, sa fiabilité et sa compréhension des communications d'urgence.
- 9) Être au courant du Système National de Trafic son acheminement et ses procédures aussi bien que d'avoir une compréhension des rôles vitaux des agences gouvernementales et des volontaires locaux qui pourraient être impliqués lors d'une urgence.

2.6 Le coordonnateur pour les mesures d'urgence

Le principal niveau de travail du service d'urgence radio amateur est dirigé par vous - le coordonnateur. Nommé à une zone spécifique de juridiction par le SM ou le SEC, vous êtes responsable pour toutes les activités de votre secteur, pas juste un club ou une organisation de service. Votre travail sera décrit en détails dans le prochain chapitre. Vous devez être membre de RAC pour devenir coordonnateur des mesures d'urgence.

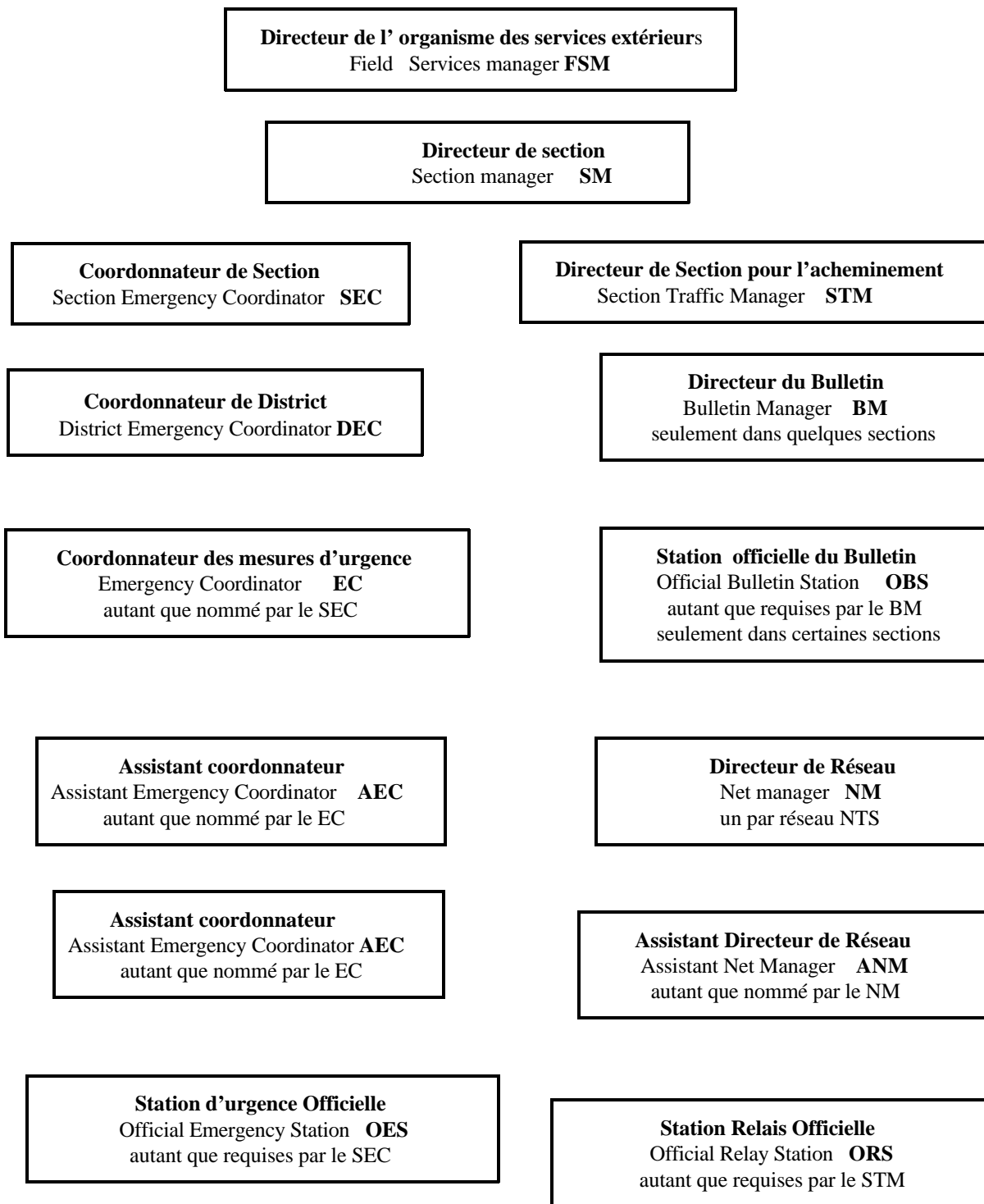
2.7 Assistant coordonnateur pour les mesures d'urgence

Un assistant coordonnateur est choisi et nommé par le EC. Chaque EC peut avoir le nombre d'assistant nécessaire à l'accomplissement de la direction d'une unité des services d'urgence. Les responsabilités possibles d'un assistant seront discutées dans le chapitre suivant. L'assistant coordonnateur est strictement une nomination locale, faite quelque fois sur une base ad hoc. Conséquemment, il n'est pas obligatoire d'être membre de RAC, d'obtenir l'approbation du SM/SEC ou d'aviser le quartier général de RAC.

2.8 Les membres du Service d'Urgence Radio Amateur (SURA)

Les membres du réseau sont l'âme de votre unité. Tout l'entraînement, la bonne volonté et la planification que vous pouvez faire ne servent à rien si les membres ne s'impliquent pas activement. Ils sont votre principale ressource. Vos membres du réseau sont, évidemment, volontaires. Ce sujet sera couvert en profondeur au chapitre 5.

Figure 2 - 1 Organisation des Services Extérieurs de RAC



2.9 Les Stations d'Urgence Officielles (OES)

Les radios amateurs canadiens peuvent être nommés par le SEC/S sur votre recommandation s'ils sont membres de RAC et intéressés à établir un haut standard dans les opérations et la préparation en cas d'urgence. Un assistant coordonnateur très motivé peut être le candidat idéal pour cette nomination. La description de tâches pour la position de OES est comme suit :

- 1) La participation régulière au groupe de réseau d'urgence, s'il y en a un, incluant tous les essais et exercices, les réseaux d'urgence et, les vraies situations d'urgence.
- 2) Être capable d'opérer sans le pouvoir commercial incluant au moins la possibilité d'une bande mobile.
- 3) Doit être familier avec les formulaires normaux du NTS et de la municipalité et capable de les utiliser dans le traitement de trafic pour une tierce personne.
- 4) Se rapporte mensuellement au EC/DEC ou SEC.

Note: Le recrutement de nouveaux amateurs et de membres RAC est partie intégrante de toute nomination RAC. Les personnes nommées devraient prendre avantage de chaque opportunité pour recruter un nouvel amateur ou nouveau membre RAC afin de promouvoir l'élargissement des programmes de l'organisation des Services Extérieurs et de notre habilité à servir le public.

3- Responsabilités et Devoirs du Coordonnateur des mesures d'urgence.

3.1 Généralités

Les responsabilités et les devoirs d'un coordonnateur sont :

- 1) Établissement de conditions de travail viables avec tous les coordonnateurs municipaux des mesures d'urgence et avec les agences privées qui peuvent avoir besoin des services d'urgence radio amateur à l'intérieur de la zone de juridiction du réseau d'urgence.
- 2) Promouvoir et mettre en valeur les activités du réseau pour le bénéfice du public en tant que volontaire et service non commercial de communication.
- 3) Diriger et coordonner l'entraînement, l'organisation et la participation de radio amateurs intéressés à participer aux états d'urgence pour venir en aide aux communautés, agences ou lors de fonctions désignées par le SEC/SM.
- 4) Établir un plan de communication d'urgence pour la communauté et les agences qui utiliseront les services du réseau d'urgence pour couvrir leurs besoins de communication.
- 5) Établir des réseaux de communications opérés régulièrement et l'essais périodique de ces réseaux par des exercices réels.
- 6) Établir un plan de trafic en cas d'urgence, si possible, en utilisant le Système National de Trafic comme composante dans le traitement des messages. Établissement d'une liaison opérationnelle avec les réseaux locaux et de section, particulièrement pour la transmission de trafic dans des situations d'urgence.
- 7) En temps de crise, l'évaluation des besoins de communication de la juridiction et la réponse rapide à ces besoins. Le coordonnateur assumera l'autorité et la responsabilité pour la réponse et les performances des membres sous sa juridiction.
- 8) Faire tout ce qu'il peut pour favoriser l'image du radio amateur par son dévouement et sa compréhension de la mission de service radio amateur.
- 9) Les responsabilités et devoirs additionnelles du coordonnateur devraient inclure la planification, l'organisation, la coordination et la communication.

3.2 La Planification

- 1) Tracer de brefs plans spécifiques au réseau d'urgence pour combler les besoins de la communauté en communication d'urgence.
- 2) Développer des programmes d'entraînement pour compléter les aptitudes spéciales requises des membres au besoin.
- 3) Établir un plan d'action pour coordonner avec d'autres organisations de radio afin de répondre aux demandes de communications non urgentes. Ex. Les marche-tons, les parades, les événements spéciaux.
- 4) Développer, mettre en application et maintenir la chaîne téléphonique pour alerter et activer les membres en cas d'urgence.
- 5) Établir et annoncer les rencontres régulières des membres du réseau pour planifier des programmes et exercices et pour accomplir des objectifs spécifiques.
- 6) Développer un manuel du réseau d'urgence local en y incluant toutes les aides aux opérations et les informations, avec une révision annuelle.

3.3 L'organisation

- 1) Nommer des assistants coordonnateurs (AEC) et l'émission de Certificats AEC lorsque requis. L'assistant sera désigné à une fonction spécifique et/ou agences à l'intérieur de sa zone de juridiction.
- 2) Tenir à jour les informations sur tous les membres enrôlés dans le réseau. Dresser la liste des équipements et aptitudes nécessaires en cas d'urgence. L'émission de cartes d'identification du réseau d'urgence municipal et l'annulation au besoin
- 3) La mise en onde et le parrainage de réseaux requis pour maintenir en action les membres de l'unité, le développement de stations de contrôle réseau, la transmission d'une grande variété de trafic, et la propagation de nouvelles et de bulletins à l'intention des radios amateurs en général et aux membres du réseau en particulier.
- 4) La recommandation de candidats OES au SM/SEC.

3.4 La coordination

- 1) Établir de bonnes liaisons entre les groupes de service d'urgence radio amateur et les personnes désignées dans les clubs locaux et les associations ou propriétaires de répétitrices .
- 2) Coordonner et coopérer avec les EC de zones et sections adjacentes.
- 3) Agir comme principal représentant des réseaux d'urgence aux conseils de coordination des équipes de réponse en cas d'urgence.
- 4) Par l'entremise du SEC/STM s'arranger pour avoir une liaison et une coopération active avec les opérateurs du Système National d'acheminement des dépêches qui entrent ou sortent durant les conditions normales ou les situations d'urgence.
- 5) Développer et organiser un comité de planification avec la participation de toutes les agences impliquées dans une situation d'urgence dans votre juridiction avec une approche particulière avec celles qui ont des ententes avec RAC - la Croix-Rouge.

3.5 La communication

- 1) Prépare les bulletins EC et les donne pour transmission sur les réseaux et aux rencontres de clubs pour garder informés les membres du réseau d'urgence (et les radio amateurs en général) sur des sujets relatifs au réseau d'urgence.
- 2) Tient des rencontres périodiques personnelles et sur les ondes pour développer une bonne coordination et permettre le libre échange d'information entre les membres du réseau.

- 3) Avec l'aide du coordonnateur municipal des mesures d'urgence, lorsque possible, contactez les dirigeants d'agences susceptibles d'utiliser nos services pour déterminer leurs besoins et les méthodes à employer pour introduire les radios amateurs dans leurs opérations. Communiquez chaque plan à tous les membres du réseau.
- 4) Fournissez aux agences utilisatrices les informations courantes pour alerter/activer le réseau d'urgence.
- 5) Soumettez un rapport mensuel au SEC/DEC (tel que demandé) couvrant les nouvelles, les réalisations, les événements, les problèmes, les contacts avec les agences utilisatrices etc...
- 6) Se rapportez sur les réseaux locaux et de section - sur toutes les modes possibles - pour être accessible aux membres et d'être au courant de leur participation, garder les membres informés et aider leurs efforts, et fournir aux membres des bulletins spéciaux d'intérêt et d'importance pour eux.
- 7) Se rapportez régulièrement par radiogramme, correspondance ou par le rapport officiel (FSD-211R) au DEC/SEC sur les noms, les lettres d'appel et le numéro de téléphone des AEC et leurs zones de responsabilités, les événements de service public planifiés ou imminents, les problèmes qui sont de la responsabilité du SEC/DEC, les noms et lettres d'appel d'amateurs impliqués dans les communications, les opérations ou exercices, et les accomplissements d'individus membres et digne de mention.
- 8) Suite aux opérations ou exercices, fournissez des rapports oraux et écrits ainsi que les critiques qui ont rapport avec les agences utilisatrices et les opérations du réseau d'urgence aux agences et SEC/DEC.

Note: L'assistant coordonnateur AEC peut s'occuper d'une de ces tâches si elle lui a été confiée.

3.6 Responsabilités déléguées aux assistants coordonnateurs AEC

Comme EC vous pouvez nommer autant d'assistants que vous jugez nécessaire pour aider à la conduite de votre zone. Les assistants deviennent alors partie intégrante de votre comité de planification. Il y a quatre catégories d'assistants : Opérations, Administration, Liaison et Logistique. Vous trouverez ci-dessous les affectations que vous pouvez donner à un assistant AEC.

Assistant aux opérations AEC

- Directeur de réseau pour des réseaux spécifiques aux urgences
- Station de contrôle pour des réseaux spécifiques aux urgences
- Coordonnateur d'activités du réseau d'urgence sur une bande spécifique
- Assistant à la radio par paquet/PBBS et/ou modes digitaux
- Coordonnateur des lieux de rassemblements
- L'assistance opérationnelle au EC durant un désastre
- Coordonnateur pour une subdivision de la zone
- Chef d'équipe pour un sous-groupe du réseau d'urgence
- Assistant novice, pour encourager leur participation

Assistant administratif

Le recrutement
 Les relations publiques
 Les données personnelles
 L'inventaire des équipements
 L'entraînement
 Les rapports

Assistant aux liaisons

Le maintien du contact avec les agences assignées
 Le maintien des liaisons avec le NTS
 Le maintien des liaisons avec les coordonnateurs de zone adjacentes

Assistant à la logistique

Le transport
 Les approvisionnements - nourriture, eau, essence etc...
 Les équipements - génératrices, batteries, antennes etc...
 La réparation de répétitrice - si endommagée par un désastre

Note: Un assistant peut avoir une tâche en temps normal et une différente durant les opérations d'urgences.

Les tâches générales d'un assistant devraient inclure :

- 1) Informer le EC de tout développement dans leurs sphères de responsabilités
- 2) Garder les notes que le EC pense nécessaire sur leurs tâches et en faire la mise à jour régulièrement
- 3) La participation à autant d'activités du réseau d'urgence que possible
- 4) Garder les membres qui leurs sont confiés informés des activités

3.7 L'image

Comme coordonnateur vous allez apprendre que les amateurs de votre région vont se tourner vers vous pour des conseils sur différents problèmes d'intérêt général en relation avec la radio amateur - et pas seulement les sujets relatifs au réseau d'urgence.

En temps qu'officiel hautement visible de RAC, vos propos et vos actions reflètent sur RAC. Vos opinions personnelles peuvent être interprétées par d'autres comme étant les politiques de RAC. Même que certains amateurs peuvent penser que vous êtes à leur service 24 heures sur 24.

Si vous êtes pris dans une telle situation, il impératif de mettre de l'avant vos propres politiques en ce qui regarde les membres du réseau, ce que vous attendez d'eux et ce qu'ils doivent attendre de vous. Ça peut servir à résoudre plusieurs incompréhensions entre vous et les membres.

Comme exemple, si vous voyez que le réseau prend toutes vos soirées - chaque soir - vous devez définir le temps consacré au réseau chaque semaine. Informez vos membres que vous serez disponible à ce moment là et à ce moment là seulement (à moins d'une situation d'urgence). Vos membres sauront que les questions qu'ils peuvent avoir recevront réponse durant votre temps consacré au réseau, et que les autres jours sont consacrés à votre famille.

Si vous avez des questions concernant le réseau ou les politiques de RAC, contactez votre SEC/DE.

3.8 Que coordonne le coordonnateur des mesures d'urgence ?

Lorsque vous devenez coordonnateur vous êtes supposé coordonner des choses. Vrai. Ça veut dire que vous ne faites rien : vous ne faites que coordonner ce que font les autres ! Le problème est que quelqu'un doit faire quelque chose pour que vous puissiez le coordonner.

Même si votre groupe du réseau d'urgence n'est pas encore formé, il y a d'autres groupes du réseau qui sont déjà en opération. Avant de pouvoir coordonner leurs activités vous devez entrer en contact avec eux. Une rencontre pour le partage des activités courantes planifiées avec les autres est un endroit excellent pour débiter. Il est fréquent de voir qu'une telle rencontre initiale permet de voir les pièces du casse-tête manquantes. Des rencontres de coordination régulières ou de planification permettent de voir le progrès des efforts entièrement coordonnés. Comme exemple, l'identification de votre groupe est essentielle pour avoir accès durant une urgence réelle. La police arrête les pilliers potentiels à des barrages routiers. L'emblème du réseau d'urgence peut ne rien signifier pour eux. L'introduction de votre groupe auprès des autres intervenants facilite la tâche. De telles rencontres peuvent servir à discuter des limites d'accès, des méthodes d'identification requises, et de mille et un obstacles qui peuvent restreindre la réponse à une situation d'urgence. Ces rencontres avec la Protection Civile sont une partie essentielle de la planification par le coordonnateur, l'assistant, le coordonnateur municipal des mesures d'urgence et les administrateurs des autres agences desservies.

Il est parfois utile de tenir des exercices avec les autres groupes pour vérifier l'état de préparation. Il n'y a pas de substitut pour la pratique. En fait, le coordonnateur municipal va peut être exiger des exercices communs.

4 - L'Organisation d'un groupe local de services d'urgence radio amateur

4.1 Généralités

Ce chapitre est pour vous, le coordonnateur, si vous êtes en instance de formation d'un groupe du réseau d'urgence. Si vous avez déjà un groupe existant, plusieurs des idées avancées dans ce chapitre peuvent être adaptées pour augmenter le nombre de vos membres dans le groupe.

Si votre zone de juridiction est vaste, avec plusieurs clubs et des centaines de radio amateurs, il est sage de choisir quelques amateurs avec des qualités de chefs pour vous aider à organiser votre unité.

Tout radio amateur licencié est éligible à devenir membre du réseau d'urgence. Ceux qui n'ont pas de licence ne sont pas éligibles. La quantité et le nombre des équipements que possède le radio amateur ne sont pas des critères pour l'empêcher de faire parti du groupe. Le radio amateurs avec des capacités d'opération limitées, dû à la licence ou à l'équipement, peut toujours être employé comme deuxième opérateur ou membre d'une équipe. Les membres du réseau d'urgence ne sont pas tenus de faire parti de RAC, quoique les membres du réseau soient encouragés à devenir membre RAC afin d'être informés des activités de SURA et des autres activités radio amateur à travers le pays.

4.2 Sélection des assistants

Comme coordonnateur, vous pouvez avoir autant d'assistant que nécessite votre unité pour fonctionner efficacement. Vous pouvez vous fier à votre jugement ou demander des recommandations de la part d'autres radio amateurs compétents avant de choisir vos assistants. Gardez en mémoire que non seulement les assistants doivent démontrer des qualités de chef mais aussi être capable de travailler avec vous.

Avant de choisir un assistant, il importe de déterminer exactement les responsabilités de chaque assistant. Une fois que cela est fait, choisissez votre assistant en conséquence. Ne vous faites pas prendre à choisir votre assistant, et ensuite essayer de les faire s'ajuster au travail. Voir chapitre 3 pour des suggestions de responsabilités pour les assistants.

Vos assistants doivent être débrouillards, amicales et prêts à suivre vos instructions. Faites les remplir le formulaire d'enregistrement du réseau d'urgence, donnez leurs les cartes de membres du réseau d'urgence et le certificat d'assistant, ainsi votre organisation est en marche.

Avec le choix de vos assistants et la définition de leurs responsabilités clairement définies, vous pensez peut être que la prochaine étape est le recrutement. Non. Votre tâche suivante est de vous demander "Pourquoi un amateur se joindrait-il à mon groupe du réseau d'urgence?" Ne prenez pas cette question à la légère. Prenez le temps d'en discuter avec les assistants car ils vont aussi recruter de nouveaux membres. Il y a des bénéfices évidents à former un groupe du réseau d'urgence; le service au public, l'augmentation des connaissances des communications, l'assurance de la continuité de nos services pour les années à venir, et la reconnaissance du public pour n'en nommer que quelques-uns. Cependant, un futur membre du réseau voudra savoir comment le réseau peut l'aider personnellement. Une fois que vous et les assistants pourrez répondre à la question, "Que vais-je en retirer?", vous êtes prêt à passer au recrutement.

4.3 Le recrutement des membres dans les clubs

Les clubs locaux de radio amateurs sont des endroits idéals pour le recrutement de membre du réseau d'urgence. Les membres de clubs ont tendance à avoir du plaisir à partager entre eux - en personne ou sur les ondes. Ils sont probablement propriétaire d'appareils VHF 2 mètres portatifs pour parler avec d'autre membre du club, et ces équipements sont d'une nécessité vitale pour les unités du réseau d'urgence. Le club se rencontre probablement régulièrement - le meilleur temps pour discuter de réseau d'urgence devant le groupe! Vous voulez sûrement impliquer ces amateurs dans le réseau d'urgence. Comment le faire?

Si vous faites déjà parti d'un tel club, informez vous pour savoir si le sujet du réseau d'urgence a déjà été mis de l'avant lors d'une rencontre. Si oui, et qu'il n'y est pas eu d'action d'entreprise trouvez la raison. La personne avait peut être une bonne idée mais manquait d'information. Peut être que le réseau d'urgence était vu comme un poids - une responsabilité supplémentaire qui demanderait du temps libre aux membres du club. Vous pouvez même découvrir que le nombre de membre a varié depuis que le sujet du réseau d'urgence a été proposé. En tout dernier, mais non la moindre, les membres du club n'avaient peut être pas la confiance nécessaire dans la personne qui a fait la présentation. Encore une fois, si le club a rejeté l'idée auparavant, trouvez en la cause et planifiez votre présentation en conséquence.

Si votre club a autorisé le réseau d'urgence, il y a de fortes chances que vous soyez chargé de former le nouveau groupe. Plus loin dans ce chapitre vous trouverez un exemple de présentation pour votre club - et comment faire pour que les amateurs deviennent membres du réseau d'urgence. (Voir tableau 4-1)

Si votre club est déjà impliqué dans les communications d'urgence, vous êtes chanceux! Un club qui est impliqué devrait: identifier les types de communications d'urgence qui sont le plus susceptibles d'être requises; faire connaître aux autorités locales votre capacité à aider et comment entrer en contact avec l'Organisation des Services Extérieurs de RAC; approfondir la conscience et les habiletés à faire face aux situations d'urgence; et se tenir prêt à entrer en action lorsque le besoin se fera sentir.

Si vous n'êtes pas un coordonnateur, faites vous élire ou nommer comme coordonnateur des mesures d'urgence de votre club. Vous devez tenir ce poste pour (1) diriger les efforts de votre club vers le service public de communications, et (2) obtenir la reconnaissance des agences que vous voulez desservir. Souvenez vous, cependant, que votre nomination en temps que coordonnateur officiel des mesures d'urgence doit venir de votre SEC ou SM. Ceci peut naturellement suivre votre nomination au club local avec la participation du SEC ou SM. Une fois que votre club reconnaît votre position, vous pouvez commencer votre effort de recrutement. Parler du réseau d'urgence avec les membres du club à chaque occasion qui se présente. Parlez-en.

Note: Si vous avez déjà choisi vos assistants, ils peuvent vous seconder lors de la rencontre d'organisation.

Lorsque votre club reconnaît l'importance du réseau d'urgence et de ses activités ainsi que votre travail pour coordonner les efforts, essayez de voir quelles seraient les possibilités de l'adhésion combinée - c'est à dire que le radio amateur qui joint les rangs du club est automatiquement inscrit comme membre du réseau d'urgence. Plusieurs clubs l'ont réalisée avec succès.

S'il y a d'autres clubs dans votre zone de juridiction, ne les laissez pas pour compte! Ces autres clubs ont peut être hâte d'entendre votre présentation lors de leurs rencontres. Il peut en résulté d'autres membres du réseau d'urgence.

Une liste des clubs affiliés à RAC est disponible sur le site web, ou vous pouvez l'obtenir du quartier général de RAC. Ne négligez pas pour autant les clubs qui ne sont pas encore affiliés à RAC.

Tableau 4 - 1 Structures typiques d'une rencontre d'organisation d'un groupe du réseau d'urgence
(peut être modifiée en présentation du réseau d'urgence)

1. Introduction
2. Donnez un court compte-rendu du réseau d'urgence en expliquant la structure organisationnelle, comment le réseau a servi le public dans le passé, et comment votre groupe a l'intention de servir dans le futur. Si possible montrer la cassette "At any moment" "A tout moment" (en référence au chapitre 8)
3. Période de questions et réponses
4. Passez les formulaires d'inscription du réseau d'urgence (FSD-98R)
5. Reprenez les formulaires remplis
6. Donnez les cartes d'identification du réseau d'urgence (FSD-224R) aux nouveaux membres (Note: Vous pouvez apporter une machine à écrire avec vous pour remplir les cartes d'identité. Certaines unités du réseau d'urgence vont même jusqu'à ajouter la photo et à faire laminer la carte pour une allure plus professionnelle).
7. Décidez de l'endroit et de l'heure de la prochaine rencontre.
8. Ajournement de la rencontre

4.4 Le recrutement de membres sur les ondes

Vous et vos assistants devez être alerte en tout temps lorsque vous êtes sur les ondes avec des contacts locaux pour pouvoir intéresser les personnes susceptibles de s'enregistrer dans votre groupe du réseau d'urgence. Les réseaux pendant les opérations de routine devraient prévoir une place pour que les visiteurs puissent se présenter. Si une personne susceptible de devenir membre se présente sur le réseau et démontre son intention probable à se joindre à vous, donnez suite par la poste, le téléphone ou en personne pour qu'il se joigne à vous.

Les réseaux locaux en dehors de ceux du réseau d'urgence peuvent aussi servir pour le recrutement. Présentez vous sur ce réseau et mentionnez le SURA. Quelqu'un peut démontrer son intérêt. Donnez le bon exemple lorsque vous opérez en temps que coordonnateur. Vous pourriez être surpris du nombre d'amateurs qui voudront discuter du réseau d'urgence avec vous.

4.5 Le recrutement lors des *HAMFEST*

Certains groupes oublient cette possibilité parce qu'elle est trop évidente. S'il doit se tenir un HAMFEST bientôt dans votre région, entrez en contact avec le club organisateur. Prenez les arrangements pour avoir une table et présentez vous sur place avec plusieurs formulaires d'adhésion, des informations sur SURA, et votre meilleur outil de vente - un sourire! Vous pouvez même coordonner les présences à la table, ainsi que les dépenses, avec d'autres coordonnateurs de votre grande région.

4.6 Recrutement lors des cours pour la licence radio amateur

Plusieurs club de radio amateurs donnent des cours annuellement en vue de l'obtention de la licence radio amateur. Contactez le club pour savoir où et quand se tiendront ces cours. Demandez leur s'ils seraient intéressés à ce que vous donniez une courte présentation sur les communications d'urgence et sur le réseau d'urgence aux amateurs en devenir. Le club sera probablement heureux d'avoir un conférencier invité pour l'une de ses classes.

Lorsque vous parlez devant la classe, faites circuler des formulaires d'inscription aux étudiants. Vous voudrez peut être que ceux qui sont intéressés remplissent le formulaire, à l'exception des lettres d'appel et de la date, et qu'ils vous remettent le formulaire ce jour là. Lorsqu'ils reçoivent leur licence, ils n'ont qu'à vous aviser et vous donner leurs lettres d'appel que vous entrez sur le formulaire et ils font maintenant partis du réseau d'urgence.

4.7 Le recrutement par la poste

La liste des radio amateurs est sur le site web de ARAS. Elle peut être téléchargée et triée par code postal pour que vous puissiez créer des étiquettes. Si vous décidez d'utiliser la poste, une brève page expliquant le pourquoi de SURA avec le nom d'une personne à contacter ainsi qu'un formulaire d'inscription, semble être la formule idéale (ref. Tableau 4-2). Le fait d'inclure une enveloppe pré-adressée et affranchie augment les chances de réponse de la part des amateurs. Un exemple de lettre de recrutement se trouve plus loin dans ce chapitre.

4.8 Le Recrutement, résumé

Ce chapitre contient plusieurs façons d'augmenter le nombre de membre du réseau d'urgence. Il y a beaucoup d'autres façons qui ne sont pas mentionnées, et qui travailleront mieux pour vous. Souvenez-vous que le recrutement est un travail constant qui assure la vie de votre groupe d'urgence. Le recrutement est extrêmement important - assez important pour que la tâche soit confiée à un assistant pour qui ce sera un travail permanent.

4.9 Rencontre d'organisation

Dès que possible, prenez arrangements avec ceux qui ont démontré de l'intérêt dans le réseau d'urgence ou qui se sont déjà inscrits. Choisissez le jour, l'heure et l'endroit qui convient à la majorité. Il peut toujours y avoir une deuxième rencontre pour ceux qui ne peuvent assister à la première.

Cette rencontre servira de session de présentation. Ce sera une bonne opportunité pour faire part de vos plans, trouvez les capacités de chacun et faire les premiers pas dans l'établissement d'un réseau. Comme toujours, la première impression est importante, soyez prêt à répondre aux questions qui concernent le réseau d'urgence - et aussi RAC. La préparation rapporte toujours. Référez vous au tableau 4 - 1 de ce chapitre pour la structure d'une rencontre d'organisation d'un réseau d'urgence.

4.10 Le comité de planification

Une fois que vous avez nommé vos assistants, vous avez formé un comité de planification. Les assistants vont vous seconder dans les secteurs que vous leurs avez confiés. Ils sont privilégiés pour vous aviser dans ces champs particuliers.

Votre première rencontre du comité de planification devrait se tenir pas longtemps après que vous ayez nommé vos assistants. Avec l'élargissement de votre groupe, le besoins d'assistants supplémentaire peut se faire sentir - ce qui aura pour effet de grossir votre comité de planification.

Au moins deux groupes de Floride, le groupe d'urgence du Dade County (FL) et celui de Palm Beach (FL) Amateur Radio Council, sont passés d'un comité de planification en un Comité de la Protection Civil. Ces comités sont composés d'amateurs, d'officiels du gouvernement, de représentants d'agence desservies, du Service Météo National et autres. Le groupe de Dade County compte même parmi ses rangs l'Ingénieur en chef du FCC Field Office.

Dans le Dade County, les présidents (ou leurs représentants) de clubs radio amateur à des milles à la ronde discutent de sujets mutuels durant les rencontres du Comité de Planification. Dû aux efforts des membres du comité les membres de clubs de langue anglaise et de langue espagnole se partagent le même spectre de bande VHF en harmonie. Des plans de communications pour des événements spéciaux futurs sont présentés avec l'intention de prévoir les possibilités de confusion sur les fréquences à être utilisées. Si un club requiert des opérateurs additionnels pour compléter le personnel lors d'un événement spécial, le sujet est mis sur la table lors de la rencontre. Le comité de planification s'assure de la compréhension mutuelle sur ce sujet et sur d'autres aussi.

Ces rencontres mensuelles tracent aussi les bases de coopération efficace et professionnelle durant les opérations d'urgence. Les membres du comité connaissent les capacités et les limites des autres organisations bien avant un désastre.

Lorsque survient une urgence et que l'aide du réseau d'urgence est requise, les coordonnateurs mettent en branle la chaîne téléphonique immédiatement. La chaîne téléphonique de Dade County est extrêmement efficace, elle est utilisée pour convoquer les membres de la protection civil pour la rencontre mensuelle.

Suite à l'appel, les membres se rapportent ou passent à l'écoute d'une répétitrice locale pour les instructions supplémentaires. Ceux qui n'ont pas d'équipement VHF informent le coordonnateur par la ligne terrestre.

La nature de l'urgence et les actions à prendre sont diffusées sur les ondes par le coordonnateur ou son représentant. Quelques minutes après l'alerte initiale, les présidents de clubs et les autres services publics ont des informations à jour sur le type d'urgence et savent si leurs services sont requis ou non.

La possibilité de duplication des efforts, de réponse surchargée ou insuffisante, de la désinformation ou du manque de coordination est ramenée à son minimum par le comité hautement efficace.

Les voies de communications mises en place par le comité ne se limitent pas seulement aux membres. Les points de discussions, de nouvelles idées et une nouvelle compréhension de la situation sont rapportées dans chaque organisation représentée. En utilisant le comité comme catalyseur, le groupe apprend à se connaître. Les amateurs de toutes sources, aussi bien que les organisations de service public, les officiels du gouvernement, le personnel militaire, les départements de police, des pilotes et des éducateurs se sont tous joints au comité réalisant qu'ils peuvent travailler beaucoup plus efficacement en cas d'urgence s'ils se connaissent mieux.

4.11 Résumé

L'organisation de votre groupe d'urgence sera probablement l'une de vos tâches importantes. Partir du bon pied est essentiel pour la croissance de votre groupe.

Plusieurs coordonnateurs bien intentionnés ont formé des groupes en espérant un grand succès seulement pour voir le groupe avoir des ratés après quelques mois. Une organisation bien faite prévient de telles choses.

Votre groupe d'urgence doit être organisé de manière à ce que tous les amateurs soient les bienvenus, aucun membre ne se sente laissé pour compte et chacun a sa raison d'appartenance. Les groupes d'urgence travaillent mieux comme équipe qui se tient. Finalement, tous les membres de l'unité devraient réaliser qu'un groupe performant de SURA est dans leurs intérêts, aussi bien que pour le bénéfice de la communauté.

Tableau 4-2 Lettre d'introduction au réseau d'urgence

Cher.....

Je contacte les amateurs de la région dans le but d'organiser/d'augmenter le nombre de membres au Services d'Urgence Radio Amateur (SURA)

Radio Amateurs du Canada (RAC) commandite le SURA, qui fournit les communications d'urgence en cas de besoins. Tout amateur peut fournir des communications en cas d'urgence, mais SURA organise notre réponse.

Vous n'êtes pas tenu de faire parti de RAC pour faire parti de SURA. Vous n'avez rien à déboursier. Vous n'êtes pas tenu de consacrer toutes les deux fins de semaines à l'entraînement en cas d'urgence. Vous êtes tenu d'offrir le temps qui vous convient au service du public.

Aidez la radio amateur à laisser sa marque. Présentez vous sur le réseau SURA qui tient ses rencontres à:leou remplissez le formulaire d'adhésion inclus et envoyez le moi.

Merci,

Coordonnateur des mesures d'urgence

5 - Le travail avec des volontaires

5.1 Introduction

Les volontaires sont l'âme de SURA. Ils sont difficiles à trouver, plus difficiles à garder, et parfois il est difficile de travailler avec eux. Les volontaires se présentent sous des formes différentes, des couleurs différentes, de grandeur, de source, d'habiletés, d'expérience et avec divers niveaux de motivations. Ils ont leurs propres raisons de participer et leurs besoins sont particuliers mais doivent être rencontrés si l'on veut qu'ils continuent d'être volontaire.

Leurs besoins, leurs habiletés, et leurs accomplissements déterminent le succès ou l'insuccès de SURA dans votre juridiction. Votre tâche, comme coordonnateur, est de découvrir et rencontrer leurs attentes tout en les guidant à utiliser leurs habiletés. Ça les aide à obtenir des résultats significatifs au service du public.

5.2 Qui sont les volontaires?

Les volontaires sont des gens qui sont prêts à travailler avec d'autres pour remplir un service public nécessaire. Ce sont des êtres humains avec des besoins humains, des buts, des attitudes, des habiletés, des forces et des faiblesses. Étant donné que les volontaires seront la ressource de base que vous utiliserez, il est à votre avantage d'essayer de connaître chacun le mieux possible.

Généralement, les volontaires vont faire exactement ce qu'ils veulent bien faire- pas plus, pas moins. C'est votre responsabilité de les convaincre que la tâche que vous leur avez confiée est requise et appropriée. Ayant chacun leurs préférences et leurs aversions, il sera nécessaire de convaincre les volontaires d'effectuer une tâche importante quoiqu'impopulaire.

Les volontaires doivent être convaincus que ce que vous leur demandé est vraiment requis. Les volontaires n'aiment pas être sous utilisés, et ont tendance à disparaître lorsqu'ils sont oisifs pendant un certain temps. Ils vont travailler pendant de longues heures dans des conditions difficiles tant et aussi longtemps qu'ils en voient le besoin. La plupart vont faire ce que vous leur demandé en autant qu'ils soient traités convenablement. Si vous les maltraitez ou en abusés, ils ne seront plus volontaires.

5.3 Ils se portent volontaires, pourquoi?

Il serait physiquement impossible de discuter dans ce manuel de toutes les raisons possibles pourquoi les gens se portent volontaire pour le SURA. Généralement parlant, les volontaires le sont par satisfaction personnelle. Certains volontaires se joignent au groupe pour devenir membres du groupe. Certains le font dans le but de devenir des vedettes dans SURA. Certains parce que vous avez posé la bonne question au bon moment et à la bonne place. La majorité de vos volontaires joignent le groupe dans le but de servir le public de la manière qu'ils connaissent le mieux: en temps que communicateurs. Ceux là sont ceux sur qui vous devriez porter tout votre attention.

Trouvez pourquoi vos volontaires se sont joints à SURA. Vous devez trouver ce que sont leurs besoins avant de pouvoir les satisfaire. La meilleure façon de trouver pourquoi vos membres se sont portés volontaire est de le demander directement.

5.4 Ce que les volontaires attendent de vous

Vos volontaires ont le droit d'espérer recevoir de vous un traitement courtois, considéré, juste et impartial. La courtoisie est toujours de mise, les brusquer vous coûtera très cher. En plus de prendre connaissance et de compenser pour leurs faiblesses, d'être tolérant de leurs fautes, vous devez aussi tenir compte de leurs sentiments. N'oubliez pas que vous prenez du temps précieux loin de leur famille. Ils ont aussi le droit d'espérer que vous fassiez les efforts raisonnables pour apprendre et appliquer l'art et les techniques de gérance en cas d'urgence. Vous ferez sûrement des fautes, admettez les ouvertement, et apprenez de celles-ci pendant que vous prenez de l'expérience dans votre nouveau rôle. On attendra de vous que vous les gardiez informés sur ce qui arrive au SURA et pourquoi.

Hélas, certains membres attendront beaucoup plus de vous que ce qu'ils sont en droit d'exiger, et souvent plus que vous êtes capables de faire. Ils peuvent s'attendre à ce que vous puissiez changer certaines situations sur lesquelles vous n'avez aucun contrôle, forcez d'autres volontaires à changer leurs habitudes, que vous leurs donniez

un traitement privilégié ou une position particulière, que vous renvoyez un assistant qu'ils n'aiment pas, et d'autres actions non appropriées. Autrement dit, ils vont oublier que vous mérité le même traitement que celui qu'ils attendent de vous.

Chaque membre a des responsabilités familiales et de travail différentes, ainsi que d'autres intérêts. Ces raisons affectent l'entraînement et l'état de préparation et sont spécialement applicables à leurs disponibilités en cas d'urgence, quelques-uns pouvant être touchés par le désastre. Certains volontaires vont se joindre à SURA mais on ne les revoit jamais. D'autres n'auront jamais le temps de participer aux exercices d'entraînement, mais seront présent pour les opérations d'urgence.

Les autres seront prêts à prendre une certaine quantité d'entraînement, et leurs disponibilités en cas d'urgence changeront comme changent leur situation ou leurs intérêts. Les caractéristiques humaines sont cycliques de nature et les volontaires n'y échappent pas. De plus, très peu seront d'accord pour prendre l'entraînement suffisant pour pouvoir conduire, et encore moins seront prêts à faire plus. Souvenez vous que les volontaires sont des individus et qu'ils devraient être traités comme tels.

5.5 Le concept des cadres

Le concept des cadres reconnaît la variation dans l'acceptation de vouloir s'entraîner pour les urgences et vous permet d'atténuer le problème en employant un petit groupe de gens hautement motivés et bien entraînés qui serviront d'exemple par leurs comportements lors d'une urgence. Le concept est simple, vous donnez tout l'entraînement possible et chaque membre absorbe ce qu'il veut. Ceux qui ont reçu plus d'entraînement seront prêts à vous aider à organiser et entraîner les autres. Ils deviennent les chefs de files - le noyau de votre groupe d'urgence.

Ce concept fonctionne simplement parce qu'il tire le maximum d'avantage du fait que les gens vont faire exactement ce qui leurs tente de faire. Il opère sous la supposition qu'aucun volontaire est sans valeur, qu'un jour vous pourrez avoir besoin de tous les volontaires qui seront disponibles, et finalement, que vous détenez certains pouvoirs sur l'amateur qui possède une carte de SURA, alors que vous n'avez aucun pouvoir sur celui qui n'en a pas.

5.6 Comment garder les volontaires ?

Vos volontaires resteront membres du groupe SURA si vous faites les efforts nécessaires pour:

- a) que votre procédé d'entraînement soit modelé sur les besoins de votre unité et sur les individus qui la compose. Il est certain que vos volontaires ont des aptitudes qu'ils amènent avec eux aux SURA, mais le fait d'augmenter ces aptitudes et l'éducation de vos volontaires dans des sphères nouvelles garderont l'intérêt dans SURA.
- b) que vous fournissiez à vos membres les informations qui les concernent. Gardez les informés en temps que groupe des activités prochaines. Ne passez pas le message à un ou deux en espérant que les autres seront mis au courant.
- c) vous devez être celui vers qui les membres peuvent se tourner pour de l'aide en matière d'urgence.
- d) vous devez réaliser que, même si certains membres peuvent se sentir sécurisés en se voyant confier une tâche spécifique et en gardant cette tâche pendant longtemps, d'autres préfèrent recevoir des assignations différentes. Ceux qui demandent des défis différents sont peut être vos meilleurs candidats pour les futurs postes d'assistants.
- e) vous souhaiterez peut être instaurer votre propre système pour démontrer votre appréciation de reconnaissance et de remerciements pour leurs services. Les certificats ou les occasions spéciales comme les dîners sont un excellent moyen de récompenser vos membres du SURA pour un travail bien accompli.

5.7 La façon de faire, suggestions

La plupart des volontaires répondent mal aux ordres. Ils vont accepter les demandes, principalement si vous avez le temps d'expliquer les raisons pour cette demande. À titre d'exemple " Bill, j'ai besoin d'un opérateur pour le refuge de l'école secondaire Loubier. Jos doit aller chez le médecin avec son fils. Peux tu y aller?"

En second lieu, si vous voulez avoir leur loyauté, vous devez être prêt à leur donner la vôtre. La responsabilité du succès ou de l'échec de votre groupe du SURA est vôtre. Votre loyauté doit être infaillible.

Troisièmement, ne critiquez jamais un membre en public à moins que cela soit absolument nécessaire et obligatoire. Les gens répondent mieux aux critiques lorsqu'elles sont faites en privé. Souvenez vous que leur fierté et leur orgueil sont en jeux. Si vous devez critiquer un membre en public ou en privé soyez bref, faites le de façon positive si possible, et ne critiquez pas l'individu mais son action.

Quatrièmement, soyez avisé que des groupes de faction et des cliques vont probablement se développer à l'intérieur de votre groupe SURA comme cela ce fait partout ailleurs. Vous ne devez pas être identifié avec aucun des sous groupes à l'intérieur de votre unité. Votre impartialité serait alors mise en doute et il semblera que c'est toujours Bill qui reçoit la meilleure assignation.

Cinquièmement, lorsqu'un membre se plaint du manque de connaissances d'un autre membre ou de son aptitude à opérer, gardez en mémoire que certaines personnes apprennent plus facilement que d'autres. En cas d'urgence réelle vous aurez aussi besoin de celui qui a encore des choses à apprendre. Vous pouvez toujours demander à celui qui se plaint de préparer un programme d'entraînement sur le sujet qui l'énerve. Forcez sur le fait que ces efforts serviront à augmenter l'efficacité de l'unité du SURA.

Sixièmement, ne discutez jamais des faiblesses d'un membre, de ses fautes ou de ses limites sur les ondes ou en public. Si quelqu'un se plaint à vous en public, d'un membre, essayez de contrôler la situation le plus diplomatiquement possible. Si le conflit peut être résolu en mettant face à face les personnes impliquées et en faisant qu'elles se parlent, suivez cette route. Sinon, offrez de discuter du problème en privé. Votre responsabilité, comme coordonnateur dans cette situation, est de résoudre le problème, pas de prendre partie.

Finalement, lorsqu'un membre cause plus de problèmes qu'une autre chose à votre groupe du SURA, il est impératif que vous soyez diplomate dans votre action tout en prenant en considération de garder l'efficacité du groupe en premier lieu.

5.8 Résumé

Travailler avec vos volontaires est la partie la plus critique de votre tâche et est celle qui demandera le plus de temps et d'efforts de votre part. Pour travailler efficacement avec des volontaires, vous devez en premier lieu les comprendre et utiliser cette compréhension pour les motiver au travail.

Lorsque vous dirigez vos volontaires, vous ne devez pas essayer d'être bon à tout et pour tous. Vous devez être diplomate, chef de file, un ami, un expert dans votre domaine, et un écouteur émérite. Vous ne pourrez pas plaire à tous à chaque fois. Cependant, vous devez essayer de leur plaire chaque fois que c'est possible pour le bien-être du groupe. Essayez de montrer la voie, pas seulement de la diriger.

6 - Administration

6.1 Généralités

En plus de vos responsabilités opérationnelles comme coordonnateur, vous avez aussi des tâches administratives. Ces formulaires et rapports peuvent vous sembler secondaires maintenant, mais ils vous aideront dans l'accomplissement de votre travail dans les circonstances de routine et d'urgence.

Les formulaires et rapports pour lesquels vous serez responsable sont énumérés sous les rubriques annuel ou lorsque demandé. Votre SEC/DEC déterminera quand les formulaires lorsque demandé devront être envoyés.

6.2 Responsabilités administratives mensuelles

- a) Faites une liste des membres du SURA en incluant les noms, l'indicatif, la classe de licence, l'adresse postale à la maison et au bureau et les numéros de téléphone, les équipements, la disponibilité, la date d'inscription et tout autre information pertinente. Mettez cette liste à la disposition de vos assistants et de tous les membres. Il serait bon d'entrer ces données sur ordinateur pour faciliter la mise à jour.
- b) Gardez un bon approvisionnement de cartes de membres SURA et remettez les au besoin.
- c) Faites rapport à votre SEC/DEC comme requis, préférablement en utilisant le formulaire de rapport mensuel EC/DEC.
- d) Gardez un bon approvisionnement de formulaires d'inscription et distribuez les au besoin.
- e) Donnez les certificats aux assistants
- f) Gardez un inventaire à date de toutes les fournitures et commandez les nouvelles au besoin. Un ordinateur personnel peut être d'une grande utilité.
- g) Faites vos rapports d'activités de service public lorsque nécessaire (incluant les recommandations pour service méritoire exceptionnel pour les récompenses du Service Public)
- h) Gardez un bon approvisionnement de Certificats au Mérite et remettez les à votre discrétion
- i) Lorsqu'approprié soumettez le formulaire pour remboursement de dépenses à votre SM/SEC. Consultez les avant de soumettre vos dépenses afin de déterminer les politiques de remboursement en vigueur dans votre section

6.3 Responsabilités administratives annuelles

Voici la liste des rapports que vous devez remplir annuellement:

- a) Soumettre les rapports d'essais du Canadian Simulated Emergency Test (CANSET) aux deux SEC/DEC et FSM à la fin de l'année.
- b) Soumettre votre rapport annuel de coordonnateur aux SEC/DEC et FSM pas plus tard qu'à la fin de l'année.

6.4 Les formulaires disponibles de RAC FSM.

Les formulaires que vous pouvez demander à RAC FSM pour vous même et/ou pour distribution à vos membres SURA sont:

- FSD-3R Formulaire de message numéroté du NTS-ARRL
- FSD-85R Formulaire d'enregistrement au bottin ARRL
- FSD-98R Formulaire d'enregistrement SURA
- FSD-124R Formulaire de Chef de file officiel
- FSD-156R Formulaire d'application pour coordonnateur DEC et EC
- FSD-210R Formulaire de rapport mensuel pour les activités
- FSD-212R Formulaire de rapport mensuel EC/DEC
- FSD-224R Carte de membre du SURA, grandeur porte feuille
- FSD-235 ARRL Public Service Communication Manual (PSCM) (à télécharger du site web ARRL)
- FSD-256R Rapport de clé silencieuse

7 - L'entraînement

7.1 Introduction

Ce chapitre présente plusieurs façons de donner l'entraînement à votre groupe du SURA. L'entraînement de votre groupe est un processus continu. Votre but doit être de faire de chaque membre un excellent communicateur. Qu'est-ce qu'un bon communicateur?

Un opérateur peut se croire bon communicateur parce qu'il peut copier 50m/m en CW. Il peut croire que le fait de se présenter régulièrement sur les réseaux SURA le qualifie comme excellent communicateur. Il peut même croire que parce que son véhicule contient assez d'équipement pour être considéré comme "la Voix de l'Amérique mobile" fait qu'il soit un bon communicateur. Toutes ces qualités aident, mais notre "M. Excellent communicateur" pourrait sûrement s'accommoder d'un peu d'entraînement aux procédures, aux pratiques d'opération et aux qualités de communication.

Ça peut vous sembler vraiment de base, mais l'entraînement dans ces domaines est essentiel si vous voulez que votre groupe du SURA soit efficace en opération d'urgence. Souvenez-vous, les radios ne communiquent pas, les gens le font.

7.2 L'entraînement de groupe VS l'entraînement par équipe

Si vous avez un très grand groupe ou que plusieurs membres ne sont pas disponibles pour les sessions d'entraînement prévues, il peut être avantageux de diviser votre groupe en équipe.

Vous devez nommer un chef d'équipe, préférablement un assistant AEC qui sera responsable de l'équipe. Le chef d'équipe doit être accessible 24 heures sur 24; si vous ne pouvez pas les localiser pour une urgence, l'efficacité de l'équipe est diminuée. Le chef d'équipe doit aussi être disponible pour les rencontres de chefs d'équipe que vous déciderez d'organiser.

La clé du succès de ce concept est la qualité de vos chefs d'équipe. Si vous avez d'excellents chefs d'équipe ce concept devrait marcher. Sinon, vous travaillerez plus fort pour atteindre le même objectif. D'un autre côté, les petits groupes peuvent fonctionner efficacement en temps que groupe. Il est probable que votre groupe n'aura pas à recourir à l'entraînement par équipe, mais avec l'élargissement du groupe, vous pourrez y penser. Les deux méthodes sont là pour vous aider à entraîner efficacement vos membres du SURA.

7.3 Entraînement sur les répétitrices

Prenez l'un de vos membres plus informé pour discuter des répétitrices locales, (les fréquences utilisées, les facilités de liens téléphonique, (ouverte ou fermée), et leurs couvertures.

Pendant que vous avez une bonne idée de la couverture de votre répétitrice du SURA, vous voudrez peut être vous en assurer. Planifiez un après midi pour la vérification de la couverture de la répétitrice. Envoyez vos membres à différents endroits et demandez leurs de se présenter sur la répétitrice à des heures spécifiques (ex. Tous les 5 minutes) ou lorsqu'ils croient être dans un endroit peu propice. Suite à l'exercice, compilez le résultat et tracez votre couverture de répétitrice sur une carte. Distribuez ensuite des copies de la carte à tous les membres.

Votre groupe peut offrir le même service aux autres répétitrices de votre zone de juridiction.

7.4 L'entraînement à l'acheminement des dépêches (NTS)

Si l'un de vos membres est déjà impliqué dans le traitement de message pour le Système National d'acheminement des dépêches (NTS), demandez lui de parler des procédures d'acheminement des messages avec le groupe. (Pour le trafic local, en opposition au trafic NTS sortant/entrant, il est normalement usuel de se servir des formulaires utilisés par votre localité).

Après la discussion, vous aimerez peut être assigner des tâches de liaison à plusieurs de vos membres, ce qui leur demandera de se présenter sur les réseaux locaux ou de section NTS en temps que représentant de zone. Ce faisant, vos membres prendront de l'expérience et s'habitueront aux procédures tout en fournissant au NTS une sortie additionnelle pour les messages destinés à votre zone.

7.5 Entraînement sur les réseaux du SURA

Demandez à la personnes en charge d'une station répétitrice si votre réseau du SURA peut se rencontrer sur sa fréquence et si elle serait disponible en cas d'urgence. Référez vous au chapitre 8 pour des conseils sur la façon de vous présenter et de faire votre demande. Si c'est possible, signez une entente avec le responsables impliqué, déclarant que vous pouvez utiliser la répétitrice pour des réseaux et en cas d'urgence sans être obligé d'obtenir son approbation chaque fois. Vous n'aurez pas à courir après un chargé de répétitrice lors d'une urgence si vous avez une entente signée.

Une fois que vous avez l'autorisation requise pour le début de vos réseaux, informez vos membres du jour, de l'heure et de la répétitrice à être utilisée.

Le réseau est le véhicule parfait pour vous adressez à votre groupe et pour offrir des sujets de discussion. Vous déciderez peut être de pratiquer le traitement de messages - les messages tactiques (de coordination) et les messages formels - sur le réseau. Passez la responsabilité de contrôleur de réseau à plusieurs personnes. Certains ont même tenu des exercices non prévues durant le réseaux ou le coordonnateur s'est présenté avec un exercice de trafic d'urgence.

Votre réseau du SURA peut être une rencontre hebdomadaire où les membres se présentent, font un commentaire, et se retirent; ou il peut être une joyeuse rencontre pour des fins d'entraînement. Le réseau sera ce que vous en faites.

7.6 L'entraînement lors des rencontres de club

À votre rencontre de club (voir chapitre 5) vous devriez inclure des sujets de discussion, des vidéos (voir chapitre 8) des exercices et même un conférencier qui vient des agences desservies, spécialement le directeur des mesures d'urgence municipal ou un officiel du SURA.

Ne limitez pas vos rencontres aux seuls sujets du SURA. Plusieurs groupes dessinent et construisent des équipements qui leur permettront d'être plus efficace. Un des membres du SURA très enthousiaste a dessiné une antenne que le groupe a fabriquée et distribuée. L'antenne fonctionne mieux qu'une antenne de portatif usuelle et elle est parfaite pour les refuges. En utilisant ces antennes les opérateurs du SURA peuvent transmettre à faible puissance pour des périodes prolongées et à partir du refuge. L'antenne peut se rouler et être mise dans la poche lorsqu'elle n'est plus requise.

Les concours inter-club vous aideront à entraîner votre groupe. Comme exemple, faites un concours pour déterminer qui a la meilleure trousse d'urgence. Les trousse peuvent être de vieilles boîtes de munitions que le groupe se serait procurées. Les membres du SURA ont reçu une liste des équipements qu'ils peuvent avoir besoin en cas d'urgence. Ces trousse pleines d'équipement peuvent être mises en démonstration à l'une des rencontres de club. Les membres du club votent pour celui qui a la meilleure trousse.

7.7 L'entraînement à la théorie de base des communications.

Le manuel du SURA pour les instructeurs de RAC a été développé pour fournir les structures d'un cours approprié aux membres des groupes du SURA.

Les suggestions qui suivent ont pour but de vous aider à devenir un meilleur opérateur soit lors de concours ou lors de mission du SURA. Comme vous allez le constater, la majorité de ce matériel vise les opérations en phonie. Les opérations en CW ou par mode digital sont beaucoup mieux décrites dans plusieurs autres publications.

1) Pour la transmission en phonie, toujours vous rappeler de parler en travers du microphone. Il est malheureux que les programmes de télévision présentant des scènes de police parlant dans le microphone qu'ils portent à l'épaule, c'est le mauvais exemple. Le micro que le policier/acteur utilise est mort - il est enregistré sur un système haute fidélité à l'aide d'un autre micro. De manière à bien paraître l'acteur tient le micro à six pouces et parle directement dans celui-ci. C'est comme ça que les mauvaises habitudes sont acquises. Si vous utilisez un microphone avec PTT, placez vos lèvres sur le bord du micro et parler à travers celui-ci. Si vous avez un microphone de station fixe, c'est encore la meilleure façon d'obtenir un son clair et propre. Le fait de parler en travers du micro coupe beaucoup de sifflements, de bruits de respiration. Cette technique produit des communications beaucoup plus compréhensibles.

2) Parlez lentement, distinctement, clairement, et ne laissez pas votre voix traîner à la fin d'un mot ou d'une phrase.

3) Sur les appareils FM, appuyez sur le bouton et attendez au moins une seconde avant de commencer à parler. C'est pour s'assurer que les premiers mots du message ne seront pas coupés par un système de *scquelch* un peu lent.

4) Sachez ce que vous allez dire avant d'appuyer sur le bouton du micro. Ne surchargez pas le réseau avec des: Réseau, euh ici VE, euh deux, euh XYZ, et, pourriez vous appelez monsieur, euh euh, Maurice à la radio, euh de la part de, euh monsieur Jean, à vous. Il est très facile de porter à confusion si l'opérateur n'a pas les données sur le bout de la langue et prêt à transmettre le message d'une façon claire et ordonnée.

5) Assurez vous de ne pas être en contact déjà avec quelqu'un. **Écoutez** avant de transmettre - la pause de la station de contrôle (NCS) est peut être délibérée pour permettre à deux stations de compléter leur transmission.

6) Mâcher de la gomme, manger ou autres actions similaires ont pour effet d'encombrer votre transmission.

7) Sur la bande de deux mètres - et autre bandes VHF - recherchez un endroit qui vous permet de bien recevoir, particulièrement lorsqu'à la limite des communications. Ne vous déplacez pas pendant que vous transmettez en zone difficile. Les répétitrices ont beaucoup plus de pouvoir que votre portatif. Même si le signal reçu est bon de la répétitrice, il n'est pas assuré que votre signal à la répétitrice est le même.

8) Sous l'effet du stress, plusieurs opérateurs ont tendance à parler rapidement. Même si vous êtes au coeur de l'action, rappelez vous de parler lentement et clairement de manière à faire passer le message correctement. **La précision en premier, la vitesse en second.**

9) Évitez les réflexes de colère sur les ondes à tout prix. Aussi les commentaires à caractère obscène se reflètent sur toute la communauté des radio amateurs. Souvenez vous qu'il y a beaucoup de balayeurs d'ondes en opération et des personnes non licenciées mais intéressées, incluant les journalistes, et que votre technique d'opération est sous surveillance constante.

10) Si vous relayez un message pour une autre personne, assurez vous de le faire correctement, mot pour mot, comme il vous a été donné. Si ça vous paraît insensé, demandez des explications avant d'aller en onde. Retournez le message à l'expéditeur pour clarification.

11) Soyez alerte. Rien ne détruit la confiance plus vite qu'un opérateur radio qui semble s'ennuyer. Si vous êtes fatigué, demandez à être relevé pour quelques instants.

12) Oubliez l'humour sur les ondes durant les exercices et encore plus spécialement durant les urgences réelles. Un système radio est assez confus sans qu'on n'y ajoute les farces et les jeux de mots. La radio amateur est peut être un passe temps, mais les fonctions du SURA sont choses sérieuses et devraient être traitées comme tel en tout temps.

13) Surveillez certains mots. Ils se prononcent comme le sens contraire. Employez le terme **affirmatif** ou **négatif** pour le oui et le non, **bien compris** au lieu de QSL, **message bien reçu** au lieu de OK. L'usage du code Q en opération d'urgence et en phonie n'a pas sa place. N'employez pas non plus de termes radio amateur trop souvent entendus, qth-pro au lieu de travail, usine etc... le 600ohms au lieu du téléphone, vous n'êtes pas QRU mais bien à l'écoute de la fréquence.

14) L'identification des unités dans un réseau d'urgence à plusieurs stations est obligatoire selon Industrie Canada. Cependant, si la station de contrôle du réseau NCS et chaque stations qui y sont rattachées s'identifient aux trente minutes, elles peuvent utiliser des identifications abrégées ou des noms tactiques. Comme exemple, VE2XYZ peut utiliser 2XYZ ou premiers soins 1 (un) en autant que la station s'identifie au 30 minutes comme VE2XYZ.

15) Toujours vous identifiez au début de chaque transmission. Le contrôleur de réseau NCS doit savoir qui appelle, comme tous les autres d'ailleurs, parce que d'identifier une station par la voix qui parle peut être difficile dans les opérations d'urgence. Identifiez vous encore lorsque l'échange de message est terminée, tel que demandé par la réglementation

16) **Le mot, break, n'est jamais utilisé à moins qu'il y est une urgence.** Donnez vos lettres d'appel ou votre nom tactique, pour avoir accès au réseau.

17) Souvenez vous que le signal le plus fort capture le récepteur en FM. Lorsque deux ou trois stations sont sur les ondes en même temps, la confusion règne. Vérifiez que vous ne passez pas par dessus une station ou que vous annuliez son signal.

18) Ne faites pas de relais, à moins que le contrôleur de réseau NCS, ou une autre station le demande - et que vous êtes en mesure de le faire à votre station.

19) Lorsque vous transmettez des chiffres (numéros d'adresse, de téléphone) transmettez toujours les chiffres en séquence individuelle, c'est à dire, un chiffre à la fois. Ne jamais donner les chiffres en combinaison, douze, vingt trois etc... Il y a souvent de la confusion lorsque l'on transmet des chiffres.

20) L'épellation des mots n'existe pas dans le travail du SURA. Si vous devez transmettre un nom propre, toujours le faire en utilisant l'alphabet phonétique internationale. N'improvisez pas de nouvel alphabet; si vous ne la connaissez pas, il serait temps de l'apprendre et de l'utiliser dans vos opérations de tous les jours.

A alpha	F foxtrot	K Kilo	P papa	U uniforme	Z zoulou
B bravo	G golf	L lima	Q quebec	V victor	
C charlie	H hotel	M mike	R romeo	W whiskey	
D delta	I india	N november	S sierra	X xray	
E echo	J juliet	O oscar	T tango	Y yankee	

21) Toujours confirmer les appels et les instructions reçues. Vous pouvez confirmer en donnant vos lettres d'appel ou votre nom tactique. Rien ne dérange plus qu'un long silence suite à un message. Si vous ne pouvez pas prendre le message immédiatement, alors demandez à celui qui vous appelle de rester à l'écoute, vous allez lui répondre dès que possible. Autrement confirmez vos appels immédiatement.

22) Ne jamais confirmer un appel ou des instructions si vous n'avez pas compris l'appel ou les instructions entièrement. Si vous ne comprenez pas, demandez que l'on répète. Assurez vous d'avoir les instructions en entier avant de confirmer.

23) La station de contrôle est souvent fort occupée avec des choses qui ne se passent pas nécessairement sur les ondes. Si vous appelez la station de contrôle et n'obtenez pas de réponse immédiate, soyez patient et appelez de nouveau. Si c'est pour une urgence, appelez plus souvent en disant que c'est une urgence; autrement espacez les appels jusqu'à ce que le NCS vous réponde. Peut être êtes vous dans un trou de la répétitrice, essayez de changer votre position jusqu'à ce que vous obteniez une réponse. **Avant tout soyez patient.**

24) **Ne transmettez que des faits.** Si votre message est une question, les déductions, les estimés, les oui dire identifiez les comme tels. Ne surchargez pas les ondes avec de l'information non essentielle. Particulièrement les informations qui regardent le travail du SURA là où les rumeurs peuvent partir par l'écoute d'une transmission sur les balayeurs d'ondes ou sur les postes de radio en dehors du service du SURA. **Faites attention à ce que vous dites sur les ondes.**

25) Sachez toujours où vous êtes. Si vous êtes mobile ou portatif et que vous vous déplacez, soyez toujours à l'affût des indices pour vous localiser. La station de contrôle aura peut être besoin de connaître exactement votre position, alors soyez vigilant. Si ça vous est demandé, vous pourrez décrire votre position en tout temps. C'est particulièrement important si vous êtes sur les lieux de recherches ou avec d'autres unités mobiles.

26) Gardez toujours une station qui écoute sur la fréquence du réseau. Si vous devez quitter la fréquence, demandez la permission à la station de contrôle avant de changer. Avisez la station de contrôle du changement et rapportez vous lorsque vous revenez. Il est primordial que la stations de contrôle sache où sont les stations du réseau. Gardez le NCS avisez.

27) Restez hors des ondes jusqu'à ce que vous soyez certain d'être utile. Il est inutile d'offrir des avis, de l'aide, des commentaires et autres informations au réseau à moins que vous soyez capable d'apporter des clarifications. Il est préférable de garder le silence et de passer pour un fou, que d'ouvrir la bouche et de confirmer la chose.

28) Plusieurs fois les conditions radio sont pauvres et les mots doivent être exagérés pour être compris. En général parlez lentement et distinctement pour pouvoir passer à travers le statique et les signaux faibles.

29) Si vous ne comprenez pas tout le message qui vous est donné ou si vous avez manqué un mot de la transmission vous devez demander de "dites à nouveau".

30) Lorsque vous avez compris le message confirmez la réception par **bien reçu ou bien compris**. Ne jamais confirmer par "QSL"

Avant tout, analysez vos méthodes d'opération et polissez chaque élément de façon à ce que votre contribution aux SURA vaille la peine. La station de contrôle du réseau peut avoir l'autorité finale, mais de bonnes méthodes d'opération et de procédures font qu'un réseau se déroule presque sans la station de contrôle. NCS

7.8 Essais d'Urgence Simulée Canadien (CANSET) Canadian Simulated Emergency Test.

Le Canadian Simulated Emergency Test (CANSET) se tient chaque année à compter de 1998 la troisième fin de semaine d'Octobre. Le type d'essais de CANSET mets à l'épreuve les capacités de l'Organisme des Service Extérieurs de RAC, notamment le SURA, aussi bien que d'autres groupes radio amateurs qui se dévouent pour le service au public. Le produit final est une meilleure réponse en cas de vraie urgence. Parmi les autres objectifs, CANSET tend à renforcer les relations entre le SURA et les agences desservies, à encourager l'usage de modes digitaux pour s'occuper d'un haut volume de communications, et pour améliorer la coopération entre les groupes SURA et les volontaires du NTS, particulièrement au niveau local. Tous les officiels de RAC SURA et NTS recevront un bulletin détaillé et les formulaires de rapport CANSET de la part du FSM vers la fin de l'été.

Au niveau local, votre exercice CANSET peut consister en un exercice par enveloppe, lequel exercice consiste à ouvrir les enveloppes dans l'ordre et à suivre les instructions de chaque enveloppe successivement, ou aussi complexe que l'exemple qui se trouve à la fin de ce chapitre. En consultation avec votre SEC vous êtes le mieux placé pour décider quelles sont vos points faibles et pour lesquelles vous avez besoin d'entraînement additionnel. CANSET est le meilleur endroit pour faire l'entraînement supplémentaire.

Le pointage de chaque groupe SURA qui participe est basé sur plusieurs critères, qui sont tous dans le seul but d'entraîner les groupes aux communications d'urgence. Mais le pointage obtenu par votre groupe n'est qu'une référence qui vous permet de juger l'état de préparation. Vous aurez une idée générale de la direction de l'état de préparation de votre groupe en vous référant au pointage et en le comparant avec votre pointage dans une couple d'année.

Durant le CANSET, chaque groupe local du SURA simule des conditions d'urgence et se met en action. Dans certains cas, l'urgence local peut être de concert avec les essais d'urgence au niveau des sections. Le NTS est mis à l'épreuve par la participation des groupes du SURA et d'individus qui soumettent du trafic. Le NTS est activé sur une base d'urgence simulée pour permettre le traitement du trafic d'une manière plus rapide que normal, comme il se ferait sous des conditions d'urgence réelle. Pour s'assurer que toutes les stations respectent le traitement des messages jusqu'à destination le contenu des messages doit porter sur sa première ligne, "urgence simulée" sur tous les messages CANSET ou tout autres messages SET.

7.9 L'entraînement lors du FIELD DAY

Quoique le FIELD DAY soit orienté vers le concours, c'est une excellente opportunité de mettre à l'épreuve votre unité du SURA ainsi que son état de préparation. La planification de l'organisation de votre station, déterminant qui opère et à quel endroit, le montage de la station dans un temps minimum, la mise à l'épreuve des équipements sont tous des facteurs d'expérience à mettre à l'essais lors du Field Day. Lors d'une urgence, les connaissances et les habiletés que vous avez acquises lors du Field Day peuvent tourner une situation marginale en situation qui peut être gérée. Le FIELD DAY se déroule chaque année vers la fin de Juin, alors vous pouvez planifier pour de meilleurs résultats.

7.10 Le certificat et l'entraînement des coordonnateurs des mesures d'urgence de RAC

Le fait de compléter l'examen à l'annexe de ce manuel représente votre engagement à l'excellence au support des communications d'urgence modernes. Ça sert à s'assurer que les officiels de l'organisme de service de RAC qui sont engagés dans le travail du SURA vont acquérir, développer et raffiner les aptitudes qu'ils ont besoin pour performer avec un haut standard lorsqu'ils seront appelés à répondre à une situation de communications d'urgence. Tous les EC, DEC, SEC et SM ont l'opportunité (sur une base volontaire) de compléter l'examen. Les principaux matériaux suggérés pour compléter avec succès l'examen sont listés. Si vous obtenez les notes de passage requises, vous recevrez un collant de certification spécial pour votre certificat de nomination, attestant votre succès à l'examen.

7.11 Résumé

L'entraînement d'un groupe du SURA est un processus continu. Tous les rencontres, les réseaux, les exercices ou les urgences réelles doivent être considérés comme une expérience d'apprentissage pour tous les membres du SURA. Plus vous entraînerez les membres de votre groupe de façon efficace, plus ils le seront lorsque vous en aurez besoin.

8 - La liaison avec les agences desservies

8.1 Introduction

Votre groupe du SURA a été formé pour servir le public. Si vous ne servez pas le public votre groupe ne remplit pas sa mission. En termes pratiques, ça veut dire que vous devez continuellement essayer d'établir et de maintenir des contacts avec les agences de sécurité public et les groupes d'entraide. Ce chapitre va vous aider à déterminer les agences que vous pouvez servir, la bonne méthode pour les contacter et l'approche à employer pour présenter votre groupe d'une manière professionnelle. La première responsabilité d'un groupe canadien d'urgence est envers le coordonnateur des mesures d'urgence municipal. Les contacts avec les autres agences peuvent se faire par son entre mise ou directement avec les administrateurs de l'agence.

Si un groupe d'urgence de radio amateurs a été formé en dehors de SURA RAC, le Coordonnateur de section fera tout son possible pour nommer le directeur de ce groupe coordonnateur d'urgence de RAC, pour les avantages que cela pourrait apporter au groupe. Il est peu probable et même non recommandable de former un deuxième groupe si les efforts du SEC n'ont rien donné, même si c'était pour desservir des agences non gouvernementales.

Les suggestions offertes dans ce chapitre ne sont que des suggestions. Vous êtes entièrement libre de les modifier pour les adapter à votre situation.

8.2 Les accords de RAC et vous

RAC a signé plusieurs lettres ou mémoires d'ententes avec le gouvernement et les organisations d'entraide qui reconnaissent mutuellement leur coopération. Ces ententes sont les bases sur lesquelles reposent les efforts concertés au niveau national et provincial en cas d'urgence. Comme coordonnateur, c'est votre responsabilité que de mettre en application ces ententes au niveau local. Au Canada, les municipalités sont reconnues comme ayant la première responsabilité en cas d'urgence. Il est essentiel qu'une bonne relation soit établie avec le coordonnateur des mesures d'urgence municipal et les agences de soutien, bien avant que les besoins se fassent sentir. Le trafic pour le bien-être de la population est pris en charge seulement sur une base volontaire.

Les ententes vont vous aider ainsi que les agences locales. Les ententes vont vous donner un sens de légitimité lorsque vous discutez du SURA avec les administrateurs de l'agence. Les ententes serviront aussi à informer les administrateurs que les agences reconnaissent officiellement le SURA. Si vous discutez SURA avec des agences qui n'ont pas d'ententes, mentionnez les agences avec lesquelles nous en avons, aussi bien que l'implication de RAC avec Industrie Canada et la Protection Civil. Le fait que nous ayons des ententes avec des organismes nationaux et gouvernementaux, devrait faire bonne impression sur les administrateurs et leurs démontrer que SURA est vraiment un service de communication d'urgence. Ces ententes sont reproduites à l'annexe de ce manuel.

8.3 RACES, SKYWARN, FEMA et NVOAD

RACES est un organisme commandité par le gouvernement américain similaire aux SURA. SKYWARN est semblable à notre CANWARN. FEMA et NVOAD sont des organismes américains qui n'ont rien à voir au Canada, et sont mentionnés seulement à titre d'information.

8.4 La Croix-Rouge Canadienne

La Croix-Rouge Canadienne, une agence à buts non lucratifs, devrait vous être très familière étant donné qu'elle est une alliée de RAC depuis longtemps (voir mémoire d'entente en annexe). Pour contacter les bureaux locaux il s'agit tout simplement de regarder dans l'annuaire téléphonique et de demander pour la personne en charge des communications. Lors que vous discutez de la capacité de votre groupe avec l'administrateur, mettez l'emphase sur le rôle du SURA particulièrement pour le trafic qui concerne le bien-être des gens. Ayez une photocopie du mémoire d'entente à lui montrer pour illustrer votre entrée en matière. Souvenez vous que l'usage maintenant très répandue de l'internet et du courrier électronique peut donné à l'administrateur le sentiment que SURA n'a plus sa place. Vous devrez discuter du problème des pannes dans les échangeurs téléphoniques et les sites cellulaire causées soit par les dommages ou par la surcharge. Le SURA et le NTS peuvent être les seuls moyens de soutien lorsque les autres moyens tombent en panne (comme ils le font souvent).

8.5 L'Armée du Salut et les autres agences humanitaires.

Comme discuté auparavant, au Canada, les municipalités ont le rôle de premier répondant en cas d'urgence, avec le soutien du gouvernement provincial et ensuite fédéral. La Croix-Rouge Canadienne est le chef de file des agences humanitaires et toutes les autres lui sont subordonnées. Cependant, il y a beaucoup à gagner à développer des relations avec ces autres agences comme l'Armée du Salut, L'Ambulance St Jean, et plusieurs autres groupes à qui vous pouvez fournir de l'aide dans les communications. Incluez les dans votre planification et dans vos rencontres de planification. Ça va vous rapporter lorsque les besoins se feront sentir. Ne négligez pas les organismes charitables qui commanditent les marche-tons, les parades et autres événements spéciaux. Plusieurs organisations seraient heureuses de pouvoir compter sur des communications fiables fournies par votre groupe du SURA, et ces événements aident à maintenir les compétences sur les ondes.

8.6 Les Hôpitaux locaux

L'hôpital de votre localité peut avoir besoin de communications en cas d'urgence. Certains hôpitaux manquent de support aux communications en cas d'urgence et de communications entre eux. Dans le cas d'urgence majeure, les communications latérales (hôpital à hôpital, hôpital aux groupes d'ambulanciers) sont essentielles .

8.7 Les communications latérales

Pendant que vous contactez les agences et organismes mentionnés, mentionnez les communications latérales. Les groupes du SURA sont dans une position optimale pour fournir les communications d'urgence d'une agence à l'autre en cas d'urgence. Rarement, comme exemple, qu'un directeur des travaux publics parle à un administrateur de la Croix-Rouge Canadienne, dans les circonstances normales. En cas d'urgence ça peut devenir impossible. Votre groupe bien entraîné du SURA peut combler ce vide.

8.8 Environnement Canada CANWARN

Quoique votre groupe du SURA travaille avec le coordonnateur des mesures d'urgence municipal, il peut aussi rendre service en observant et rapportant les conditions météo lors des tempêtes. Les fonctions d'avertissements météo et la réponse aux urgences sont complémentaires. CANWARN (Canadian Weather Amateur Radio Network) est un projet commun d'Environnement Canada et de groupes de radio amateurs. Les radio amateurs, qui ont été entraînés à reconnaître les éléments de conditions météorologiques sévères, passent les rapports d'observation de ces phénomènes directement à Environnement Canada par les ondes radio amateur VHF et UHF à un contrôleur de réseau et ensuite par internet. Ce qui permet à Environnement Canada de faire passer les avertissements au public en général sur les événements de conditions sévères. Ces conditions pourraient (quelques fois) échappées aux techniques de détection et de prévisions normales.

Lorsque des conditions météo sévères menacent une zone, un contrôleur de réseau pré-assigné est appelé par le spécialiste en devoir au bureau régional du centre météorologique. Le contrôleur de réseau se rapporte alors sur les lieux pour opérer la station radio amateur fournie par Environnement Canada et l'ordinateur qui y est installé. L'ordinateur a l'accès internet pour se rapporter au centre régional météo, mais aussi est capable de montrer les images radar et satellite du centre météo. Le contrôleur ouvre le réseau CANWARN sur les répétitrices locales. Les amateurs en vigile sur le territoire (station de base, mobile ou portative) sont avisées de la probabilité de conditions météo sévères par une variété de méthodes, et se rapportent sur le réseau CANWARN. À mesure que les bulletins d'environnement Canada sont mis à jours, l'information est transmise aux observateurs par le contrôleur de réseau. Ils savent ensuite quelle type de phénomène ils doivent surveiller.

Lorsqu'un observateur voit les indications de conditions météo sévères, comme de la grosse grêle, un nuage en forme d'entonnoir, il transmet l'information au contrôleur de réseau, qui entre les informations sur l'ordinateur et ces informations sont disponibles pour le spécialiste en devoir. Les avertissements météo pour le public peuvent alors être mis à jours en utilisant les informations en temps réel. La détection rapide et les avertissements sont essentielles pour sauver des vies, lorsque l'on fait face à des tornades mortelles.

CANWARN a débuté comme projet pilote en 1987 dans la région de Windsor par l'entremise de Randy Mawson, maintenant VE3TRW, d'Environnement Canada. Depuis il a pris de l'envergure à Trenton/Belleville,

Kitchener, Kincardine, Sarnia, Toronto, Niagara, Shelburne, Hamilton, Thunder Bay, Fort Frances, Kenora et Ottawa dans les régions de l'Ontario, et aussi de l'Alberta et pour une partie des Provinces Maritimes. Le programme est présentement en démarrage au Québec, pendant que je fais cette traduction du manuel (Oct.99).

Tout radio amateur licencié peut devenir observateur CANWARN. Les radio amateurs reçoivent un entraînement dans l'art d'observer les conditions météo sévères par des représentants d'Environnement Canada, et de d'autres experts locaux. CANWARN est un complément normal aux activités du SURA, les groupes du SURA peuvent devenir des groupes d'observateurs ou peuvent former le centre d'un tel groupe. Si une tempête crée un état d'urgence, le groupe du SURA sera déjà impliqué et actif, prêt à se mettre en action. Les groupes intéressés doivent entrer en contact avec le Bureau Régional d'Environnement Canada pour s'enregistrer. En Alberta CANWARN s'appelle ALTAWATCH. D'autres régions peuvent être connues sous d'autres noms, mais tous vont reconnaître le nom CANWARN (voir annexe V).

Vous pouvez même faire encore plus du côté météo. W9QBH (le SEC d'Illinois) a développé un excellent réseau RTTY qui couvre effectivement l'état de l'Illinois et est utilisé pour transmettre les informations du National Weather Service au groupe d'urgence et à d'autres individus. Le système a demandé des années de travail et d'implications. Par son effort, des informations importantes sont transmises de NWS à SKYWARN dès qu'elles sont reçues. Un excellent rapport de travail avec le NWS, entretenu sur plusieurs années, est l'une des raisons pour laquelle le réseau est en opération à tous les jours.

8.9 Les agences de Recherches et Sauvetages

Même si votre groupe du SURA travaille avec le coordonnateur des mesures d'urgence municipal, vous pouvez peut être aider les groupes de Recherches et Sauvetages de votre coin. Plusieurs de ces groupes se fient au radio CB/GRS pour les communications. Ils aimeront peut être la technologie et l'efficacité de la radio amateur, ou à utiliser votre groupe pour des communications supplémentaires. Les groupes SURA et REACT peuvent se compléter dans plusieurs situations au niveau local. Les agences de sauvetages aérien civiles aident aux recherches d'avions disparus et pour d'autres services aériens. La plupart du temps ils possèdent leur propre moyen de communication. Cependant, votre unité du SURA peut aider dans des circonstances spéciales, ou pour la coordination air-sol là où la coordination au sol est combinée avec la recherche aérienne. L'annexe contient une liste des principales adresses pour le Service Canadien de Sauvetage Civil, ainsi que pour les organismes de Recherches et Sauvetages au sol.

8.10 Vendre le SURA aux organismes

Lorsque vous contactez un usagé potentiel pour les services du SURA, souvenez vous que votre but est de vendre vos services à l'utilisateur. Contrairement à la vente professionnelle, il n'y a pas d'argent impliqué, mais on arrive à un arrangement qui bénéficie aux deux parties.

Le mécanisme de vente professionnelle vous aidera dans vos efforts pour augmenter votre liste d'utilisateurs du SURA. La meilleure approche applicable à vos besoins, comme coordonnateur, est la vente consultative. Cette approche est basée sur le principe qui veut que plus vous connaissez ou comprenez votre utilisateur, meilleures sont les chances que vous puissiez l'aider.

Si vous n'êtes pas un spécialiste de la vente, voici quelques conseils qui vous permettront de compléter la vente:

1) La connaissance de son produit: Il est très difficile d'essayer de vendre quelque chose que vous ne connaissez pas. Prenez le temps d'analyser les cotés positifs et les cotés négatifs de votre groupe du SURA. Plus vous connaîtrez les capacités de votre groupe, plus vous avez de chances de ne pas le sur-évaluer ou sous-évaluer.

2) Le candidat: Prenez le temps de vous asseoir avec vos assistants, et pensez aux organismes, organisations et aux groupes qui pourraient avoir besoin de vos services. Les agences et organismes avec lesquelles RAC a déjà des ententes devraient figurés au début de votre liste. Inscrivez tout vos candidats sur papier. Une fois que c'est fait, pensez au groupes et organismes qui vous sont moins connus. Si vous n'êtes pas certain qu'un organisme peut avoir besoin de vos services - inscrivez le sur la liste - à tout le moins pour des discussions possibles. À cette étape vous devriez avoir toute une liste.

3) Qualifiez-les: Considérez chaque organisation en profondeur. Peut-elle réellement utiliser l'assistance du SURA? Si oui, comment peut-elle utiliser le SURA? Qualifiez chaque organisme ou agence en décrivant 2 façons par lesquelles le SURA peut les aider. Celles qui, d'après votre évaluation, peuvent utiliser le SURA de trois différentes façons seront considérées comme vos premiers candidats. Ceux qui peuvent utiliser le SURA d'une ou deux façons seront considérés comme vos candidats secondaires. Ceux qui restent seront placés sur une liste à part et considérés comme des possibilités.

4) Le contact: Prenez rendez vous ou visitez personnellement vos premiers candidats avant une date fixée à l'avance (comme ça vous fixez un but pour vous et vos assistants). Vos candidats secondaires peuvent être contactés à une date ultérieure (ex. Les prochains 6 mois). Votre liste des possibilités peut être confiée à un assistant pour les recherches, qui détermineront si les possibilités sont viables. Vous les contacterez plus tard si elles le sont; placez les en filières si elles ne le sont pas.

Comment contacter vos candidats? Les paragraphes qui suivent répondront à la question. À travers tout ce procédé, souvenez vous que votre but en contactant les agences ou organismes, est de rencontrer personnellement la personne en charge et de faire votre présentation. Suivez le procédé, une étape à la fois.- Si vous décidez de faire le premier pas par téléphone, vous voudrez peut être utiliser les instructions suivantes: (malgré que vous pouvez les modifier pour les ajuster à votre personnalité ou à votre style ou pour la particularité d'une situation unique):

- EC "Bonjour mon nom est....., j'aimerais parler à la personne en charge des communications." (L'expérience a démontré qu'une courte introduction tends vers une meilleure réponse initiale que tout un paragraphe.)

- Demandez le nom de la personne et prenez en note.

- Lorsque vous pouvez parler à la personne, vous devriez expliquer brièvement qui vous êtes et ce que vous voulez discuter lors de votre présentation. N'essayez pas de donner votre discours de vente au téléphone. Si possible prenez un rendez vous. Le but du téléphone est d'obtenir un rendez vous - et non de discuter des avantages du SURA. Vous allez couvrir le SURA en profondeur lors de votre présentation.

- Une fois que vous avez obtenu un rendez vous, votre travail est fait, remerciez la personne.

- À l'occasion, vous avez tout simplement qu'à vous rendre à l'agence et demandez pour la personne en charge des communications. Ne faites ça que si après plusieurs téléphones et messages non retournés et seulement lorsque vous êtes sûr que la personne n'en sera pas offusqué. Si vous suivez cette approche, n'oubliez pas de noter le nom de la personne pour référence futur. Si la personne a le temps de vous voir, vous êtes chanceux. Soyez prêt à faire votre présentation.

5) La présentation: Votre présentation est probablement l'élément le plus important dans la vente du SURA. C'est votre chance de conclure la vente (référez vous au tableau 8-1 pour un scénario de base pour une présentation qui sera couronnée de succès).

Tableau 8-1 Format général de votre présentation

1. L'Introduction
2. Brèves explications sur vos devoirs et responsabilités
3. Brèves explications sur l'Organisation des Services Extérieurs de RAC
4. Le pourquoi de votre visite
5. Démonstration (cassette vidéo, diapositives etc...)
6. Questions et Réponses
7. Commentaires sur votre groupe du SURA
8. Détermination des besoins de l'agence
9. Laissez de l'information
10. Prenez un second rendez vous
11. Remerciez l'administrateur
12. Quittez
13. Tapez vous sur l'épaule

Reprenez votre présentation plusieurs fois. Prenez en considération l'agence ou l'organisme et la personne que vous allez rencontrer. Que savez vous au sujet de l'agence? Que savez vous de la personne? Est ce que l'information que vous avez est basée sur des faits ou bien sur des oui-dire? Avez vous soigneusement fait les recherches au sujet de l'agence? Êtes vous au courant des capacités de votre groupe du SURA? Il est très important que vous pensiez à tout ce que vous allez dire ou faire - à partir du moment où vous entrez jusqu'à votre sortie. Souvenez vous que vous représentez les radio amateurs en général, RAC, le SURA, et vous-même. Assurez vous que les informations que vous avez l'intention de donner sont exactes.

Si vous planifiez une démonstration de communication radio amateur (au moyen de portatif), il serait important de vérifier que votre radio est en ordre de fonctionner avant votre présentation. Si vous avez l'intention de faire l'appel sur les ondes, assurez vous que les membres sont au courant et que le plus grand nombre possible soit à l'écoute et réponde à votre appel. Si vous prévoyez faire la démonstration de la liaison téléphonique, vérifiez les choses suivantes: Est ce que la répétitrice est en opération? Êtes vous certain de pouvoir déclencher la répétitrice? Est ce que quelqu'un est à l'écoute? Avez vous le bon code d'accès pour la liaison téléphonique? Vos batteries sont-elles bonnes?

Si vous avez planifié d'utiliser une cassette vidéo ou une cassette audio, est ce qu'elles sont bobinées à l'endroit où vous voulez qu'elles débutent? Est ce qu'il y a 5 minutes de blanc avant le début de la cassette? Êtes vous certain du format du VCR?

L'une des façons de faire passer le message est de montrer le vidéo "At any moment" qui est un titre parmi plusieurs autres sur les services au public et que l'on peut se procurer à la bibliothèque Audio/Vidéo de RAC.

Avant de quitter la maison ou votre lieu de travail pour la présentation, soyez vêtu correctement, un habit est de mise. SVP laissez vos pantalons de jogging couleur orange vif, votre casquette avec des traces d'usure avancée à la maison. Ayez l'air professionnel et confortable. Essayez de vous mettre dans la peau de l'administrateur. Que pensez vous qu'il veut vous voir porter?

Lorsque vous entrez dans le bureau de l'administrateur, prenez contact visuellement, avancez vous vers lui et tendez lui la main. Présentez vous en donnant votre nom et votre titre. Oubliez les lettres d'appel. Ça ne veut rien dire pour un non amateur. Parlez clairement.

Remerciez l'administrateur pour son intérêt et faites lui mention que vous savez que son temps est précieux, alors vous allez entrer en matière immédiatement. Ce faisant, l'administrateur réalisera que vous n'avez pas l'intention d'abuser de son temps, et que vous vous comportez de façon professionnelle.

Commencez votre présentation. Ça peut ressembler à ceci:

Monsieur....., je suis le coordonnateur des mesures d'urgence pour le Service d'urgence Radio Amateur de la région de..... j'ai été nommé à cette fonction par mon directeur de section qui lui dirige la section.....

Si vous n'êtes pas familier avec le Service d'urgence Radio Amateur, voici le schéma d'organisation (comme celui au tableau 2-1) montrant les personnes à qui je dois me rapporter et les personnes dont j'ai la responsabilité.

En lui remettant une copie du tableau vous accomplissez trois choses:

- 1) il comprend que vous faites parti d'une vaste organisation
- 2) peut être connaît-il quelqu'un sur le tableau, ce qui aidera à vous rendre plus crédible, et
- 3) il sait que vous avez pris le temps de vous préparer pour cette présentation

Le Service d'urgence Radio Amateur est un service public par ses capacités de communication depuis 1935. Nous sommes commandités par le Radio Amateur du Canada qui est l'organisation nationale, et nous travaillons seulement sur une base volontaire.

Nous avons des ententes avec Industrie Canada, qui représente le gouvernement fédéral, la Croix-Rouge Canadienne aussi bien qu'avec plusieurs gouvernement provinciaux, ainsi que plusieurs municipalités canadiennes. Comme radio amateur, nous détenons une licence émise par Industrie Canada après avoir réussi l'examen sur la théorie de l'électronique, les aptitudes de communication, les lois sur la radio et le code Morse. Nous sommes équipés et licenciés pour opérer des radios à batteries en mode phonie et pour la transmission de données et ce pour supporter les communications téléphoniques, le courrier électronique de l'internet, et les communications par cellulaire. Vous vous demandez sûrement : Que veut-il de moi?

Je vous demande seulement votre aide. Mon rôle est de servir le public par mes capacités de communications - et seulement par mes capacités de communication - lorsque requises. Notre groupe du Service d'urgence Radio Amateur est prêt à vous aider dans les cas d'urgence, lorsque les téléphones et les cellulaires sont en panne. Nous voulons juste savoir comment nous pouvons vous aider.

Maintenant toutes vos cartes sont sur la table. L'administrateur sait pourquoi vous êtes là. Avec ces formalités passées vous pouvez être plus spécifiques dans vos commentaires:

“Nous ne pouvons garantir et nous ne garantirons pas, que nous pouvons résoudre tout vos problèmes de communication. Nous pouvons garantir que nous allons vous aider lors de problèmes de communications que vous pourriez avoir lors d'une situation d'urgence. Nous fournirons du personnel, des équipements et notre expérience sans frais pour votre organisation lorsque vous voudrez.”

Soulignez le fait que votre groupe souhaite aider pour les communications seulement.

Le plus important: R'assurez le que c'est lui qui est le patron. Vous n'allez pas lui dire comment diriger son opération, RAC et les dirigeants du SURA non plus. Avisez le que vous utiliserez le formulaire de message de la municipalité pour le trafic local.

“Notre groupe du SURA a présentement.....membres qui servent comme volontaires. Nous tenons des exercices tous les..... afin de maintenir nos compétences et pour améliorer nos procédures.”“Voici une liste de nos membres qui est aussi notre liste d'appel en cas d'urgence. (ceci va consolider le but visé avec le tableau précédent).Si une urgence survient nous pourrions avoir.....opérateurs sur les ondes en minutes prêts à fournir les communications. J'en suis certain , car nous pratiquons notre rapidité de réponse tous les.....Si vous avez prévu une démonstration c'est maintenant le temps de le faire. Si vous avez un portatif - et êtes certain de contacter quelqu'un sur la fréquence ou de pouvoir ouvrir le lien téléphonique - montrez lui l'appareil et expliquez que la plupart de vos membres possèdent des radios similaires. Expliquez en termes généraux ce qu'est un portatif, comment on l'utilise, et le fait que vous pouvez légalement utiliser le lien téléphonique.

L'expérience a démontré que plus l'administrateur se sent à l'aise avec le radio, plus il sera impressionné par votre démonstration. Lorsque vous expliquez comment se servir du radio, vous en profiter pour expliquez que la meilleure façon de parler dans un micro est de le faire en travers du micro plutôt que dans le micro. Si vous utilisez le lien téléphonique, essayez d'appeler le bureau de l'administrateur, à sa maison ou un ami. Peut être que l'administrateur pourra signaler le numéro lui même. Assurez vous qu'il a bien compris l'utilisation du portatif en mode lien téléphonique et qu'il sait quand pressez le *PTT*. Vous pouvez mentionné à l'administrateur que le portatif fonctionne aussi bien à l'extérieur ou dans une zone boisée, qu'il peut le faire à partir du bureau. Vous pouvez expliquer en général le temps que le portatif peut fonctionner sur la batterie, la distance qu'il peut couvrir et la distance couverte par un radio mobile. Si vous avez prévu montrer le vidéo c'est maintenant le temps de le faire. Donnez une courte introduction au vidéo, que vous aurez vu plusieurs fois avant afin de vous familiariser avec les sujets traités. Si l'administrateur a des questions durant votre présentation et démonstration, considérez cela comme un signe d'intérêt. Si non, il vous faudra trouvé le moyen de l'intéresser. Il voudra peut être écouter lors de votre prochain réseau ou encore visité l'installation d'un des membres. Il est très important de ne pas rester pris dans les détails techniques ou dans le jargon amateur lorsque vous répondez à ses questions. Répondez honnêtement, d'une façon qu'il puisse comprendre. Si l'administrateur n'a pas de question - ou après la période de questions - vous pourrez ajouter des informations additionnelles au sujet de votre groupe du SURA, si c'est nécessaire. L'étape suivante consiste à déterminer les besoins en communication de l'agence. En consultant l'agence vous devez savoir: a) comment ils communiquent de façon normal à tous les jours; b) comment ils prévoient communiquer dans des conditions extrêmes; c) est ce que leurs plans sont réalistes; d) comment un groupe SURA peut aider. (Référence au tableau 8-2, un questionnaire pour vous aider lors de votre consultation initiale. Ne faites pas la bêtise de parler à un administrateur pendant 15 minutes et ensuite lui dire “Vous pouvez compter sur nous en cas d'urgence” Vous n'êtes pas vraiment en position pour faire cette déclaration tant que vous ne connaissez pas les besoins en communication de cet agence.

Si on vous réfère à une autre personne pour obtenir la réponse, prenez note du nom de cette personne immédiatement, mais restez sur place. Il est la personne qui à la fin va décider si oui ou non votre groupe du SURA sera utilisé. C'est maintenant le temps de laisser les brochures ou papiers préparés. Laissez lui de la lecture mais ne le surchargé pas avec une tonne d'informations. Consultez votre SEC/DEC pour savoir quelle documentation laisser. Assurez vous de laissé une lettre d'introduction, votre nom, votre numéro de téléphone et vos lettres d'appel pour son dossier.

Référence au tableau 8-3. Vous pouvez créer un dossier pour les papiers que vous laisserez sur place. Ça donnera une allure plus professionnelle et permettra de garder vos informations ensemble dans son dossier. Prenez arrangement pour avoir une deuxième rencontre avec l'administrateur pour faire le suivi et pour discuter de vos plans de communication pour son agence. Si c'est possible, essayez que ce soit à l'intérieur des deux prochaines semaines alors que l'administrateur aura encore en mémoire votre première rencontre.

Remerciez l'administrateur pour son temps. Donnez lui la main et quittez. N'insistez plus. Votre travail est fait.

6) Le suivi: Envoyez une lettre de remerciements à l'administrateur en le remerciant pour son intérêt et son temps, à faire dans les deux jours qui suivent la rencontre. Tapez la lettre sur du papier officiel de RAC, ou sur du papier à en-tête de votre club ou de votre groupe du SURA.

TABLEAU 8-2: EXEMPLE DE QUESTIONNAIRE POUR LES AGENCES

1. Est ce que votre agence a déjà été dans une situation d'urgence? Laquelle? Quand?
2. Si oui, Comment évaluez vous votre système de communication actuel? Pourquoi?
3. Si vous n'avez pas été impliqué dans une situation d'urgence, pensez vous que votre système de communication est suffisant? Pourquoi?
4. Êtes vous dépendant du téléphone pour les communications en cas d'urgence?
5. Si oui, est ce que le fait de manquer de service téléphonique causerait des problèmes en cas d'urgence? Comment pensez vous corriger la situation?
6. En cas d'urgence, est ce que votre agence a besoin de personnel sur place?
7. Avez vous besoin de communiquer avec ces gens sur place? Qui sont ces gens? (Superviseur etc...)
8. Si oui, comment pourriez vous communiquer?
9. Est ce que votre agence trouverait avantageux d'avoir des communications inter-agence en cas d'urgence? Quelles sont ces agences?
10. Quelle territoire est couvert par votre agence? Votre personnel serait-il mobile ou à pied en cas d'urgence?
11. Auriez vous besoin d'une station de communication dans l'édifice? À quel endroit?
12. Êtes vous dépendant d'une répétitrice commerciale pour les communications mobiles ou les pagettes? Si oui, est ce qu'elle a du pouvoir d'urgence?
13. Avez vous un système de relève? Fonctionne t-il aussi bien que prévu? A t-il été mis à l'épreuve dans une situation d'urgence?
14. Votre personnel serait-il en faveur d'avoir quelqu'un qui le suit et qui transmet vos décisions et les commentaires?
15. (Optionnelle) Votre agence trouverait-elle avantageux d'avoir une communication radio via le téléphone sur le site d'un désastre?

TABLEAU 8-3: EXEMPLE DE LETTRE D'INTRODUCTION

Le Service d'Urgence Radio Amateur (SURA) se compose d'opérateurs radio amateur volontaires qui désirent aider les agences de services publics et les organismes à but non-lucratif lorsque les besoins se font sentir.

Le SURA est commandité par Radio Amateur du Canada (RAC), et dédié au service du public. Le SURA est organisé du niveau national jusqu'au niveau local avec l'aide d'une série de directeurs, chacun avec son travail spécifique et ses responsabilités.

Les directeurs locaux, ou coordonnateur des mesures d'urgence, sont nommés par le directeur de section (SEC) qui a juridiction sur une ou plusieurs provinces, et des directives sous lesquelles ils doivent opérer. Les coordonnateurs sont nommés sur la base de leurs connaissances en communication, leur dévouement envers le public et leur sens des responsabilités.

Les opérateurs radio amateur communiquent chaque jours, avec un ami tout près, de l'autre côté de la ville, à travers la province, et partout dans le monde, et même avec des satellites qu'ils ont conçus. Ils ont aidé des milliers de fois en fournissant des communications de soutien, et dans des centaines d'autres cas, en étant le moyen de communication.

Les membres du SURA désirent simplement offrir leurs services - sans aucun frais - pour le bien public.

Le SURA pourra vous aider dans sa capacité de communication seulement.

Pour de plus amples informations sur le SURA, contactez:

Nom,-----coordonnateur des mesures d'urgence

adresse,-----

téléphone,-----

8.11 La réussite de bonnes relations

De par sa double fonction comme radio amateur et officier municipal, Jerry Boyd, KG6LF, Chef de police de Coronado, Californie, et ancien officier d'information public de l'ARRL pour la section de San Diego, vous offre les suggestions suivantes pour une relation efficace avec les agences desservies. Même si cette information est surtout orientée sur le travail avec la sécurité public, les suggestions peuvent généralement s'appliquer à un grand nombre d'agences de sécurité et d'aide humanitaire avec lesquelles vous pouvez être mis en contact.

“Les communications de service public rendues par les amateurs sont basées sur une série de facteurs. En premier lieu, les amateurs doivent être acceptés par les autorités, et une fois acceptés, notre capacité de pouvoir continuer à contribuer en cas de désastre est basée sur l'efficacité et sur notre performance. Alors que l'acceptation, l'image, le rendement et l'efficacité sont importants pour les relations futures de travail entre les amateurs et les officiels de la police/pompier, c'est l'acceptation initiale qui est souvent difficile à obtenir”

“Alors la première question est, comment les radio amateurs peuvent-ils se faire accepter plus facilement par le personnel de la sécurité public? Une partie significative de la réponse repose sur la compréhension de ce qui peut attirer les officiers de police/pompier, et ce qui les refoule. Les officiels de la police et des pompiers ont tendance à être très sceptiques envers tout ceux qui ne font pas partis de la profession de la sécurité public. Cette prise de position vient du fait et est basé sur l'expérience passée ou des volontaires bien intentionnés et un peu trop zélés ont compliqué et même compromis les efforts dans les cas d'urgence. L'amateur et les autres volontaires qui désirent aider doivent être au courant de cette perception.”

“La police a généralement son voyage des *groupies* et des *suiveux*. Ils ne peuvent pas se permettent de tolérer les individus frustrés qui ont toujours voulu être policier ou pompier, mais qui pour une raison ou l'autre n'ont pas atteint leurs objectifs. Il semble y avoir une abondance de gens, spécialement durant une crise, qui, s'ils ont la chance d'aider dans une capacité officielle, vont rapidement dépasser la limite de leur autorité et de leur responsabilité. Dans leur zèle, de telles personnes, souvent paralysent les actions du personnel entraîné; mais pis encore, il font d'une situation déjà périlleuse une situation encore plus dangereuse par leurs comportements. Mis à part de rares exceptions les radio amateurs n'entrent pas dans cette catégorie. Le problème est que les officiers de police au milieu d'opérations stressantes peuvent avoir de grandes difficultés à faire la distinction entre ces volontaires qui apportent des solutions et ceux qui causent des problèmes.”

“Ces rares amateurs qui ont une conduite émotive, sont trop zélés dans l’offrande de leurs services ou dans la description de leurs habilités, ou encore qui dépassent les limites de leur autorité, causent à la grande famille radio amateur, plus de tords que de bien. L’officier de police ou le pompier typique, comme le civil typique, ne comprend pas la grande différence qu’il y a entre les services radio, le genre de licence impliquée ou le haut niveau de connaissance et de discipline qui caractérise le service radio amateur.”

“De plus, il faut se rappeler que la technologie de pointe, et les capacités que cette technologie donne à nous radio amateur est complètement étrangère à la plupart des policiers ou pompiers. Lorsqu’un amateur arrive sur les lieux et saute hors de son véhicule avec un portatif dans chaque mains et deux autres à sa ceinture, et qui sont tous en opération en même temps, les officiels ne savent pas trop comment répondre. Ou bien ils sont dépassés par la vue d’autant d’équipement qu’ils ne comprennent pas, ou sont tellement surpris qu’ils essaient de se tenir loin de ce qu’ils perçoivent comme étant dangereux.”

“Comment les radio amateurs volontaires sont acceptés dépend de l’établissement de leurs compétences dans d’autres activités. Et ça débute avec le fait de convaincre les officiels que les amateurs offrent un substitut à des fonctions payées auparavant par les contribuables à un coût raisonnable (connu aussi sous l’épellation: gratuit). Les radio amateurs locaux doivent aussi démontrer qu’ils sont organisés, disciplinés et que l’on peut compter sur eux, et qu’ils ont un intérêt sincère dans les services à la communauté.”

“La meilleure façon pour ce faire est au coordonnateur de se présenter aux agences de la sécurité public, dans sa fonction officielle. C’est mieux que d’avoir des radio amateurs, particulièrement en dehors de la structure du SURA, qui entrent en contact d’une manière non préparée et qui résultent dans l’impression que le groupe du SURA local est complètement désorganisé.”

1) Entamez cette première rencontre avec les officiels municipaux en étant bien préparé, et donnez une présentation bien étoffée des capacités des radio amateurs. Servez vous des coupures de journaux, d’articles dans les revues QST ou TCA etc...et qui mettent en valeur les services publics rendus par les radio amateurs. Discutez de la structure existante du SURA, en mettant l’accent sur le fait qu’un certain nombre d’opérateurs qualifiés seront prêt à répondre d’une manière opportune dans les cas d’urgence, (vous pouvez fournir une copie de la chaîne téléphonique ou la liste des membres.)

2) Faites la démonstration de la fiabilité et de la clarté des équipements radio amateur. Rien n’est plus valable que de faire l’appel sur la répétitrice 2 mètres, en utilisant un radio portatif à partir du bureau du chef de police ou de pompiers et d’avoir des amateurs répondant avec les signaux les plus propres possibles d’un endroit où les radios municipaux sont normalement inefficaces. Une telle démonstration il y a deux ans a convaincu les officiels de Laguna Beach en Californie à demander l’aide des services d’urgence radio amateur du comté de South Orange, cette décision est devenue très évidente pas longtemps après alors que cette communauté du bord de mer a été frappée par une série d’urgence locale.

3) Nommez les occasions spécifiques où les radio amateurs peuvent aider. Faites leur remarquer que vous savez que les fréquences de la police et des pompiers sont généralement surchargées avec des trafics tactiques ou opérationnels en cas d’urgence, et offrez les services d’une fréquence administrative pour usage à la direction et à la coordination des efforts humanitaires. Encore plus important, offrez de faire la démonstration de ce que vous pouvez faire en fournissant les communications pour une parade prévue. Il est très important d’appuyer sur le fait que vos services vont libérer certains officiers de la sécurité public qui seront alors disponibles pour autre chose.

4)Faites la démonstration de comment facilement les amateurs et leurs équipements peuvent s’intégrer dans les efforts pour la sécurité public. Des équipements qui peuvent être mis en opération rapidement à l’intérieur du quartier général dans un poste de commandement mobile ou avec les unités sur le terrain.

5) Dites que votre groupe est prêt à rencontrer les besoins de l’agence avec laquelle vous faites affaire. Montrez que vous êtes prêt à donner l’entraînement à votre groupe. Offrez aux représentants de la sécurité public de rencontrer votre groupe pour qu’ils puissent donner l’orientation et l’entraînement qu’ils jugent essentiels.

Finalement, soyez réaliste et objectif en terme de ce que votre groupe peut promettre aux agences de services public. Soyez prêt à remplir les promesses que vous avez faites. Rappelez vous d’être organisé et compétent. Une fois que vous aurez mis en place ces suggestions, soyez patient. La demande pour vos services viendra, peut être en quantité que vous n’avez pas prévue.

8.12 Résumé

Les fondations sont la base des bonnes relations. Les mémoires officiels tel que discutés précédemment dans ce chapitre servent à faciliter les échanges entre les officiels de RAC au niveau des sections et au niveau local avec vos contre-parties dans les agences desservies. Avec le travail d'approche accompli à l'avance, la reconnaissance des agences ayant des besoins de communication peut être grandement augmentée. Ces agences ont besoins de nous et nous voulons les aider. Maintenant que les approches ont été faites, ce qui va suivre sera relativement facile, parce que nous sommes les experts pour rencontrer les besoins de toute sorte.

9 - Le plan de télécommunications d'urgence

9.1 Généralités

Tel que mentionné au chapitre 1, vous dans vos fonctions de coordonnateur pouvez être appelé à aider le coordonnateur municipal à mettre sur papier un plan de communications d'urgence. Votre plan de télécommunications d'urgence est le point culminant de vos efforts comme coordonnateur du SURA. Il peut être que sur une seule page ou l'équivalent d'une courte nouvelle. Les buts visés par votre plan sont en fonctions des responsabilités que votre groupe du SURA a reçues et les ressources qui sont à votre disposition.

Lorsque vous développez votre plan, souvenez vous qu'il doit resté flexible, compréhensible et rationnelle pour votre groupe et pour les agences desservies. Il est impossible de tout prévoir dans tous les cas, alors établissez des bases qui peuvent être adaptées pour s'ajuster aux besoins. Ne vous laissez pas avoir par des mots étrangers à la radio amateur. Vous pourriez vous retrouver oublié lors d'une urgence, simplement parce qu'un officiel n'a pas pu comprendre exactement ce que votre groupe est supposé faire. Finalement votre plan devrait être rationnel pour tous les gens concernés. Il faut connaître votre personnel, leurs capacités et leurs ressources. Ne vous fiez pas sur un membre de votre groupe qui ne possède qu'un portatif à 1 watt pour servir de relais à 50 kilomètres plus loins. Vous devez aussi réaliser que votre groupe répondra d'une manière différente dans le cas d'inondation comparé avec le cas d'une personne disparue.

La détermination de l'usage coordonnée de la répétitrice, la sélection de contrôleur réseau, et l'établissement de la chaîne de commandements et la façon de se rapporter doivent être faits à l'avance. Toutes ces choses sont mentionnées dans un bon plan de télécommunications d'urgence.

9.2 Les procédures uniformisées d'opération

Dans tous les cas d'urgence, la situation évolue constamment. La performance de votre groupe sera jugée à partir de votre facilité de réponse à ces changements. Cependant, vous devez avoir plusieurs constantes sur lesquelles vous pouvez compter en cas d'urgence. Ces constances s'appellent "Procédures Uniformisées d'Opération". Vous pouvez inclure ces procédures comme annexe à votre plan de télécommunication, mais à tout le moins les incorporées dans ce manuel comme annexe XI.

Vos procédures doivent inclure:

- Les membres du groupe, lettres d'appel, responsabilités, adresse (maison et bureau), les numéros de téléphones, les équipements disponibles, leur disponibilité, le nom l'adresse, téléphone d'une personne à contacter en cas d'urgence, et tout entraînement spécialisé ou vocation pertinente.
- Les fréquences et modes que vous avez planifiés (incluant les fréquences alternatives)
- La liste de ceux qui sont autorisés à mettre l'alerte en action incluant les procédures
- Une ou des cartes détaillées montrant les lieux de rassemblement pour le groupe, les bureaux ou édifices importants Croix-Rouge etc... et les sites des répétitrices incluant leurs zones de couverture.
- Les procédures pour l'entraînement, le genre d'entraînement et les fréquences pour l'entraînement
- Les plan de planchers des édifices ou votre groupe peut avoir à entrer (hôpitaux, hôtel de ville etc...)
- Les procédures de mobilisation si possible sous forme de liste de vérification (check list)
- La liste des équipements qu'un membre doit avoir prêt en cas d'urgence
- Les procédures pour les réseaux et pour la transmission de messages sur les réseaux SURA ou NTS
- Des exemples de formulaires et comment les remplir/ou utiliser
- Les noms, adresses et numéros de téléphone de personnes clé que vous pouvez être appelé à contacter en cas d'urgence:
- Services ambulances
- Les officiels élus
- Les pompiers
- Les administrations gouvernementales (santé, services sociaux, travaux publics etc...)
- Les hôpitaux
- Les médias (radio, TV, journaux)
- Les pharmacies
- La police (municipale et provinciale)

- Les écoles
- Les services (hydro, gaz, etc...)

Les procédures uniformisées d'opération de votre groupe devraient fournir une référence rapide à vos membres lorsqu'ils sont en situation d'urgence. Lorsqu'ils ont des doutes sur quelques choses, ils devraient pouvoir consulter les procédures. Comme pour le plan de télécommunications, les procédures doivent être flexibles (étant donné que les demandes sur votre groupe peuvent varier) compréhensibles (en cas d'urgence), et rationnelles (pour un opérateur qui peut être appelé en poste durant une urgence).

Vos procédures devraient couvrir les communications en cas de désastre, les listes de vérification des équipements, les informations sur les matières dangereuses, la liste des membres, les procédures applicables lors d'un réseau, les formulaires de messages et les procédures d'opération pour le NTS.

9.3 Exemple de plan de base de télécommunications d'urgence

Vous trouverez plus bas un plan pour les télécommunications d'urgence (édité pour usage dans ce manuel) et sur lequel vous pouvez vous inspirer pour votre plan spécifique, en appliquant vos besoins particuliers. Ce modèle peut être adapté pour votre usage en remplaçant le nom des endroits avec vos propres noms de ville et province. Il est simple mais couvre toute la base. Un tel plan peut être intégré à l'intérieur d'un plan d'urgence municipal ou de plan en cas de désastre ou il peut y être attaché comme annexe au plan municipal. Même si vous n'êtes pas tenu de produire un tel plan, c'est un bon exercice que de le faire pour votre planification, parce qu'il vous oblige à examiner le problème et les solutions que vous pouvez apporter. Il peut aussi aider le coordonnateur municipal avec son plan.

Tableau 9 - 1 Plan de télécommunications d'urgence du Service d'Urgence Radio Amateur pour Small City.

1. Introduction

- 1.1 Le groupe de Service d'Urgence Radio Amateur (SURA) de Small City est composé de radio amateurs licenciés qui ont enregistré leurs capacités et leurs équipements, et ce de façon volontaire, comme service public de communication.
- 1.2 Selon les règles d'Industrie Canada, les services publics de communication sont fournis sans aucune forme de rémunération quelle qu'elle soit.
- 1.3 Le SURA de Small City fonctionne d'après le Plan de Télécommunications d'Urgence qui est à son tour sous la direction du coordonnateur des mesures d'urgence de Small City, et qui est nommé par le Coordonnateur de Section de concert avec le Coordonnateur de District. Le EC se rapporte au Coordonnateur d'urgence de Small City.
- 1.4 Le EC peut nommer des assistants coordonnateurs (AEC) selon ses besoins

2. But

- 2.1 Le but de ce plan est de fournir un guide écrit qui contient les informations minimum qui seraient requises en cas d'urgence. Chaque urgence étant différente, la flexibilité à fournir une réponse adéquate chaque fois, est une nécessité.
- 2.2 La responsabilité première du groupe SURA de Small City est de fournir des communications en cas d'urgence ou de désastre, lorsque les moyens de communication réguliers manquent ou sont surchargés.
- 2.3 Tous les exercices, entraînements et les instructions sont faits de le but de s'assurer d'être prêt à répondre rapidement et à fournir des communications d'urgence efficaces lorsque l'occasion se présente.
- 2.4 Les agences suivantes peuvent être desservies lors d'urgence pour les communications: Le coordonnateur des mesures d'urgence de Small City représentant l'Hôtel de ville, les pompiers et la police, la Croix-Rouge, l'hôpital de Small City; et tout autres agences qui demande l'aide du SURA.

Tableau 9 -1 (suite)**3. Mise en action du plan**

- 3.1 Tout membre du SURA de Small City qui croit qu'il y a des raisons pour que des communications d'urgence soient nécessaires devrait écouter sur la fréquence assignée pour de l'activité.
- 3.2 Si le service local de téléphone est disponible, le coordonnateur et/ou ses assistants doivent être avisés
- 3.3 En cas d'urgence ou les radio amateurs peuvent servir la communauté, les opérateurs radio amateurs peuvent être avisés par n'importe qu'elle ville, la Croix Rouge, les mesures d'urgence, ou des officiels qui avisent le coordonnateur du SURA.

4. Procédures de mobilisation SURA

- 4.1 La station de radio local CBXX sera contactée par le EC ou son représentant, si possible, pour de courts messages faisant appel aux membres du SURA.
- 4.2 Si le téléphone est en service, la chaîne téléphonique sera activée.
- 4.3 Dès qu'ils prennent connaissance qu'une situation d'urgence existe, les membres du SURA de Small City se rapportent sur le réseau d'urgence de Small City à la fréquence 147.150/.750 de la répétitrice ou à 146.52 en simplex comme fréquence alternative.
- 4.4 Les unités mobiles sont mises en action et envoyées sur place.
- 4.5 Le coordonnateur sera responsable de la station de contrôle du réseau ou délèguera un autre amateur comme NCS. Le contrôle se fera à partir de la station du centre des opérations d'urgence des mesures d'urgence de Small City. (EOC) Cette station est désignée comme station clé et sera fortement achalandée durant une urgence. La station est capable d'opérer dans des conditions d'urgence avec la capacité d'opérer à l'aide de génératrice et avec des opérateurs de relève assignés pour assurer une opération continue.

5. Responsabilités de la station de contrôle réseau (NCS)

- 5.1 Le réseau d'urgence de Small City sera activé par le contrôleur réseau et déclaré en fonction.
- 5.2 Les membres du SURA de Small City se rapportent sur le réseau à partir de leur mobile ou de leur poste à la maison et attendent les instructions.
- 5.3 Les stations de liaison avec le NTS seront assignées:
- XXXXXX réseau en phonie à 3.965 Mhz, 6pm
 - YYYYYY réseau 3.640 Mhz à 7pm et 10pm
 - ZZZZZZZ réseau VHF sur la répétitrice 146.28/88 en FM 9.30pm
- une station de liaison est aussi activée sur 146.04/64, la répétitrice de lien avec le "Key City" de Capitaltown
- 5.4 Des mobiles sont envoyés au quartier général de la Croix-Rouge de Small City et à l'hôpital de Small City et à tout autres agences selon les besoins
- 5.5 Les opérateurs de stations à la maison qui ne sont pas sur génératrice ou pouvoir d'urgence sont effectivement coordonnés pour opérer la station clé au besoin

6. Opération

- 6.1 Tous les messages écrits doivent l'être sur le formulaire de message normal - pour le trafic local, le formulaire utilisé par Small City, et pour le trafic sortant et entrant sur le NTS, le formulaire NTS.
- 6.2 Tous les messages doivent être signés par la personne qui donne le message, avec son titre, et elle accepte la responsabilité du contenu.

Tableau 9 - 1 (suite)

6.3 La priorité des messages doit être inscrite sur tous les messages, comme prévu pour le formulaire en usage

6.4 Les stations ne transmettent pas à moins d'être invitées à le faire par le contrôleur de réseau. La seule exception à cette règle est lorsqu'une station a un message urgent à passer.

6.5 Un livre de bord (log book) doit être tenu par la station de contrôle réseau NCS, indiquant les messages passés et les événements et l'heure est indiquée en temps universel (UTC24)

7. Exercices, Essais et alertes

7.1 Un essai annuel sera tenu en accord avec l'Essai d'urgence simulée Canadien (CANSET)

7.2 Le groupe du SURA de Small City fournira des communications de service public lors d'événements locaux, pour vérifier l'efficacité de ses opérations.

7.3 Le réseau d'urgence de Small City se tient le premier mardi du mois à 8pm

7.4 A la discrétion du EC, le groupe du SURA de Small City sera appelé à l'action sans pré-avis et par la chaîne téléphonique au moins une fois par année.

10 - Communications lors de désastre

10.1 Introduction

La plupart des systèmes de radio de la sécurité public sont conçus pour fonctionner en cas d'urgence et en tout temps du jour et de la nuit. De tels systèmes remplissent leurs fonctions dans les urgences "normales" (temps limité) et opèrent à l'intérieur des limites du système. Les problèmes surviennent lorsque les systèmes sont poussés à la limite ou que nous leurs demandons des fonctions hors de leur conception, comme lors d'un désastre. Les communications lors d'un désastre constituent une portion minime pour les organisations dans leurs efforts annuels, mais constituent un élément critique pour la préservation de la vie, de la propriété et du bien être public.

La technologie s'est développée d'une manière significative pour ce qui touche les équipement de communications durant les dernières années, il est extrêmement rare qu'une agence ou un système de communication d'une juridiction soit capable de faire face à un désastre majeur.

Les communications en cas de désastre peuvent être bien organisées, chaotiques ou à quelque part entre les deux. Non seulement les communications en cas de désastre varient-elles d'un désastre à l'autre mais elles varient aussi de minutes en minutes lors d'un désastre.

La clé est la préparation. Votre groupe du SURA, bien organisé, bien entraîné et avec un plan d'urgence rationnel, flexible et compréhensible fournira des communications d'une façon professionnelle, en cas d'urgence ou lors d'un désastre de grande envergure.

Cependant, il est difficile de savoir exactement ce à quoi il faut s'attendre lorsque le désastre arrive. Ce chapitre vous donnera quelques idées sur ce qui peut arrivé. Votre planification, plus ce que vous allez apprendre des deux expériences réelles présentées ici, devrait vous aider à reconnaître les problèmes potentiels avant qu'ils arrivent et vous permettre de modifier vos plans en conséquence.

10.2 La révision après désastre

En 1979, une tornade a frappé la ville de Wichita Falls au Texas d'une manière très étendue. Suite au désastre, le groupe du SURA local a compilé le résumés des opérations. Prenez note de comment sont survenus les problèmes et comment ils ont été résolus. Les leçons apprises peuvent bénéficier à tous les groupes du SURA.

La liste des recommandations qui est offerte peut être prise en considération par tout EC:

- 1) La première priorité est un EC fort, efficace et qui peut communiquer verbalement avec les autres pour vendre son idée.
- 2) Vous devez avoir sur papier un plan détaillé mais flexible qui servira tout vos besoins
- 3) Vous devez planifier pour le plus mauvais désastre. Nous ne l'avions pas fait. Développez votre plan de manière à ne compter que sur votre groupe pour de l'aide. Lorsque nous avons développé notre plan, nous connaissions très peu de choses et encore nous n'avons pas prévu que le désastre serait d'une telle ampleur à Wichita Falls. C'est une des raisons spéciales pour laquelle vous devriez coordonner vos efforts avec les autres groupes du SURA de votre zone pour pouvoir apporter un support mutuel.
- 4) Le EC doit être entièrement libre dans tous les types de plan opérationnel de se déplacer à l'intérieur de son champs d'opération et de faire les changement qui sont nécessaires. Il ne peut pas être attaché à un seul endroit d'opération. C'est pourquoi nous utilisons un assistant comme chef d'état major. Dans nos opérations, le EC était lié généralement à un endroit en particulier. Ce qui ne lui donnait pas la flexibilité qu'il avait besoin pour se déplacé sur tout le territoire des opérations pour qu'il puisse prodiguer ses directives là où on en avait besoin.
- 5) Entraîner votre groupe comme équipe en utilisant les talents individuels appropriés. A titre d'exemple, utiliser un homme de trafic pour les réseaux de trafic, et non comme livreur de message.
- 6) Ayez des exercices prévus pour mettre votre groupe dans le feu de l'action juste pour voir ce qu'ils sont capables de faire sous la pression et comment ils utilisent leurs équipements au meilleur de leurs connaissances. Les deux exercices que nous avons tenus avant le désastre nous ont été très profitables. Suite au deuxième exercice, nous avons apporté des changements mineurs qui se sont révélés très rentables pour nous lors du désastre une semaine plus tard.
- 7) Planifiez de la relève pour chaque position. Quelques uns des opérateurs peuvent être affectés personnellement par le désastre et incapable de se présenter. 16 opérateurs ont été touchés par le désastre, leur maison étant complètement détruite.

- 8) Impliquez tout le monde dans l'exercice. Utilisez chacun des participants à un travail significatif. Doublez à certain poste pour que tous soient utilisés. Faites une rotation des personnes pour qu'elles puissent voir d'autres types de travail. Nous essayons de faire la rotation sur la base des quarts de travail, les déplaçant d'une zone à l'autre au besoin.
- 9) Préparez une boîte d'urgence qui contient ce que vous pourriez avoir besoin pour opérer à l'extérieur de votre zone immédiate. Ceci inclus les équipements radio et les effets personnels. Étant donné que nous vivons dans le Tornado Alley, la plupart de nos membres ont une boîte de voyage prête en tout temps.
- 10) Souvenez vous que vous êtes là pour fournir des communications dans toutes sortes d'opérations. Ne vous mêlez pas de politique ou ne prenez pas les décisions que les officiels de la ville devraient prendre.
- 11) Gardez un livre de bord de tous les messages qui passent sur votre système de trafic. Pour le trafic prioritaire ou officiel, vous devez obtenir une signature sur tous les messages. C'est pour votre protection et cela servira de record des événements en ordre chronologique.
- 12) Faites votre possible pour développer de bonnes relations de travail avec les bons officiels de la ville et les directeurs de la protection civile. Il a fallu 4 années pour développer une bonne relation de travail avec les officiels de la ville. Dans la plupart des cas, un désastre doit arrivé avant que ces officiels voient la valeur des opérations d'urgence. Invitez le directeur de la défense civile à participer à vos activités de club. Soyez tenace sans exagération.
- 13) Coordonnez avec toutes les agences pour lesquelles vous êtes capable de fournir des communications d'urgence, incluant les compagnies d'utilités publiques et les hôpitaux. L'un des hôpitaux a tellement apprécié notre assistance qu'il nous a invité à installer notre répétitrice sur le toit de l'édifice et nous donne le pouvoir commercial et d'urgence. L'hôpital régional de la base des Forces Aériennes a autorisé l'achat et l'entretien d'un radio 2 mètres et de l'antenne pour être installé en permanence à l'hôpital et avec des opérateurs du SURA pour la station lorsque nécessaire. En plus, notre compagnie d'électricité a autorisé l'achat d'un radio HF et d'un système d'antenne pour fournir des communications en cas d'urgence et utilisant des membres SURA comme opérateurs.
- 14) Développer votre propre plan de manière à aider le plan d'urgence municipal. **Vous devez travailler en étroite collaboration avec le directeur des mesures d'urgence.**

Les choses mentionnées plus haut ne sont qu'un bref aperçu des choses à faire. Vous découvrirez sûrement plusieurs autres points qui demandent à être travaillés. Ce qui suit est une liste de problèmes que nous avons rencontrés durant notre opération:

- 1) La demande de communications sur 2 mètres a sévèrement dépouillée notre groupe d'opérateurs. La plupart du temps vous aurez besoin d'aide de l'extérieur. Planifiez en conséquence. Nous n'avions pas de plan de coordination efficace avec les autres groupe du SURA. Ça devrait être préalablement arrangé avec les autres groupe si possible. En ce qui nous concerne, les autres groupes nous ont contacté et nous envoyaient des opérateurs 4 à 5 heures après que la tornade eut frappé.
- 2) Toute la ville a été sans pouvoir électrique pour une bonne période de temps. La zone sinistrée a été sans pouvoir pendant plusieurs jours. De plus, le service téléphonique à travers toute la ville a été interrompu et serait resté interrompu beaucoup plus longtemps si ça n'avait été qu'une liaison via le microwave entre Wichita Falls et Dallas était en train d'être installé par la compagnie de téléphone. Les équipes d'urgence de la compagnie de téléphone ont mis en opération ce lien qui débutait ses opérations le soir même. Quelques uns d'entre vous doivent posséder un pouvoir auxiliaire disponible. Comme exemple, nos équipes d'ambulanciers avec leur centrale et les hôpitaux. En général, les agences affectées ou nous avons fourni des communications furent, les hôpitaux, les centres d'opérations d'urgence, la Croix-Rouge, la police de l'état, des agences fédérales.
- 3) Du à la demande pour les opérateurs sur 2 mètres, nous ne pouvions avoir assez d'opérateurs pour avoir un réseau en HF. Notre opération HF a été désorganisée pendant un certain temps jusqu'à l'arrivée d'opérateurs de l'extérieur. Nous avons eu 2 ou 3 opérateurs locaux avec des possibilités de HF qui sont venus sur l'air immédiatement après que la tornade eut frappé. Cependant c'était un effort non coordonné. Même avec l'aide d'opérateurs de l'extérieur, nous n'avions pas réellement le contrôle sur leurs opérations. Ils ont quand même monté leurs stations et commencé les opérations sans aucunes directives et ont fait un travail merveilleux.
- 4) Le fait de la désorganisation pour la transmission des messages nous a permis de mettre le doigt sur le fait qu'il faut avoir une centrale pour tous les trafics. Notre EC n'était pas libre pour le faire. Vous devez être en charge de cette situation en tout temps. Un des assistants pour le HF pourrait être chargé de ce type d'opération.

5) Assurez vous d'avoir du pouvoir d'urgence pour vos équipements et spécialement pour les répétitrices. Nous avons une répétitrice sur pouvoir d'urgence qui est restée en fonction durant la tempête. Notre répétitrice primaire a été sans pouvoir pendant 24 heures avant d'être capable d'obtenir le pouvoir d'urgence. Nous avons 2 répétitrices en dehors de Wichita Falls qui sont restées en opération et ce fût nos planches de salut pendant la phase initiale des opérations.

6) Établissez des contacts avec les média. Seulement une station AM est restée en onde après la tempête. Des informations erronées étaient transmises de cette station jusqu'à ce que nous installions un opérateur 2 mètres à la station et en communication directe avec le centre des opérations d'urgence (EOC). C'est alors que toutes les stations TV et radio se sont portées à l'écoute de notre fréquence sur les balayeurs d'ondes.

7) Gardez les opérateurs trop sensibles en dehors des postes clé. Une bonne voix et un ton calme sont nécessaires pour les stations de contrôle réseau.

Ce qui suit est pour votre considération et sont des commentaires en générale. Il y en a qui peuvent répéter ce qui a déjà été dit:

1) Nous avons fourni des communications pour 1 centre des opérations et 2 postes de commandements. L'étendue du désastre ne permettait pas au centre des opération de couvrir tout le territoire, 2 postes de commandements ont été mis sur pieds et les liens établis.

2) Soyez prêt à transmettre un grand nombre de messages. Approximativement nous avons transmis 15,000 messages humanitaires et 350 messages prioritaires pendant les opérations.

3) 38 membres du SURA furent utilisés pendant les premières 12 heures avec un total de 60 opérateurs pour les 4 jours suivants. Environ 20 opérateurs sont restés sur place pendant les 3 derniers jours. Du fait de l'étendue des dommages, des quarts de travail ont été établis dès que ce fut possible. En planifiant d'avance les besoins en personnel furent comblés.

En résumé, nous voulons vous dire de planifier pour le genre de désastre le plus grand possible. Développez un plan qui vous permettra d'utiliser votre personnel d'une façon efficace. En même temps vous devez coordonner avec les autres et être assez flexible de manière à pouvoir fournir tous les genres de communications.

10.3 Réflexion sur les communications lors de désastre.

Bob Dyruff, W6POU, était reconnu comme spécialiste des communications d'urgence. Bob a aidé des agences gouvernementales et de volontaires à planifier pour les urgences pendant de longues années et était assistant directeur des communications d'urgence pour la division sud ouest de l'ARRL et il a aussi tenu d'autres fonctions au sein de l'organisation.

Ce qui suit, est un papier par Bob dans le but de susciter des remises en question, a été écrit pour ce manuel et pour vous démontrer l'ampleur des défis qui se présentent lors d'un désastre majeure. Un avant goût de ce qui vous attend vous sera sans doute d'une grande utilité dans la préparation et l'organisation des opérations. Ceci vous offre un défi, à vous le coordonnateur, de rencontrer les besoins en communications du public.

I. Les besoins critiques de communications en cas de désastre

A. Un grand nombre de messages sur chacun des canaux radio de la sécurité public se passe et le temps d'attente pour avoir accès augmente.

B. Les pannes d'équipements se produisent à des endroits clé.

C. Le besoin pour les agences de communiquer entre elles et le fait d'opérer des systèmes de radio non compatibles, utilisant des fréquences non familières ou que l'on ne peut atteindre, les noms, les termes, et les procédures qui ne sont pas uniformisées. Généralement les agences ont peu de dispositions à utiliser le système d'une autre agence ou à permettre que leur système soit utilisé par les autres.

D. Les besoins se font sentir pour communiquer avec des lieux en dehors de la couverture d'un système ou du radio (50 à 350 milles ou plus)

E. Les retours de messages sont retardés, amenant des décisions sur des sujets cruciaux à être prises en retard, les messages sont en double et la confusion règne.

F. Le besoin de générer et de déchiffrer des messages écrits à la main et envoyés par des stations relais.

G. Des modes alternatives de communications sont requises en dehors de la phonie:

- 1) Des données imprimées, le télétype, le paquet haute vitesse, les fac-similé
- 2) Le code morse dans les conditions difficiles de réception.
- 3) Messages codés (pas légale au Canada sur les bandes amateurs)
- 4) Télévision - mobile, portative, aérienne, marine.
- 5) Interconnexions téléphoniques de/à un système radio

H. Le besoin d'être à la hauteur, simultanément, pour transmettre un grand volume de trafic contenant une large variété de priorité (les termes de priorité étant variable d'une agence à l'autre)

I. Des problèmes opérationnels: fort volume de trafic sans formulaire en quantité suffisante; en utilisant le seul formulaire disponible, qui est fait pour un usage différent, sans relation aucune avec l'agence/ ou sa fonction; le fait d'essayer de déchiffrer l'écriture de personnes non habituées à prendre des messages; l'utilisation des personnes pour écrire qui ne comprennent pas le parlé radio ou ont de la difficulté à comprendre à travers les interférences; et d'être inondé de trafic le volume étant si grand qu'il en résulte une confusion sur lesquelles des messages doivent être transmis, ont été transmis, reçus pour livraison, ou ceux qui doivent être classés.

II. Les premières 72 heures

A. Durant les premières heures d'une urgence qui tourne à la catastrophe, il faut un temps précieux pour surmonter les obstacles à mettre en place les ressources d'aide en opération en zone de désastre. Les communications sont l'une de ces ressources vitales.

B. La plus grande concentration d'efforts d'entre aide se trouve généralement dans les villes desservies par des agences et des professionnels payés - en autant que leurs équipements, leurs facilités et leurs personnels demeurent en opération.

C. Les personnes en commande sur place doivent recevoir des informations importantes et de l'aide pour donner les ordres qui commande l'action sur le terrain. Les demandes d'aides mutuels à/d'autres agences requiert des communications couvrant une large zone que ne possède pas les agences locales. Avec le service téléphonique surchargé ou hors d'usage, et avec les canaux radio des services de sécurité public surchargés, les problèmes de communication se développent très rapidement.

D. Alors que les centres urbains ont des zones de dommages plus concentrées, l'extérieur de la ville et les zones isolées d'un comté souffre de l'éloignement des services de pompiers, des travaux publics, de la police et des services des autres agences aussi. Toutes les organisations accourent pour répondre à une demande de service à l'intérieur de leur juridiction. Le public est souvent isolé, incapable d'appeler pour de l'aide ou de déterminer la nature et l'étendue du désastre de manière à pouvoir faire des plans pour:

- 1) attendre la fin
- 2) se préparer à l'évacuation
- 3) évacuer avec certaines choses vers un endroit encore inconnu
- 4) avoir de l'aide pour une catastrophe éminente
- 5) offrir de l'aide à un parent, un ami, ou un voisin

E. Le manque d'information résulte en un encombrement accru du téléphone lorsque le système est déjà surchargé si encore en opération. Les appels en provenance de l'extérieur peuvent être reçus mais on ne peut appeler de l'autre côté de la ville.

F. Ceux qui vivent ou voyagent en dehors des centres urbains ou dans une portion non incorporée du comté sont incapables de recevoir les services essentiels rapidement parce que le personnel est reparti sur un grand territoire et fait face à des problèmes d'accès et manquent de communication.

G. La possibilité d'appeler à l'aide pour la plupart des citoyens est souvent non disponible durant les premières 72 heures. À l'occasion, un véhicule de la sécurité public ou un équipé de radio commerciale, des services, amateur ou CB peut passer - en autant qu'il peut entrer en contact avec quelqu'un qui peut aider.

H. Trop peu d'information au sujet des besoins immédiats du public et comment y subvenir est amassée. Les perceptions erronées du public se font par la mauvaise information. Les données de rapport d'évaluation des dommages sont requises par les agences pour qu'elles puissent initier un début d'aide à partir de l'extérieur de la zone affectée.

I. Les stations de radio (celles qui sont toujours en ondes), initialement propagent des rumeurs faute d'informations. Seulement les gens qui possèdent une radio à batterie peuvent syntoniser les stations jusqu'à ce qu'ils en trouvent une locale qui peut donner de l'information utile. Les autres reçoivent cette information par intermédiaire, s'ils en reçoivent.

J. Partout, les gens circulent sans but à la recherche d'une voie qui les mènera à la famille ou chez des amis. Plusieurs, craignant les voleurs, demeurent dans des édifices ou maisons dangereuses, ou retournent pour sauver quelques choses comme le font souvent les propriétaires de commerces. Avec la tombée de la nuit, les rumeurs de vol vont bon train - parfois c'est vrai.

K. Les bruits circulent à propos des endroits pour s'abriter. Des personnes déplacées demeurent chez des amis ou même chez des étrangers. D'autres sont prises en charge par les centres d'accueil le quatrième jour et sont toujours à la recherche de membres de leur famille et toujours sans communication. L'opportunité d'aviser la parenté éloignée n'est pas disponible sauf par la radio amateur si ce service est offert.

L. Après, souvent trop tard, les informations arrivent au sujet de la zone en problème ou des cas sont rapportés qui avaient été oubliés du au manque de communications. Des gens qui devraient être évacués sont oubliés.

M. Une fois le danger immédiat passé, l'instinct de survie prend place, les instructions imprimées "Quoi faire" sont localisées et suivies, et les gens se démènent essentiellement par eux même pour une période indéfinie pendant que les agences répondent aux problèmes les plus urgent si leurs communications les renseignent.

N. Le premier choc passé, survient ensuite les feux qui s'allument, l'affaiblissement ou l'écroulement des barrages créant des risques d'inondation, le vent qui se met de la partie etc... toute ces choses ont comme résultat qu'une partie du travail d'entraide n'est pas fait et que de nouvelles menaces se font sentir.

O. Les communications inter-organisations sont de pauvres à non existantes. À la fin du 72 heures la zone sinistrée demeure virtuellement isolée excepté pour le service par hélicoptère pour les cas connus et pour usage officiel.

P. Peu d'information centralisée est disponible. Les opérateurs radio amateurs des comtés environnant et même d'état voisin offrent de l'aide mais sont souvent refoulés aux barrages routiers établis pour limiter l'accès aux voyeurs et aux voleurs. Les volontaires locaux désorganisés manquent souvent de compétence et d'orientation. Des erreurs coûteuses sont faites et les systèmes s'enlisent.

Q. Les morts posent un sérieux problèmes. Le stress se fait sentir dans la population. Très peu d'évaluation est faite durant les premiers 72 heures au sujet des ressources d'urgence et des fournitures d'aide. Le manque d'approvisionnement est apparent et grandissant.

R. Le trafic continue à être difficile et lent. Les approvisionnements viennent goûte à goûte sur les lieux de rassemblement incertains. Certaines choses sont complètement inutiles.

S. Les restaurants qui sont encore ouvert ne sont pas capable de cuisiner faute de gaz ou de servir la multitude de gens qui les prend d'assaut. Les sources d'approvisionnement en eau potable peuvent avoir été coupées ou contaminées.

T. Éventuellement, les réseaux de communications essentiels deviennent prioritaires et sont revendiqués et un début de trafic commence. Les efforts d'entraide sont mises sur pied lorsque quelqu'un en prend charge, prend les décisions, et dirige les efforts des autres.

Le processus de direction, commandement/contrôle, requiert des communications - l'ingrédient manquant ou peu présent lors des désastre.

U. Aux critiques suivants un désastre, comme toujours, l'appel est entendu: "La prochaine fois nous serons mieux préparés"

III. Le Défi

A. Le besoin d'une réponse combinée aux communications d'urgence a toujours été apparent. Des amateurs qui s'inquiètent se regroupent régulièrement sous un groupe du SURA local, les clubs locaux ou groupes de service pour aider les agences locales.

B. Au cours des ans, il y a eu, et il y a encore, des groupes de radio amateurs très efficaces qui travaillent avec les pompiers, la Croix-Rouge, l'armée du salut, des hôpitaux, le gouvernement d'une ville ou de comté, une équipe de recherches et sauvetages et autres.

C. Lors de certains désastres:

1) c'est le volontaire solitaire qui, seul et par chance, arrive sur les lieux et rend service avec distinction.

2) c'est un petit groupe sans affiliation (ou peut être le REACT-CB) qui répondent avec de l'aide.

D. De plus en plus, (spécialement lors des grandes urgences) c'est l'organisation nationale du SURA qui est mise à contribution lors d'urgence impliquant de multiple organisations publics et privées à plus d'un niveau de juridiction et sur de grandes étendues: il n'y a plus d'agence seule ou même de communauté seule qui répond, mais plusieurs opérateurs qui travaillent ensemble dans un effort commun.

E. C'est le Système National d'acheminement des dépêches (NTS) qui a la tâche de transmettre un grand nombre de message formel, pour le bien-être, qui entrent et qui sortent inévitablement lors d'un désastre. Et, c'est le groupe du SURA local et la section qui par sa conduite fourni le lien nécessaire avec ces opérateurs de trafic et c'est grâce à la conduite du NTS qui rend ces communications possibles et efficaces.

F. Le défi des EC, DEC et SEC, STM et NM comme du SURA est d'intégrer les efforts, NTS et autres organisations amateurs (les réseaux de service public, les associations de répétitrices, les clubs) et les volontaires non amateur et les unités (REACT) en aide coordonnée aux grand nombre d'agence qui servent lors d'un désastre, et pour le faire d'une manière efficace qui fait que le public est bien servi. Ce défi est toujours là et n'a pas encore été rempli par les amateurs ou les agences professionnelles.

G. Étant donné que ni les institutions publics ou privées sont efficace en permanence ou sont capable de soutenir l'effort, c'est la responsabilité de RAC, par son organisation des services, et avec le support des membres de l'exécutif, de continuer à introduire la radio amateur aux grand nombre de nouvelles agences et de continuer à construire des relations stables entre RAC et ces agences à tous les niveaux.

La radio amateur a servi le public à travers le pays avec distinction et le monde entier pour les deux tiers du siècle. Si peu est connu ou compris sur les capacités de sauver des vies par les générations d'officiels responsables pour le bien être public, qui se succèdent. Il est primordial que ce service public soit universellement compris et utilisé à chaque niveau avant que le prochain désastre frappe.

10.4 L'expérience canadienne

Il y a un grand nombre d'exemples d'aide lors d'urgence ou de désastre par les radio amateurs canadiens dans l'histoire de la radio amateur. Les événements comme les inondations au Manitoba en 1950, l'ouragan Hazel dans le sud de l'Ontario en 1954, jusqu'aux inondations de 1997 au Manitoba ont vu la participation des radio amateurs en aide aux équipes de réponse en cas d'urgence, et dans le traitement d'une quantité impressionnante de messages sortant de la zone sinistrée. Les opérations des amateurs d'Alberta suite à la tornade d'Edmonton sont les vedettes dans les vidéos de RAC et démontrent comment même les messages hors de la province étaient en grand nombres et demandaient une aide massive par de lointains opérateurs. Le déraillement de Mississauga, la tornade à Barrie, les inondations du Saguenay, et plusieurs autres événements à travers le Canada ont été des opportunités pour les radio amateurs de fournir un grand nombre de communicateurs à l'effort d'entraide. Les amateurs ont servi non seulement sur place mais à des centaines de milles plus loin consacrant des heures au traitement de demandes de parents de gens affectés. Comme résultat de chaque événement de communication d'urgence, des leçons ont été apprises, documentées et il en résulte des méthodes améliorées qui s'appliquent aux exercices futurs et aux situations d'urgence réelle. Les équipements et les modes se sont grandement améliorés depuis 50 ans, et continuent d'évoluer avec l'expérience. Le EC est au coeur de l'événement et dans la meilleure position pour s'assurer que les bénéfiques tirés de ces expérience sont passés aux autres.

10.5 Résumé

Si un désastre d'envergure devait arrivé chez vous, qu'aurez vous? Des communications efficaces en cas d'urgence, ou effectivement des communications désastreuses?

Votre groupe du SURA voudra peut être adopter le mot d'ordre des scouts qui est "Toujours Prêt" Vous ne pourrez pas planifier pour toutes les possibilités, mais vous pouvez concevoir votre plan pour qu'il soit assez flexible pour être adapté à une situation particulière.

Une réponse efficace lors d'un désastre majeur demande une coordination immédiate et soutenue entre les organisations et pour la durée de l'urgence. La préparation de votre groupe à ce type de coordination par l'entraînement et la planification est votre responsabilité. Souvenez vous "Toujours Prêt"

11 - La radio par paquet *(Note: ce chapitre contient des termes anglais, le traducteur)*

11.1 Introduction

Votre communauté est inondée. Les voies de communications normales sont surchargées par des messages de nature tactique. Votre groupe du SURA a la situation en main. Votre planification était excellente, incluant les prévisions pour le traitement du trafic de bien être.

L'eau commence à se retirer et votre groupe est demandé pour prendre deux nouvelles responsabilités: 1) continuer d'aider avec le traitement de message tactique et en fournissant du personnel additionnel pour s'assurer que le vandalisme est tenu en échec. Et 2) la mise sur pieds de plusieurs stations pour la transmission de message de bien-être. Avez vous les ressources pour faire les deux en même temps?

Arrive la radio par paquet. Vous montez immédiatement une station digipeater à basse puissance et en simplex sur un endroit élevé tout près, contactez une station paquet gateway dans les limites VHF du digipeater, à l'extérieur de la zone sinistrée, envoyez deux équipes de radio par paquet avec les équipements, et vous êtes prêt à fonctionner.

Vu que les fréquences et les procédures ont été arrangées à l'avance, vous êtes en très bonne position pour pouvoir transmettre et recevoir des messages formels sur le système de radio par paquet en quelques minutes. Vos équipes de paquet sont beaucoup plus efficaces qu'un grand nombre de membres qui traiteraient le trafic d'une façon conventionnelle (souvenez vous que le paquet a la capacité d'offrir un trafic sans erreur à plus de mille mots par minutes). Ce qui veut dire que vous utilisez moins de monde pour faire le même travail. Aussi, vos équipes paquet seront moins sujettes à la fatigue que les opérateurs qui utilisent la phonie ou le morse.

Quelle est ce miracle appelé "la radio par paquet"? Ce n'est pas révolutionnaire, ce n'est qu'une autre étape en avant dans l'évolution logique des communications. Plusieurs milliers d'opérateur radio sont déjà versés dans les techniques de la radio paquet et ils appliquent maintenant cette technique pour plusieurs activités, incluant le SURA. Plusieurs groupe expérimentent avec des répétitrices de la grosseur d'un paquet de cigarette, des formulaires pour messages formels (plus loin dans ce chapitre) et des stations portatives qui utilisent très peu de pouvoir. Le paquet est ici pour rester. L'internet est dépendant des lignes téléphoniques.

11.2 La première édition du TAPR sur la radio par paquet

Les informations qui suivent ont été adaptées d'un papier publié par le Tucson Amateur Packet Radio Corporation.

A. Qu'est ce que la radio par paquet?

La radio par paquet est un système de communication par lequel les informations sont encodées numériquement. Dans ce sens, c'est comme le RTTY, ASCII, ou AMTOR mais avec des différences importantes. Ces différences sont la clé qui assure une réception sans erreurs et qui en même temps permet un usage maximum du spectre par l'usage de fréquences partagées.

L'intégrité des données est fournie dans la radio paquet par une technique de hand-shaking et de détection d'erreur. En même temps que la transmission, une valeur calculée appelée Frame check sequence (FCS) est envoyée, ce qui permet à la station qui reçoit de vérifier pour les erreurs. La station qui reçoit confirme un paquet sans erreur par un signal spécial de confirmation (ACK). Si la station qui émet le signal ne reçoit pas ce signal après un certain temps, elle retransmet le paquet.

Un paquet contient aussi l'identification de la station de destination, ce qui permet à plusieurs contacts de se faire sur la même fréquence. Une station radio paquet ignorera automatiquement ce qui ne lui ai pas adressé. Parce que la durée d'une transmission par paquet est très courte, l'utilisateur n'a pas besoin de la fréquence la plupart du temps. Le temps entre les transmission est disponible pour les autres usagers. Ce système s'appelle Time Domain multiplexing. Sur un fréquence très achalandée, l'usager constatera une augmentation du temps de réponse aux transmissions, mais l'équipement radio paquet prendra automatiquement en charge la retransmission et le démêlage des retours sans jamais entendre les interférences.

B. Qu'est ce qu'une station radio par paquet?

La radio paquet exige l'emploi d'un contrôleur microprocesseur à chaque station, et c'est pourquoi c'est intéressant pour l'amateur qui possède déjà un ordinateur dans sa station. Cependant, l'opérateur n'a pas à être programmeur ou même que la station possède un ordinateur personnel. Tout ce qui est nécessaire est un terminal, un terminal node controller (TNC) et un radio récepteur/transmetteur amateur. Le terminal peut être un simple écran (CRT) ou une machine à écrire qui peut produire les caractères ASCII, un ordinateur personnel, ou même un ordinateur commercial. Ce que vous avez besoin est un terminal avec clavier pour vous permettre de parler et un écran ou imprimante pour vous permettre de lire les informations qui entrent. Vous pouvez même utiliser un terminal bon marché qui utilise un écran TV. Le terminal node controller est le coeur du système de radio paquet. Il a une sortie de branchée sur le terminal ou l'ordinateur, et communique à travers lui par un format ASCII à la vitesse requise par le terminal. Le TNC convertit le flot de données du terminal en paquet en y attachant un header montrant la destination du paquet et de l'information de contrôle pour le réseau, un tail contenant le résultat des calculs du FCS pour la détection d'erreurs, et des flags pour indiquer le début et la fin du paquet.

La seconde sortie du TNC relie le TNC au microphone et haut parleur ainsi que le PTT. Ordinairement, le TNC produira des modulations AFSK en émettant un ou deux tones dans l'entrée microphone ce qui correspond à une mark ou space. De cette façon, le paquet est envoyé sur les ondes à la vitesse du canal, ce qui n'a aucune relation avec la vitesse du terminal sur l'autre sortie du TNC.

Le TNC qui reçoit renverse cette procédure, décodant les tons audio du haut parleur, enlevant et lisant les informations header et tail, et passe un paquet reçu avec succès au terminal à sa vitesse propre. La partie du TNC qui fait la traduction entre les séquences de tons et les caractères s'appelle un modem, (Modulator-DEModulator).

Cet appareil peut ou n'est peut être pas intégré au TNC. La plupart des modems radio opèrent à la vitesse de 1200 baud, ce qui correspond approximativement à 1200 mots/minutes, quoique vous puissiez utiliser une vitesse plus élevée sur certaines bandes amateur. Les tons audio utilisés sont de 1200Hz et 2200Hz. Ce choix de fréquence est celui du modem Bell 202, disponible dans les surplus.

La composante finale d'une station radio paquet est le radio émetteur/récepteur. La presque totalité des activités paquet à ce jour se sont déroulées sur la bande de 2 mètres. La seule chose importante qui concerne le radio est que sa capacité de répondre à la fréquence de 220Hz soit adéquate. En d'autres mots, le radio 2 mètres que vous possédez déjà est probablement compatible.

C. Ce que fait le TNC

Le TNC consiste en un micro-ordinateur spécialisé, contenant tout le software et le hardware pour communiquer avec votre terminal, assembler un paquet, opérer votre transmetteur et votre récepteur pour envoyer et recevoir un paquet, et le décoder. Les fonctions spécialisées du TNC qu'ils seraient difficile de mettre en action avec un ordinateur personnel font usage de protocole pour communiquer avec d'autres TNC et le contrôle en temps réel.

Le codage et décodage de paquet implique des procédures très soigneusement normalisées que l'on appelle protocole. Le protocole détermine la forme exacte des parties header et tail d'un paquet. Le header permet au TNC de réception de déterminer automatiquement le but du paquet, ex. la présentation sur un réseau, une partie d'un contact, ou le ACK à une transmission passée. Les tail contient le FCS, qui permet au TNC de déterminer automatiquement si le paquet a été reçu correctement, et de confirmer immédiatement. Parce que le protocole est programmé dans le TNC, l'opérateur n'a pas à connaître exactement ce qu'a l'air son paquet. En particulier, il n'a pas à connaître comment la destination de son paquet est indiquée. L'opérateur communique avec d'autres amateurs en utilisant les lettres d'appel et le TNC traduit les lettres d'appel en identification requise par le protocole.

D. Qu'est ce qu'un paquet?

Un paquet est l'unité de base de la radio paquet. Cela consiste généralement en message texte tapé par l'opérateur et inclus entre les informations header et tail requises par le protocole. Lors d'un contact radio amateur, un paquet sera encodé et envoyé par le TNC lorsque l'opérateur termine une ligne et fait la touche retour ou enter. De toute manière, la longueur d'un paquet est limitée, un maximum de 256 caractères d'information. Ça aide à prévenir un utilisateur de monopoliser le canal, et aussi à s'assurer que les TNC ne soient pas envahies d'information.

Un paquet n'est pas obligé d'être composé de caractère ASCII ou BAUDOT. Il peut contenir des informations dans d'autres systèmes de codage, comme BCD et EBCDIC, ou même des données binaires comme celle d'un programme compilé pour ordinateur. Le TNC qui utilise un bit-oriented protocole basé sur une norme appelée High Level Data Link Control (HDLC), peut encoder n'importe lequel facilement. L'avantage de ce choix de protocole est que les fonctions requises sont disponibles sur un simple chip appelé Large Scale Integration (LSI) ce qui simplifie le hardware et le software du TNC. Un second avantage du protocole HDLC est que le début et la fin du message sont indiqués, rendant le start and stop bit pour chaque caractère non nécessaire lorsque le paquet est transmis en format synchronisé.

La séquence d'un HDLC est représenté plus bas. Chaque champs du paquet est encodé comme une séquence de 1 et de 0 (bits) pour être transmis comme tone mark et space. Avec l'exception du champ d'information, tous ces champs sont générés par le TNC lorsqu'il assemble le paquet pour la transmission. L'opérateur est concerné seulement par le contenu du champ d'information.

!Flag! Adresse! Contrôle! Information! FCS! Flag!

Le flag est une séquence bit qui identifie au contrôleur HDLC le début du frame. Ce patron ne correspond à aucune autre séquence qui serait rencontrée dans les autres champs, exception faites lors de la transmission de données binaires. Même dans ce cas, il y a des dispositions pour distinguer les données de la séquence flag.

Le champ d'adresse contient les lettres d'appel de la station de destination, la station d'origine, et de une à huit stations répétitrices. L'adresse de chaque station a 6 caractères, comme WA1ABC ou W1AW space space, et une identification secondaire (SSID). Le SSID est là spécifiquement pour identifier plus d'une station paquet opérant sous les mêmes lettres d'appel.

Le champ de contrôle identifie le type de frame qui est transmis et assigne des numéros de séquence qui font la rotation de 0 à 7 puis à 0 de manières à ce que les frames ne se perdent pas. Les différents types de frames sont appelés supervisory, informations et unnumbered.

Le champ information contient le message qui est envoyé, qui est normalement le texte taper par l'usager, converti en ASCII Data String. Dans le cas d'identification de frame dans le champ de contrôle et qui a des fonctions de supervisory, le champ information peut être absent.

Le FCS permet à la station qui reçoit de vérifier si le frame a été reçu correctement. Si le FCS calculé par le TNC de réception correspond aux FCS du frame, une confirmation est envoyée: autrement le frame est ignoré. Le flag final marque la fin du frame.

E. Qu'est-ce qu'un réseau paquet?

Une forme de réseau paquet local (LAN) consiste en une station de contrôle et en un nombre d'opérateur individuel. La station de contrôle est quelques fois référée comme Station node et les individus comme Terminal node. Le réseau peut aussi avoir une répétitrice digitale ou digipeater. La station répétitrice peut être une station simplex avec une seule fréquence qui retransmet tous les frames correctement reçus, ou peut être une répétitrice normale à fréquence split.

Lorsque l'opérateur met en opération sa station paquet, il peut vouloir l'avoir en mode moniteur de façon à pouvoir recevoir toutes les transmissions sur le canal et les affichées. Si l'opérateur veut parler à une autre station, une connection (QSO) est établie avec l'autre station. Après ça, chaque station recevra les frames qui lui sont destinés. Les autres stations peuvent avoir d'autres conversations sur la même fréquence sans que les messages se mêlent aux autres.

Une réalité plus sophistiquée est qu'une station gateway, qui est une station spécialisée qui a accès à une bande longue distance ou simplement une autre fréquence sur la même bande. Le gateway peut souvent transmettre automatiquement à un autre gateway ou à un LAN éloigné. Il y a présentement au moins trois fonctions de gateway qui sont utilisées pour des liens longue distance dans le monde merveilleux des communications par paquet. Le EC ferait bien de les explorées pour ses équipes qui ne sont pas requises dans la zone sinistrée.

1) Relais terrestre VHF/UHF: des répétitrices VHF sont présentement en usage pour connecter les usagers paquet dans la plupart des zones Canadiennes et Américaines. Alors qu'elles sont augmentées par des relais haute vitesse UHF et micro-onde dans un réseau de relais radio couvrant l'Amérique du Nord, le VHF (particulièrement le 2 mètre) est là où se passe la majorité des actions, et qui a de l'intérêt pour le EC.

2) Relais par satellite:

a) OSCAR 10, OSCAR 13, FUJI-OSCAR 12, et même des satellites commerciaux ont été utilisés pour relayer des messages paquet. Un nombre de teleports vont opérer comme intermédiaire entre les réseaux et les satellites.

b) PACSAT est une autre classe de satellites construits seulement pour les communications digitales. Les configurations présentes demandent des uplinks sur différentes bandes UHF jusqu'à des satellites à orbite terrestre basse.

(LEO) OSCAR qui contiennent des digipeaters de radio paquet et des BBS complets.

3) Relais HF: Les opérations régulières entre les stations paquet, incluant celles avec le service PBBS, ont commencé sur les bandes HF en 1984. On pense employer le HF en combiné avec les satellites pour fournir les communications réseaux longue distance en radio paquet. Les stations APLINK (AMTOR-packet links) sont des gateways HF/VHF. La radio paquet peut aussi utiliser la propagation causée par l'éclatement de météorites pour relayer des messages sur des distances de plus de 1200 milles. Les expériences ont commencées en Août 1984. On croit que ça va être une partie importante pour les réseaux paquet après une certaine période d'expérimentation.

11.3 L'application de la radio par paquet aux SURA

Le matériel qui suit est adapté de deux papiers présentés par Bob Neben, K9BL, à la deuxième et troisième Conférence sur les Réseaux Radio Amateur par Ordinateurs et démontre beaucoup de réflexion et d'efforts pour essayer d'incorporer le SURA/NTS et la radio paquet en une alternative fiable et réalisable de communication pour le futur. Le traitement des messages a débuté dans la radio en utilisant le code Morse (CW) comme supplément à la ligne terrestre. La limite étant de 15 à 25 mots minutes, dépendant de l'habileté de l'opérateur. La fiabilité de ce système est très bonne, car le signal CW peut passer à travers beaucoup d'interférence et de bruit. La précision, cependant, est limitée par la précision de l'opérateur qui transmet et celle de celui qui reçoit, les deux étant sujet à la fatigue.

Le SSB et le FM offrent une autre dimension et nous pouvons parler à une vitesse de 150 à 200 mots minutes. À cette vitesse le QRM devient un problème. Le trafic ne peut pas être transmis à cette vitesse. Si on doit écrire le trafic sur un formulaire, la vitesse tombe à 25 mots minutes et nous ne sommes plus beaucoup en avant du CW.

Le RTTY automatise ce que nous faisons manuellement à une vitesse de 60 à 100 mots minutes. La fiabilité est à peu près la même que la phonie, et la précision seulement un peu meilleure, du au manque de correction pour les erreurs.

Le maintien de la précision demande une syntonisation précise, l'écoute pour un hit et l'attention lors de la création du message.

Le genre de trafic influence la précision et la vitesse. Les contacts habituels ne requièrent ni vitesse, ni précision et non pas à être écrits. Le trafic formel est différent. Toute forme de communication ou moyen ont une capacité maximum. Supposons que vous passez des messages en utilisant le RTTY à 100 m/m sans interférence. La capacité du système serait près de 100 m/m et la précision serait très bonne.

Le traitement de messages journaliers ne demande qu'une partie de la capacité du système. Lors des périodes de pointes comme les fêtes, le trafic peut être traité dans le temps alloué au réseau. La demande égale la possibilité et est sous la capacité maximum. La précision du système est bonne parce qu'il y a du temps pour retransmettre et personne n'est vraiment sous pression.

Les événements spéciaux comme les réseaux météo, ou les événements de service public sont difficiles, étant donné que le trafic n'est pas constant. La capacité du système nous contraint toujours, et la demande de trafic monte, atteint un certain niveau et redescend. Dans le cas de la météo, il y a une course pour avoir les observateurs en place. Le trafic augmente alors que le NWS, EOC demande plus d'informations. Occasionnellement alors que l'information est plus critique, lorsque la tempête est au dessus de l'observateur, le système devient surchargé, et la demande excède la capacité, Qu'arrive t-il? Si le contrôleur de réseau peut garder la tête froide et que le réseau est bien discipliné, une partie du trafic plus routinier est remis à plus tard. La précision baisse et le problème des priorités se fait sentir. Est ce que le message de service du maire passe avant la priorité de NWS? Le trafic retardé est finalement transmis, mais une partie a disparue, parce ça n'a plus d'importance. Ce n'est pas important mais nous avons manqué notre coup. Nous avons besoin d'un meilleur moyen pour tenir les réseaux de trafic.

Les réseaux en cas de désastre ont encore moins d'efficacité. La demande de trafic augmente à des proportions gigantesque suite à une tornade ou autre événement majeur. Le système est à pleine capacité, mais il faut des jours pour passer à travers le travail. La précision est horrible, et la foi dans le système et dans la radio amateur en souffre.

Je pourrais accepté ce scénario dans les années 30, mais que faisons nous à l'ère des ordinateurs?

La réponse à ce problème est de mettre la capacité maximum du système à un niveau si haut que même si on essayait on ne pourrait l'atteindre et en même temps de faire la vérification pour les erreurs pour assurer une précision de 100%. C'est exactement ce que la radio paquet peut faire pour nous dans la communauté radio amateur, et elle peut le faire à un coût relativement bas.

Une station radio paquet consiste en votre présent radio (1930 si vous voulez mais de préférence un émetteur/récepteur FM) un terminal quelconque ou un ordinateur, et un TNC, qui fait la mise en format paquet, vérifie les erreurs et plusieurs autres fonctions. Les TNC se vendent entre 100 et 500 dollars. Le prix de la mise sur pied de votre station est le prix d'un radio 2 mètres.

La radio paquet peut faire un certain nombre de choses pour vous. Il va changer la capacité de 100m/m de notre exemple (74 bauds à 1200bauds en VHF). Sur papier c'est une augmentation de 16 fois. En réalité ce sera un peu moins mais toujours une augmentation phénoménale. La précision est presque 100% dû à la vérification des erreurs et à la confirmation. Avant le contrôleur réseau ne pouvait parlé qu'à une station à la fois. En radio paquet, plusieurs stations peuvent envoyer des données à d'autres stations sur le même canal simultanément.

Les ordinateurs ont un effet énorme sur les capacités du Service d'Urgence Radio Amateur. Alors que dans le passé, l'intervention humaine était nécessaire pour vérifier l'état, la précision et l'efficacité du système, aujourd'hui l'usage de mode digital pour les opérations de réseaux permet aux messages d'être triés pour une station qui n'est pas encore en ondes, les demandes de centre d'hébergement pour en connaître l'occupation etc... Tout ça peut être accompli par un nouvel amateur.

Traditionnellement, les réseaux de trafic étaient de nature simple; VHF pour la couverture locale, HF pour une couverture plus étendue. En utilisant des fonctions gateways par ordinateur, les systèmes d'aujourd'hui ont accès au monde entier par les satellites. Ce qui fournit un moyen au trafic local d'entrer et sortir. Nous avons besoins de stations locales pour prendre soin du LAN. Les quatre autres stations peuvent se joindre à d'autres LAN, gateways, ordinateurs etc...

Que pourrait-il arrivé si le plan d'évacuation national était mis en action? Imaginez le déplacement de 100,000 personnes de votre localité vers un endroit situé à 50 milles de là. C'est logique que les radio amateurs seraient requis pour la coordination de cet effort. Comment pourrions nous s'en occuper? La logistique implique des mouvements massifs de véhicules, essence, nourriture, soins médicaux etc... Un système radio paquet peut facilement s'en occuper.

Si un LAN devient surchargé, vous n'avez qu'à n'en mettre un autre en actions. Les gateways seraient utilisés lourdement, si un gateway devient surchargé, un autre gateway serait mis en opération.

Nous utilisons toujours de vieux équipement technologiques. Les vieilles techniques de communications sont efficaces pour les opérations journalières, mais deviennent surchargés au premier signe d'activité sur une grande échelle. Nous avons la technologie pour corriger la situation, mais nous devons agir maintenant pour adapter la technologie du radio paquet au traitement du trafic.

Il n'y a pas de désastre typique comme vous confirmerons les officiels; chacun est différent et unique. Cependant, prenez une situation typique comme une inondation. Une inondation affecte un grand territoire jusqu'à une certaine limite, mais l'inondation est désastreuse que pour une zone définie à la fois. Cette zone est souvent hautement peuplée quoique géologiquement limitée à quelques milles carrés. En conséquence, plusieurs personnes sont affectées. La première priorité est d'avertir ces gens du danger et si nécessaire de les évacués vers des abris. Ensuite vient la surveillance des conditions, le maintien de l'abri et suit le nettoyage. Lorsque les maisons sont habitables à nouveau, les gens retournent chez eux et l'abri ferme. L'urgence est passée.

Le genre d'activité radio varie beaucoup durant les opérations. Analysons la situation pour voir si il n'y aurait pas un meilleur moyen.

Dès que les conditions le demandent, vous, comme EC (ou la personne désignée) allez dans la zone et établissez un réseau temporaire ou permanent au EOC centre des opérations. Les officiels locaux sont déjà sur place et ont des communications qui leurs sont propres avec les services publics, incluant la Croix-Rouge et les autres agences. Quoique plus lent, le service téléphonique entre ces agences peut garder le volume de trafic radio à un niveau respectable. Cependant et souvent, le service téléphonique est très limité ou non disponible. Le centre des opérations EOC tend à devenir une ruche en action. Tout le monde veut diriger les efforts pour que le travaille se fasse. Votre groupe recevra des demandes de communications de la part de toutes ces agences pour toutes sortes de choses de la plus farfelue à la plus critique. C'est pratiquement impossible de dire non au maire ou aux officiels.

Le volume de trafic à l'intérieur de la zone sinistrée est plus grand que n'importe où ailleurs. Plus vous vous éloignez de la zone moins le volume de trafic est grand. Avec les communications en phonie, il n'y a d'autre choix que d'y faire face dans le centre de contrôle des opérations.

Le haut volume de trafic continue dans le EOC et dans les zones avoisinantes; cependant des gens en dehors de la zone utilisent la même répétitrice et font attendre le réseau.

Souvenez vous, seulement un certain nombre de stations peuvent être actives en même temps avant que la fréquence devienne saturée. Les stations de l'extérieur avec du trafic prioritaire sont aussi importante que le EOC avec du trafic prioritaire. Sortir les activités du EOC n'aide pas non plus à moins que vous puissiez éloigner ce trafic de la fréquence. Vous pouvez réussir en parti en utilisant le 220MHz comme fréquence administrative, mais ça veut dire d'écouter le trafic en phonie sur deux radios. Une autre fréquence 2 mètres n'aidera pas non plus parce qu'elle causera de l'interférence et empêchera la réception. Y a t-il une solution à ce dilemme? Oui, la radio paquet! Mais comment la mettre en marche?

Pour des communications rapides, il n'y a pas de remplacement pour la phonie. Ne pensez même pas à demander au maire de taper son message! Alors le réseau au EOC continuera sur 2 mètres, en utilisant une station de base et des mobiles ou portables faisant de leur côté le travail. Ce que nous pouvons faire pour désengorger le EOC est d'établir un système radio paquet localisé tout près. Comment le fait-on et est ce qu'il peut être utilisé efficacement?

Beaucoup de trafic peut être digitalisé incluant toutes les demandes de service, le trafic destiné aux abris, les demandes de la Croix-Rouge, les rapports d'évaluation des dommages, l'état du SURA etc...Je propose un système parallèle, un avec la phonie traditionnelle sur 2 mètres, un avec la radio paquet sur 220 Mhz.

J'ai choisi 220 Mhz pour plusieurs raisons. 220 Mhz peut transmettre sans causé d'interférence à la réception 2 mètres et vice versa. La plupart des balayeurs d'ondes ne peuvent pas recevoir sur 220 Mhz, alors la confidentialité des informations est protégée d'une certaine manière. C'est aussi impraticable de transmettre simultanément sur une répétitrice vocal - le paquet a tendance à se répartir sur les canaux adjacents.

Le réseau en phonie 2 mètres serait traité comme d'habitude, avec quelques exceptions. Les demandes de services devraient être réduites d'une manière significative, et l'efficacité de votre personnel augmentée d'autant.

Les EOC ont habituellement 2 personnes pour opérer la radio. Une personne sert de contrôleur réseau, et l'autre sert d'intermédiaire avec les officiels, suit les conditions, maintien le contrôle de la situation etc...C'est difficile si non impossible pour une personne de faire toutes ces fonctions. Ce qui est requis est une personne pour être contrôleur de réseau sur VHF FM pendant que l'autre opère le clavier paquet. Idéalement l'opérateur du clavier vérifie les demandes de façon à ne laisser passer que les informations urgentes.

Beaucoup d'informations peuvent être passées par paquet, et un enregistrement du trafic peut être fait à l'une des stations. Si une information demande une attention spéciale à une station en particulier, l'envoyeur peut sonner la cloche sur l'ordinateur du receveur. La plupart du trafic sera dans les catégories de recherches, état ou mise à jour. Toute station peut initier une recherche. Habituellement une recherche est adressée à une station particulière, mais peut être faudrait-il l'envoyé à toutes les stations. Si chaque station utilise ses propres lettres d'appel, nous n'avons pas de véhicule pour toutes les station. Si elle utilise une identification particulière pour la durée de l'urgence, comme les lettres de club alors l'extension O-15 prend une autre tournure. Nous pouvons appeler séparément (VE2XYZ-3) ou appelle générale (VE2XYZ). C'est possible parce qu'une station paquet utilise une seconde identification (1-15) à la fin des lettres d'appel de la station.

Les ordinateurs et la radio paquet vont de pair. En utilisant un programme de base de données sur notre ordinateur personnel ou celui du club, les informations en cas de désastre peuvent être gérées comme jamais auparavant. Fini les petits bouts de papier qui traînent partout dans le EOC. En remplacement il y a une filière propre et organisée qui peut être consultée par toute station. C'est beaucoup plus professionnel de vérifier une liste plutôt que de chercher dans un cahier. Les chances sont bonnes que la liste fournie par l'ordinateur soit plus exacte et à date. Ces messages et les programmes associés formeront une base de données qui peut être examinée par toute station paquet qui désire de l'information. En un temps très court, ces bases de données contiendront une grande quantité d'informations justes ce qui va aider grandement l'effort fourni et garder la charge de travail sur le réseau en phonie raisonnable. Ce qui veut dire l'atteinte d'un degré d'efficacité jamais réalisé avant et en même temps desservir les besoins de la communauté.

11.4 Le Système d'acheminement des dépêches (NTS) et la radio paquet

11.4 11.5 et 11.6 ont été écrits originellement sous le titre "A marriage made in heaven - Packet Radio and the North American National Traffic System" par Steve Czaikowski - WB4ZTR et Deni Waters - WB0TAX, et révisé par Ken Oelke - VE6AFO et Alan Faint - VE6TZY du cours de niveau un CARA CARES. Reproduit avec la permission.

Note: Le mot trafic dans cet article veut dire National Traffic System.

Les procédures qui suivent ont été écrites pour aider les opérateurs de système paquet BBS (sysop) et les nouveaux opérateurs NTS à l'usage des réseaux de radio paquet. Votre aide dans l'application de ces procédures résultera en une meilleure liaison entre la radio paquet et le National Traffic System qui couvre tout l'Amérique du Nord. Il existe des restrictions au passage de trafic destiné à des tiers dans plusieurs pays sur les autres continents).

Un BBS radio paquet (PBBS) fait suivre son trafic (poste) par l'entremise d'un dossier qui, pour l'usage du NTS, inclus une liste de code ZIP et une désignation de 5 lettres pour les états et provinces. La désignation consiste en lettres NTS suivies de deux lettres de l'abréviation postale de l'état ou de la province. Exemple: NTSCA veut dire de faire parvenir ce message en Californie et NTSBC veut dire que le message est destiné à la Colombie Britannique.

Un message paquet adressé correctement pour Hampton en Virginie aurait l'air de ceci: ST 23666@NTSVA.

Peu importe d'où est parti le message il va aboutir en Virginie. Une fois dans l'état le NTSVA est enlevé et le trafic transmis au BBS le plus près desservant le code ZIP de l'adresse. Un opérateur NTS du coin doit le retirer du BBS et en faire la livraison au destinataire.

Le trafic destiné au Canada inclura le code postale approprié au lieu du code ZIP. Prendre note que le code postal canadien contient 6 caractères, avec des numéros et des lettres en alternance. Un trafic destiné à Hamilton, Ontario aura l'air de ceci: ST M1P1T7@NTSON.

Note: L'espace normalement utilisée entre le M1P et le 1T7 au Canada n'est pas utilisée en paquet

Si vous donnez du trafic destiné à l'intérieur de votre état ou province (appelé in-state traffic) le @NTSVA n'est pas requis. L'entête sera simplement ST 23666 pour Hampton, VA et ST M1P1T7 pour Hamilton, On. Si vous inscrivez le NTSVA pour un trafic in-state, il sera enlevé au premier BBS en ligne. Il est très important d'utiliser les deux lettres d'abréviation reconnues pour l'état ou la province. Le trafic envoyé à @NTSONT n'ira nul part! ONT n'est pas deux lettres. Le trafic ne bougera pas parce que ONT n'est pas dans le dossier de transmission du BBS. La liste des abréviations reconnues paraît dans le ARRL Public Service Communication Manual ainsi que dans le ARRL Net Directory

11.5 Comment introduire le Système National d'acheminement des dépêches (NTS) sur un BBS radio paquet?

Une fois connecté sur un BBS paquet, vous recevrez un signe. Normalement c'est le signe plus grand que (>) et ça indique que le BBS attend d'autres instructions.

1. Envoyez la commande ST pour (S)envoyer et (T)trafic, suivi par une espace, le code ZIP (ou postal), du destinataire, une espace, le signe @, espace, et le NTSxx de l'état ou de la province (xx étant les deux lettres d'abréviation de l'état ou de la province). Le transfert aura l'air de ceci:

VE6AFO BBS> ST10016@NTSMB (Trafic pour le Manitoba)

2. Après avoir entré la commande information, il vous sera demandé le sujet du message. Sur la ligne sujet, entrez la ville, suivie des 6 numéros correspondant au numéros de téléphone:

QTC Calgary 403/234
(403 234 sont les premiers 6 numéros du numéro de téléphone, incluant le code régional. L'emploi de QTC est optionnelle).

3. Une fois le sujet entré, il vous sera demandé le message. À ce point vous devriez envoyer les dépêches d'après les normes du NTS incluant le numéro de message, la priorité, la vérification, la station d'origine, les lettres d'appel, la ville et la province d'origine, et la date. Vous pouvez séparer le préambule, l'adresse, le texte et la signature à l'aide de la touche (enter) de manière à rendre le message plus lisible.

Souvenez vous que même si vous donnez le message au point de départ sur le paquet, il est probable que le message soit relayé à un certain point par d'autres méthodes NTS. - CW, SSB, ou AMTOR par exemple. Gardez le compte à 25 mots ou moins si possible. Un exemple de préambule de message au point d'origine paquet:

NR 1 R HXG WB4ZTR 8 HAMPTON VA FEB 1

4. Après avoir entré la signature, terminez le message avec (CTRL Z) ou /EX. Ceci complète l'envoi du trafic.

Vous pouvez vérifier votre travail en envoyant "L@NTSxx ou LT qui veut dire (L) list (T) trafic. Vous pourrez voir tout le trafic sur le BBS. Vous pouvez aussi lire le trafic en faisant (R) read et le numéro assigné par le BBS.

11.6 Comment retirer le trafic à partir d'un BBS paquet

Il y a plusieurs choses que vous devez considérer avant de retirer du trafic NTS d'un BBS:

- Est ce que la dépêche est pour votre coin?
- Est ce que le destinataire sera mieux servi si vous retirez la dépêche à votre station?
- Si vous le laissez, la dépêche continuera t-il d'être acheminé par le réseau paquet?

Si la dépêche est destinée à un autre endroit, il serait préférable que vous la laissiez là, mais gardez l'oeil dessus pour voir si elle bouge effectivement. Le trafic listé par le code ZIP (postal) sera probablement dirigé automatiquement vers sa destination.

Si vous décidez de retirer le trafic, voici comment procéder:

1. Faites la commande LT sur le BBS et vérifiez tous les trafic sur le BBS. Vous noterez que le BBS donne des numéros de message au trafic listé que vous voudrez enlever.

2. Mettez en marche l'imprimante ou sauvez le message sur disquette. C'est important car vous aurez une copie du message lorsque vous ferez le relais ou la livraison.

3. Faites la commande R suivie du numéro de message que vous voulez prendre. Vérifiez votre imprimante ou la disquette pour vous assurez que vous avez le message.

4. Une fois que vous avez votre message et vérifiez votre copie, faites la commande K (kill) suivi du numéro de message donné par le BBS. Pour enlever le message vous devez donner le numéro. Ne pas confondre le numéro BBS avec celui de la station d'origine dans le préambule.

5. Faites le relais ou la livraison du trafic. C'est maintenant le temps de retourner un message à l'expéditeur en lui disant quand, où et par qui le message a été livré, s'il l'a demandé. Demandez aussi au destinataire s'il a une réponse à donner et soyez prêt à en prendre note et à l'envoyer. Faites la commande Send et Reply pour ce faire. Si vous êtes intéressé au traitement du trafic, que vous vouliez commencer, ou que vous soyez déjà habitué, avisez le STM (section traffic Manager) quel est le BBS que vous utilisez et à quelle fréquence vous le faites. La vérification journalière du BBS est essentielle si vous voulez livrer le trafic rapidement. Avisez le sysop de votre BBS local si vous êtes intéressé au traitement du trafic, et donnez une liste des codes postaux que vous êtes prêt à desservir. Prenez l'habitude de faire la commande List Traffic lorsque vous vous branchez sur le BBS.

Comme ça vous serez assuré que vous n'avez pas laissé de trafic que vous pouvez prendre. Assurez vous de contacter votre Directeur de section SM, STM ou SEC si vous avez besoin de plus d'information sur le traitement de trafic.

11.7 Le système de babillard de la radio par paquet- Pas meilleure que votre participation

Comme mentionné plus haut, la radio paquet permet des communications directes à un système de BBS de destination. Ceci élimine les délais potentiels et les erreurs en route jusqu'à destination. Le lien faible du paquet est la station de destination. Un autre amateur doit copier le message à partir du BBS, l'enlever de la liste et livrer le message au destinataire. Il est aussi important pour l'opérateur qui livre le message de vérifier avec le destinataire si celui ci doit donner une réponse, et d'être prêt à la prendre et l'envoyer. Le processus de livraison est là où les unités SURA et NTS peuvent être d'un grand secours entre elles. Si tout le trafic est enlevé du BBS et livré rapidement, il y a une amélioration considérable dans l'efficacité du trafic radio amateur. Cela pourrait préparer le pays pour des communications d'urgence plus efficaces lorsque requises.

11.8 Les incompatibilité du trafic de tierce personne du PBBS

Le software du North American PBBS a été développé en prenant en considération le trafic de tierce personne. Cependant, les versions européennes du début ont connu des problèmes de ce côté, étant donné que la tierce personne n'est pas en considération en Europe. Le PBBS F6FBB et le software de terminal TPK ont d'excellentes caractéristiques et sont devenu très populaire parmi les sysop. Au début il n'y avait rien de prévu pour le traitement du trafic de tierce personne. Les premières versions ne permettaient pas à quelqu'un d'autre que le destinataire d'enlever le message. Ce qui veut dire qu'un opérateur de trafic pouvait lire le message, le livrer au destinataire, mais le message restait sur le PBBS jusqu'à ce que le sysop l'enlève manuellement. Entre temps, d'autres opérateurs bien intentionnés pouvaient lire le message et le livrer encore et encore. Ce qui a résulté à des plaintes formulées au sysop par les destinataires. Avec comme résultat que les trafic de tierce personne n'étaient plus admis sur certains PBBS. La nouvelle version FBB v7.00c a réglé ces problèmes. Avant de prendre un PBBS pour utiliser comme adresse, assurez vous qu'il traite les messages pour tierce personne. Si votre PBBS local utilise toujours une vieille version de FBB, demandez lui de s'ajuster à la version 7.00c pour le bénéfice de tous.

11.9 Résumé

Les experts croient que le futur réservé à la radio paquet n'est limité que par l'imagination des pionniers dans cette matière. De plus en plus de radio amateur deviennent des usagers de la radio paquet et ce mode de communication continue de grandir.

Comme indiqué auparavant, les applications de la radio paquet dans le SURA et les services publics sont en développement, ajustées et mises en application. Comme exemple, les amateurs des environs de Washington, DC. ont été demandés pour fournir les communications durant une course d'endurance couvrant plusieurs milles carrés de territoire. Les communications étaient requises pour garder les officiels informés des progrès de la course, des conditions et encore plus important, pour maintenir la sécurité des compétiteurs, particulièrement en cas de blessures graves demandant une réponse immédiate du personnel médical. Le groupe a décidé que la radio paquet serait le meilleur moyen de communication pour ce travail. Après plusieurs heures passée à résoudre des problèmes, le système fut monté et mis en opération - prêt pour la course. Par l'utilisation de la radio paquet, les amateurs ont permis aux officiels d'avoir des informations en temps réel au bout des doigts. Les ordinateurs ont échangés des informations automatiquement; de cette manière les informations étaient continuellement mises à jours. Les ordinateurs ne dépendaient pas d'un ordinateur pour garder les données en mémoire - ils avaient tous la même mémoire qui était à jour. Votre groupe du SURA a besoin de la radio paquet pour des communications d'urgence à grand volume et avec précision. Armez vous de connaissances de la radio paquet à laquelle vous venez d'être introduit dans ce chapitre.

Combinez cela à votre désir de servir le public, et joignez les rangs des paquetistes. Ne comparez pas le paquet avec le e-mail internet seulement par commodité. Lorsque les lignes téléphoniques seront hors d'usage lors d'un sinistre le e-mail le sera aussi. Assurez vous que votre capacité de radio paquet est prête à entrer en action et capable de le faire pour pouvoir prendre le dessus. Vous aurez besoin de votre équipement paquet et de pouvoir d'urgence, mais vous aurez aussi besoin de pratique et de confiance. Si vous ne pratiquez pas votre radio paquet régulièrement parce que vous êtes sur e-mail, vous ne serez pas prêt.

Annexes

I - Mémoire d'entente avec la Croix-Rouge

Mémoire d'Entente
entre
Les Radio Amateurs du Canada Inc.
et
La Société Canadienne de la Croix-Rouge

La Société Canadienne de la Croix-Rouge reconnaît que les Radio Amateurs du Canada Inc., de par leur excellente couverture géographique, peuvent rendre assistance dans le maintien et la continuité des communications durant les cas de sinistre ou d'urgence lorsque les communications normales sont interrompues ou surchargées.

Les Radio Amateurs du Canada Inc. reconnaissent La Société Canadienne de la Croix-Rouge en temps qu'agence qui fournit de l'aide aux individus et aux familles affectés par un désastre au Canada et partout dans le monde par l'intermédiaire du Comité International de la Croix-Rouge et de la Fédération Internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge.

Lorsqu'il y a désastre ou urgence et que l'utilisation de communications radio se fait sentir, les Radio Amateurs du Canada Inc, sont d'accord pour fournir, en tout temps et partout lorsque possible:

1. L'alerte et la mobilisation de personnel volontaire pour les communications ainsi que les équipements en accord avec un plan pré-déterminé.
2. La mise en place et le soutien de postes de communications d'urgence fixes, mobiles et portatifs pour la couverture radio locale et pour les contacts points à points entre la Croix-Rouge et divers endroits, comme requis; et
3. La fourniture adéquate de service pour la durée de l'urgence ou jusqu'à ce que les communications régulières soient rétablies d'une façon substantielle et que la fin des opérations soit donné par les Services d'urgence de la Croix-Rouge.

Ce mémoire d'entente restera en force jusqu'à et à condition que l'un ou l'autre des parties puisse terminer ce Mémoire d'entente en donnant à l'autre partie un avis écrit de trois mois de son intention d'y mettre fin.

Plus de détails concernant la méthode de coopération sont mentionnés à l'annexe A. Les informations concernant l'organisation de la Société de la Croix-Rouge Canadienne et des Radio Amateurs du Canada Inc. sont à l'annexe B.

Signé par:

Président Radio Amateurs du Canada Inc.

Le Directeur National, Opérations de Services
La Société Canadienne de la Croix-Rouge
Le 28 Avril, 1994

Annexe A - Lignes directrices de Coopération

1. Par son exécutif, Radio Amateurs du Canada Inc. gardera un lien avec les Services d'Urgence de la Société Canadienne de la Croix-Rouge de façon à ce qu'il y est la plus grande coopération possible dans la planification des communications d'urgence et de la coordination des facilités de communication pour les opérations lors des sinistres.

2. Les Divisions, les Régions et les Branches de la Croix-Rouge sont encouragées à inviter un ou plus de membres de la communauté radio amateur à servir comme volontaire de la Croix-Rouge pour la préparation en cas d'urgence et pour les opérations de secours.
3. Le personnel de Radio Amateurs du Canada Inc. sont éligibles au remboursement, par la Croix-Rouge pour les frais de dépenses et voyage lorsqu'ils s'occupent d'affaires au nom de la Société.
4. Les plans détaillés pour la pleine utilisation des facilités de communication du Service d'Urgence Radio Amateur devraient être développés par la Croix-Rouge locale en coopération avec le coordonnateur des mesures d'urgence de Radio Amateur du Canada Inc de la même localité.
5. La Société Canadienne de la Croix-Rouge va recommander à ses divisions que les membres faisant partis des comités de préparation et de secours inclus des représentants officiels de Radio Amateurs du Canada Inc.
6. La Société Canadienne de la Croix-Rouge fournira aux Divisions des copies de ce mémoire d'entente et les Radio Amateurs du Canada Inc. fournira de son coté les copies à ses officiels de service.

Le 25 Octobre, 1993

Annexe B - L'Organisation de la Société Canadienne de la Croix-Rouge.

1. Le Quartier Général de la Société Canadienne de la Croix-Rouge est situé à Ottawa. Pour des fins administratives, le Canada est divisé en dix Divisions avec chaque Division ayant juridiction à l'intérieur de sa Province. Les Bureaux de Divisions sont situés dans les villes suivantes: Burnaby, BC; Calgary, Alberta; Regina, Saskatchewan; Winnipeg, Manitoba; Mississauga, Ontario; Verdun, Québec; Saint John, New Brunswick; Halifax, Nova Scotia; Charlottetown, Prince Edward Island; et St John's, Newfoundland. La Division BC/Yukon et l'Alberta/NWT sont responsables pour les opérations de la Croix-Rouge sur leur Territoire respectif.
2. Les unités de Régions et de Branches sont des unités locales à l'intérieur de chaque Division de la Société Canadienne de la Croix-Rouge. Ces unités sont responsables pour toutes les activités locales à l'intérieur de leur territoire, sujet aux politiques et règlements des organisations divisionnaires et nationale.
3. Chaque région et chaque branche est responsable pour la mise sur pied d'un Comité des Services d'urgence avec les volontaires les plus qualifiés possible. Ce comité étudie les dangers possibles de sinistre sur le territoire et fait l'inventaire des ressources en personnel, équipements et approvisionnements, incluant le transport et les facilités de communications d'urgence qui sont disponibles pour porter secours en cas de sinistre. Elle formule aussi des plans et procédures en coopération avec les organismes gouvernementaux, privés et et avec les autres organisations de volontaire pour apporter l'aide lors des opérations en cas de désastre.

L'Organisation de Radio Amateurs du Canada Inc.

4. L'American Radio Relay League Inc. (ARRL) a été fondée en 1914 pour encourager et supporter tous les aspects de la radio amateur. L'ARRL est devenue une organisation bi-national en 1920 avec la formation de la Division Canadienne et de membres canadiens.
5. La Division Canadienne était connue au Canada sous le nom de Canadian Radio Relay League Inc. (CRRL) lui conférant une entité nationale distincte. Les directeurs élus de CRRL étaient chargés de l'administration des politiques qui étaient établies par le Comité Exécutif et le Bureau des Directeurs. Le 2 Mai 1993 la Fédération Canadienne des Radio Amateurs et la Canadian Radio Relay League Inc. ont cessé leurs opérations et se sont rassemblées pour former les Radio Amateurs du Canada Inc. Cette entente va alors continuer à être en force avec Radio Amateurs du Canada Inc. qui va poursuivre avec l'Organisation des Services.

6. Les opérations de l'Organisation des Services de Radio Amateurs du Canada inc. sont administrées par le Directeur des Services et par l'entremise des Directeurs de Sections élus. Le Canada comprend sept sections: La Colombie-Britannique-Yukon, l'Alberta et les Territoires du Nord Ouest, la Saskatchewan, le Manitoba, l'Ontario, le Québec, et les Provinces de l'Atlantique, Nouveau Brunswick, Nouvelle Écosse, l'Île du Prince Edward et Terre-Neuve qui forment la Section Maritimes/Terre-Neuve.
7. Radio Amateurs du Canada Inc. parraine le Service d'Urgence Radio Amateur qui est constitué de deux branches: le Service d'Urgence Radio Amateur et le Système de Trafic National. Les deux branches travaillent ensemble, et sont supportées par des milliers de radio amateurs licenciés et sont sous la juridiction de leur Directeur de Section.
8. SURA - Service d'urgence Radio Amateur. Le SURA est une organisation de radio amateurs licenciés qui ont volontairement enregistré leurs qualifications et leurs équipements auprès de Radio Amateurs du Canada Inc. pour le service de communication lorsqu'arrive un sinistre. Le SURA est supporté et dirigé par des gens nommés au sein de Radio Amateurs du Canada Inc. L'Officiel Provincial en charge est le Coordonnateur de Section pour les mesures d'urgence (SEC) qui nomme à son tour des Coordonnateurs (EC) et des Coordonnateurs de District (DEC) à travers la Province pour aider localement. Il est à noter que la participation dans SURA n'est pas exclusif aux membres de RAC.
9. NTS - Système National de Trafic. Le NTS est complémentaire aux SURA et fonctionne à tous les jours pour la transmission de messages formels à moyenne et longue distance et leurs réseaux peuvent être augmentés pour rencontrer les besoins en situation d'urgence. Le principal officiel du NTS est le Directeur de Trafic de Section, (STM) qui est aidé par des Directeurs de Réseaux (NM) soigneusement choisis et entraînés. Les réseaux de trafic sont reliés à d'autres réseaux à travers les Amériques - Nord et Sud, les Caraïbes et l'Australie et opèrent tous les jours et les nuits de l'année. De plus l'entraînement, les essais et les exercices pour les membres de SURA et NTS maintiennent un état de préparation à la fourniture de communications d'urgence.
10. Les officiels de Radio Amateurs du Canada Inc. (SM) (SEC) (STM) travaillent en étroite collaboration avec le quartier général de l'organisation et/ou les officiels du gouvernement comme il est requis lors de situation d'urgence.

Don Shropshire
Le 11 Février, 1994

II - Adresses de la Protection Civile du Canada

Ces bureaux sont principalement pour la liaison avec les gouvernements Provinciaux. Cependant le Directeur ou l'un de ses représentants peut être disponible comme conférencier à votre club ou groupe du réseau d'urgence sur les sujets reliés à la Protection Civile.

Adresses de la Protection Civile Canadienne**Quartier Général**

Protection Civile du Canada
Direction des Communications
122 Bank Street
2nd Floor, Jackson Building
Ottawa, Ont.
K1A 0W6
Tél: (613) 991-7077
Fax: (613) 998-9589
e-mail: Communications@epc-pcc.x400.gc.ca
Site web: <http://hoshi.cic.sfu.ca/epc>

Safe Guard Secretariat
122 Bank Street, 2nd floor
Ottawa, ON, K1A 0W6
Phone: (613) 991-7035
Fax: (613) 998-9589
e-mail: safeguard@jackson.epc.epc-pcc400.x400.gc.ca
web site: <http://hoshi.cic.sfu.ca/epc>

Directeurs Régionaux**Newfoundland**

Mr. Len Le Riche
Emergency Preparedness Canada
Box 73, Atlantic Place, suite 504
215 Water Street
St John's, Newfoundland
A1C 6C9
Phone: (709) 772-5522
Fax: (709) 772-4532
e-mail: nfl3@jackson.epc.epc-pcc.x400.gc.ca

Nova Scotia

Mr. R.B. O'Sullivan
Emergency Preparedness Canada
6009 Quinpool Road
suite 801
Halifax, N.S.
B3K 5J7
Phone: (902) 426-2082
Fax: (902) 426-2087
e-mail: ns3@jackson.epc.epc-pcc.x400.gc.ca

Prince Edward Island

Mr. Shawn Clark (Regional Officer)
Emergency Preparedness Canada
Courier address: Dominion Building
97 Queen Street, suite 210
Charlottetown, P.E.I.
C1A 4A9
Postal address: P.O. Box 1175
Charlottetown, P.E.I.
C1A 7M8
Phone: (902) 566-7047
Fax: (902) 566-7045
e-mail: pei3@jackson.epc.epc-pcc.x400.gc.ca

New Brunswick

Mr. John McCallan
Emergency Preparedness Canada
Courier address: 77 Westmorland Street, suite 350
Fredericton, N.B.
E3B 6Z3
Postal address: P.O. Box 534
Fredericton, N.B.
E3B 5A6
Phone: (506) 452-3020
Fax: (506) 452-3906
e-mail: nb3@jackson.epc.epc-pcc.x400.gc.ca

Québec

M. André Tremblay
Protection Civile du Canada
250 ouest, Grande Allée, suite 701
Québec, Qc
G1R 2H4
Tél: (418) 648-3111
Fax: (418) 648-4923
e-mail: que3@jackson.epc.epc-pcc.x400.gc.ca

Ontario

Mr. W.A. Brocklehurst
Emergency Preparedness Canada
20 Holly Street, suite 205
Toronto, ON
M4S 3B1
Phone: (416) 973-6343
Fax: (416) 973-2362
e-mail: ont3@jackson.epc.epc-pcc.x400.gc.ca

Manitoba

Mr. L.F. French
Emergency Preparedness Canada
suite 403, Mac Donald Building
344 Edmonton Street
Winnipeg, MB
R3B 2L4
Phone: (204) 983-6790
Fax: (204) 983-3886
e-mail: man3@jackson.epc.epc-pcc.x400.gc.ca

Saskatchewan

Mr. H.F.E. Swain
Emergency Preparedness Canada
Avord Tower, suite 850
2002 Victoria Avenue
Regina, Sask.
S4P 0R7
Phone: (306) 780-5005
Fax: (306) 780-6461
e-mail: sas3@jackson.epc.epc-pcc.x400.gc.ca

Alberta and Northwest Territories

Mr. Don Campbell
Emergency Preparedness Canada
9700 Jasper Avenue
Edmonton, AB
T5C 4C3
Phone: (403) 495-3005
Fax: (403) 495-4492
e-mail: alb3@jackson.epc.epc-pcc.x400.gc.ca

British Columbia and Yukon

Mr. Roberto Gonzalez
Emergency Preparedness Canada
Courier address: 4220 Commerce Circle, suite 104
Victoria, B.C.
V8Z 6N6
Mailing address: P.O. Box 10000
Victoria, B.C.
V8W 3A5
Phone: (250) 363-3621
Fax: (250) 363-3995
e-mail: bc3@jackson.epc.epc-pcc.x400.gc.ca

III - Les Organismes Provinciaux de Mesures d'Urgence

Les organismes provinciaux seront en mesure de fournir le nom des personnes à contacter qui sont coordonnateur municipal des mesures d'urgence, ainsi que les adresses et numéro de téléphone. Ces informations peuvent être importantes si vous demeurez dans une petite municipalité qui est associée avec d'autres communautés pour les mesures d'urgence. Les organismes provinciaux de mesures d'urgence peuvent aussi être disponibles pour vous fournir un conférencier pour votre club de radio local, sur les sujets des mesures d'urgence.

Organismes Provinciaux et Territoriaux de Mesures d'urgence**Terre-Neuve**

Emergency Measures Division
 Department of Municipal Affairs
 P.O. Box 8700
 St John's, Newfoundland, A1B 4J6
 (709) 729-3703

<http://www.gov.nf.ca/mpa/finance/emerg.htm>

Ile du Prince Edward

Emergency Measures Organization
 P.O. Box 2063
 Summerside, PEI, C1A 5L2
 (902) 888-8050

<http://www.gov.pe.ca/caag/planinsp/index.dsp>

Nouvelle-Écosse

Emergency Measures Organization
 P.O. Box 2107
 Halifax, Nova Scotia, B3J 3B7
 (902) 424-5620

<http://www.gov.ns.ca/emo/>

Québec

Direction générale de la Sécurité et de la Prévention
 Ministère de la Sécurité publique

2525, boul Laurier, 2e étage
 Sainte-Foy, Qc, G1V 2L2
 (418) 643-3256

<http://www.cspq.qc.ca/cse>

Ontario

Emergency Measures Ontario
 Ministry of the Solicitor General & Correctional
 Services
 25 Grosvenor Street, 19th Floor
 Toronto, Ontario, M7A 1Y6
 (416) 314-3723

<http://hoshi.cic.sfu.ca/ont/>

Manitoba

Emergency Measures Organization
 15th Floor, Woodsworth Building
 405 Broadway Avenue
 Winnipeg, Manitoba, R3C 3L6
 (204) 945-4789

<http://www.gov.mb.ca/gs/memo/index.html>

Saskatchewan

Emergency Planning
 1855 Victoria Avenue, Room 220
 Regina, Saskatchewan, S4P 3V5
 (306) 787-9563

<http://www.gov.sk.ca/munigov/muniserv/>

Alberta

Disaster Services Branch
 Alberta Transportation and Utilities
 4999, 98th Avenue NW
 Twin Atria Building, 2nd Floor
 Edmonton, Alberta, T6B 2X3
 (403) 422-9000

<Http://www.gov.ab.ca/DIS000.htm>

Territoires du Nord Ouest

Emergency Measures
 Department of Municipal and Community
 Affairs
 Government of Northwest Territories,
 P.O. Box 1320
 Yellowknife, Northwest Territories X1A 2L9
 (403) 920-6133

Yukon

Emergency Measures Organization
 Department of Community Services and
 Transportation Services
 Government of Yukon
 P.O. Box 2703
 Whitehorse, Yukon, Y1A 2C6
 (403) 667-5220

IV - Bureaux Régionaux d'Environnement Canada

Ceux qui exprimeraient le désir de former ou de joindre un réseau CANWARN devraient contacter le bureau Régional d'Environnement Canada de la région pour de plus amples informations. Si votre interlocuteur n'est pas familier avec les services CANWARN, demandez lui d'envoyer un message e-mail à : Randy Mawson, VE3TRW à son adresse : randy.mawson@ec.gc.ca.

Bureaux Régionaux d'Environnement Canada**Région Atlantique**

Environment Canada, Atlantic Region
15th Floor, Queen Centre
45 Alderney Drive
Dartmouth, NS, B2Y 2N6

Directeur régional - Bill Appleby
426-9120

Région du Québec - Montréal

Environnement Canada, Région du Québec
100 Boul Alexis-Nihon
Chambre 300
St. Laurent, Qc
H4M 2N8

Directeur régional - Jacques Vanier
283-1600

Centre Canadien de Météorologie
2121 North Service Road
Route Transcanadienne
Dorval, Qc
H9P 1J3

Directeur - Angèle Simard
421-4654

Région de l'Ontario - Downsview

Environment Canada, Ontario Region
4905 Dufferin Street
Downsview, Ontario
M3H 5T4

Directeur régional - Anne O'Toole
416-739-4356

Régions des Prairies et du Nord - Edmonton

Environment Canada
Prairie and Northern Region
Twin Atria Building
Room 200, 4999-98th Avenue
Edmonton, Alberta
T6B 2X3

Directeur régional - Brian O'Donnell
951-8847

Région du Pacifique et Yukon - Vancouver

Environment Canada
Pacific and Yukon Region
700-1200 West 73rd Avenue
Vancouver, B.C.
V6P 6H9

Directeur Général Régional - Art Martell
664-9145

V - Bureau National de la Croix-Rouge et bureaux de zones

Note - Les rapports avec la Croix-Rouge devraient se faire au niveau local, entre le coordonnateur du réseau d'urgence et le bureau local de la Croix-Rouge, normalement dans le bottin téléphonique local. Les bureaux de zones sont indiqués ici afin que vous puissiez déterminer lequel de ces bureau couvre votre municipalité. Il est fort probable que le coordonnateur municipal des mesures d'urgence pourra aussi vous donner cette information.

Manuel pour les coordonnateurs des mesures d'urgence

RAC

Bureau National Canadien de la Croix-Rouge et les bureaux de zones

Canadian Red Cross Society

1800 Alta Vista Drive

Ottawa, ON, K1G 4J5

phone: (613) 739-2085

fax: (613) 739-2599

e-mail: Gredmond@redcross.ca

Contact: Gary Redmond, Acting National Coordinator - Emergency Services

web site: <http://www.redcross.ca>

Il y a quatre bureaux de zones au Canada et des centaines de bureaux de branches. Les bureaux de zone sont:

Canadian Red Cross Society - Western Zone
815 8th Avenue South West, 6th Floor
Calgary, AB T2P 3P2
Phone: (403) 261-6224
Fax: (403) 205-3463

Contact: Coordinator, Disaster Management

Canadian Red Cross Society - Ontario Zone
5700 Cancross Court
Mississauga, ON, L5R 3E9
Phone: (905) 890-1203 ext. 325
Fax: (905) 890-1008

Contact: Manager, Emergency Services

Canadian Red Cross Society - Atlantic Zone
P.O. Box 39
405 University Avenue
Saint John, NB, E2L 4G7
Phone: (506) 648-5002
Fax: (506) 648-5095

Contact: Director of Community Response

Société de la Croix-Rouge Canadienne
6 Place du Commerce
Île des Soeurs
Verdun, Qc, H3E 1P4
Tél: (514) 362-2930 ext.2942
Fax: (514) 362-9991

Contact: Directeur de la Préparation en cas d'urgence

VI - Services Civils Canadien de Sauvetage Aérien

Les contacts devraient se faire entre les groupes locaux. Contactez l'adresse provinciale indiquée pour connaître l'organisation local la plus près de chez-vous. Rappelez-vous que l'avion sera probablement équipé de radio. Votre implication peut consisté à coordonner les recherches terrestres.

Services Civil Canadien de Sauvetage Aérien

Région Ouest**CARES Alberta**

Contact: Jerry Mulder, Director
 Phone: (403) 343-6927
 Fax: (403) 342-7243
 e-mail: jjmulder@agt.net
 4309 Grandview Blvd.
 Red Deer, AB, T4N 3E7

PEP British Columbia

Contact: Charles Pachal, Director
 phone: (250) 769-7503
 Fax: (250) 769-6312
 e-mail: charles_pachal@bc.sympatico.ca
 421 Abel Place
 Kelowna, BC, V1Z 3E1

CASARA Manitoba

Contact: John Davidson
 Phone: (204) 895-4523
 Fax: (204) 983-4444
 161 Rodney St.
 Headingley, MB, R4J 1A6

CASARA NWT

Contact: Blair Jensen, Director
 Phone: (403) 588-4141
 Fax: (403) 588-4131
 General Delivery
 Norman Wells, NT, X0E 0K0

CSASARA Saskatchewan

Contact: Delbert Minter, Director
 Phone: (306) 446-7761
 Fax: (306) 445-0020
 2252 - 95 St.
 North Battleford, SK, S9A 3K5

CASARA Yukon

Contact: Bill Reid, Director
 Phone: (403) 633-5663
 Fax: (403) 633-5663
 139 Ponderosa Dr.
 Whitehorse, YK, Y1A 5G9

Région Centrale**CASARA Ontario**

Contact: J. Michael Daniels, Director
 Phone: (905) 871-2529
 Fax: (905) 871-7702
 e-mail: machi@iaw.on.ca
 1133 Benner Rd.
 Fort Erie, On, L2A 4N8

SARABEC Québec

Contact: P. Proteau
 Tél: (819) 682-4742
 Fax: (819) 682-4742
 316 Edey
 Aylmer, Qc, J9J 2K5

Région de l'Est**CASARA New Brunswick**

Contact: Dwight Ough, Director
 Phone: (506) 658-9736
 Fax: (506) 658-9736
 C/O 36 Edith Ave.
 Saint John, NB, E2J 1P1

CASARA Newfoundland/Labrador

Contact: Brian Bishop, Director
 Phone: (709) 368-9112
 Fax: (709) 368-8974
 8 Dollard Pl.
 Mt. Pearl, NF, A1N 4K5

CASARA NS

Contact: Douglas Betts, Director
 Phone: (902) 897-4300
 Fax: (902) 897-4300
 RR 1
 Brookfield, NS, B0N 1C0

CASARA PEI

Contact: Don MacKay
 Phone: (902) 436-7668
 Fax: (902) 436-8037
 127 Gamble Ave.
 Summerside, PEI, C1N 4R3

VII - Organismes de Recherches et Sauvetages terrestres

Note 1 - Les contacts avec les organismes de Recherches et Sauvetages Terrestres devraient se faire au niveau local, entre le coordonnateur du réseau d'urgence et le groupe de Recherches et Sauvetages. C'est en dehors du but de ce manuel de nommer les centaines de Groupes de recherches et sauvetages à travers le Canada. Un bottin biennal des groupes R&S est publié par le Secrétariat National de Recherches et Sauvetages.

Nous vous donnons l'adresse postale, le e-mail ainsi que l'adresse du site web à la prochaine page. Une nouvelle version de ce bottin sera disponible pour téléchargement à partir du site web à l'automne 1997.

Vous pouvez obtenir les informations pour le groupe R&S le plus près de chez -vous de l'organisation provincial dont la liste apparaît sur la page suivante, ou vous pouvez contacter le Secrétariat National de Recherches et Sauvetages.

Note 2 - Une autre forme de recherches et sauvetages est le groupe de Recherches et Sauvetages en milieu urbain de forte densité. (HUSAR Heavy Urban Search and Rescue). Recherches et Sauvetages terrestres est là pour la recherche de personnes dans les régions sauvages, et à l'occasion des enfants, des personnes âgées ou mentalement déficientes qui se sont perdues en milieu urbain. HUSAR se spécialise dans la localisation de personnes à l'intérieur d'édifice écroulé, le métro etc... là où la tâche première demande que l'on sorte les gens d'endroits difficiles - souvent en utilisant les équipements lourds de la construction et des techniques spécialisées. HUSAR est normalement constitué de personnel tel les pompiers et autres organismes spécialisés. Les radio amateurs peuvent aider comme ils le font pour d'autres organismes municipaux dans les communications d'urgence.

Organisations de Recherches et Sauvetage Terrestre**National****National Search and Rescue Secretariat**

4th Floor, 275 Slater St.
 Ottawa, ON, K1A 0K2
 Phone: (613) 996-1616
 Fax:
 1-800-727-9414
 e-mail: jroy@nss.gc.ca
<http://www.nss.gc.ca>

Search and Rescue Volunteer Association of Canada
 Alan Lang - president
 26 Arbor Drive
 Sault Ste Marie, ON, P6C 5L6

Provincial**Alberta**

Search and Rescue Alberta
 suite 142
 9768 - 170 Street
 Edmonton, AB, T5T 5L4

New Brunswick

New Brunswick Ground Search and
 Rescue Association
 Scott Mullen - president
 P.O. Box 3206, Stn B
 Fredericton, NB, E3A 5G9
 Phone: (506) 622-5600
 Fax: (506) 622-5601

Nova Scotia

Nova Scotia Ground Search and Rescue
 Emergency Measures Organization
 P.O. Box 2107
 Halifax, Nova Scotia, B3J 3B7
 Phone: (902) 424-5620
 Fax: (902) 424-5376

British Columbia

Search and Rescue Society of British Columbia
 23 West Burntside Road
 Victoria, BC, V9A 6Z7
 Mail:
 P.O.Box 187, Victoria, BC, V8W 2M6
 Voice - (250) 383-1011
 Fax: (250) 383-6849
 Data - (250) 383-7681
 E-mail: sarbc@sarbc.org
<http://www.sarbc.org>

Saskatchewan

Search and Rescue Saskatchewan Association of
 Volunteers
 Bonnie Goebel - Chair
 P.O. Box 1240
 Melville, SK, S0A 2P0
 Phone: (306) 728-5710 (H)
 (306) 728-6849 (W)
 Fax: (306) 728-5911

VIII - Matières dangereuses

Matières Dangereuses

Toutes les communautés ont des matières dangereuses qui sont transportées dans les rues, dans les conduits souterrains sous la rue et dans chaque maison ou commerce. Il est important pour les radio amateurs de reconnaître la présence étendue de ces matières dangereuses, en comprendre les conséquences possibles d'un renversement ou émanation et d'être prêt à réagir en cas d'incident impliquant les matières dangereuses.

Quelles sont les matières dangereuses

Ce sont des substances qui, du à leurs propriétés physique ou chimique (ex. La facilité à s'enflammer, exploser ou causer des maladies), présentent un haut risque aux personnes, à la propriété ou à l'environnement si elles sont échappées de leurs contenants. Les exemples de telles matières sont la gazoline, les gaz naturels et pétroliers (propane et butane), les acides fortes ou alcalines, les pesticides. Lorsque l'on transporte ces matériaux ils deviennent des matières dangereuses.

Soyez à l'affût

Si vous êtes témoin ou avez connaissance d'une tel incident, votre première préoccupation doit être pour votre propre sécurité. Dans le cas d'un accident de la route ou de chemin de fer des matières dangereuses peuvent ou pas être présentes, des gens sont blessés ou non, et les autorités doivent être avertis.

En temps que bon observateur, vous devriez être prudent et vous préparez à prendre action pour vous protéger. Si vous voyez un véhicule ou wagon portant un panneau, ou des paquets ou contenants avec des étiquettes d'avertissements, vous devez vous éloigné de l'accident.

L'autre action recommandée est d'aviser les autorités locales ou provinciales, et d'essayer de garder les curieux loin de l'accident, en prenant les précautions de ne pas marcher ou toucher le matériel renversé et de ne pas respirer les vapeurs et la fumée qui se dégage. Ne fumez pas près d'un accident de transport. Il est recommandé de noter les marques distinctives et la couleur des étiquettes. Un observateur averti notera aussi si un colis, une bouteille ou un cylindre se trouve à un endroit anormal et rapportera tout ceci aux autorités. Ne surestimez pas votre capacité à prendre en charge la situation. Un délai dans la demande d'aide peut résulter en conséquences encore plus graves.

Attirer l'attention

Lorsque vous rapportez un accident impliquant des matières dangereuses, il est primordial de décrire la situation avec des mots qui déclencheront une réponse appropriée des services d'urgence. Décrivez toutes blessures ainsi que toutes étiquettes ou panneaux, l'état des contenants et tout écoulement. Votre rapport exact fournira aux unités d'urgence les avertissements qu'ils n'auraient pas reçus avant d'arriver sur place. Être avisé c'est d'être prévenu.

L'aide de radio amateur

Les accidents de transport arrivent souvent loin des villes, encombrant rapidement les canaux de radio des services d'urgence. Il y a un besoin de communications supplémentaires et fiables entre le site de l'accident et l'aide extérieur.

En temps que radio amateur, votre capacité à faire un appel téléphonique (phonepatch) peut permettre l'accès direct avec CANUTEC (Chemical Accident Emergency Advisory Service) (Service d'urgence en cas d'accident chimique), qui est en opération 24 heures sur 24 et avec des opérateurs bilingues qui sont des chimistes professionnels se spécialisant dans les accidents impliquant des matières dangereuses. Appelez COLLECTE au 613-996-6666.

Matières Dangereuses - Classification et marquage

La loi sur le transport des matières dangereuse divise les marchandises en neuf classes d'après le danger qu'elles représentent. Quelques unes de ces classes sont divisées en divisions associées à leur caractéristiques de danger.

Un système de panneaux et d'étiquettes en forme de losange est employé pour identifier les matières dangereuses. Différentes couleurs et symboles décrivent le danger particulier à une matière contrôlée. Ces marques de sécurité sont montrées sur les contenants, les emballages, les réservoirs et les cylindres sur les unités de transport. Il y a quatre groupe de signes de sécurité: les étiquettes, les panneaux, les enseignes et autres marques de sécurité. Les étiquettes indiquent la première classification des matières dangereuses et, dans certains cas, la sous classification. Elles doivent être appliquées sur les contenants, les emballages et les cylindres qui contiennent des matières dangereuse. Elles n'ont pas besoin d'être appliquées sur le contenant intérieur. Les panneaux indiquent aussi la première classification ainsi que la sous classification des matières dangereuses par couleur, symboles, et dans certains cas, par le numéro d'identification du produit. Sauf avis contraire elles doivent être appliquées sur chaque coté et sur les bouts de grands contenants ou de l'unité de transport de manière à être visible de tous les cotés. Le tableau qui suit montre les étiquettes et les panneaux en usage au Canada, basés sur les normes des Nations Unies. Vous les trouverez en couleur sur le site web : <http://www.tc.gc.ca> - Matières dangereuses - Qui nous sommes - et dans le North American Emergency Response Guidebook (NAERG96) disponible à Transport Canada - Direction des Matières Dangereuses, 330 Sparks St. Ottawa, ON, K1A 0N5. Le livre contient les mesures à prendre en cas de renversement.

Supplément

Marchandises dangereuses

Région de Québec

800 boul. René Lévesque ouest
Pièce 638
Montréal, Qc
H3B 1X9

M. Bourdon Luc, directeur régional	514-283-1774
Mme. Gagnon Hélène, chef TMD	514-283-0303
Mme. Béliveau Nathalie, agente	514-283-2161
M. Halleux Pierre, agent	514-283-5442
M. Lévesque Alain, spécialiste mesures correctives	514-283-6917
M. Paiement Louis, agent	514-283-7259
M. Therrien Jean, agent	514-283-3100
Mme. Constantine Lucie, réceptionniste information générale	514-283-5722
Fax: 514-283-8234	

Plaques et étiquettes

Classe 1 - Explosifs

- 1.1 Substance ou article qui présente un danger d'explosion en masse.
- 1.2 Substance ou article qui présente un danger de projection de fragments, mais non un danger d'explosion en masse.
- 1.3 Substance ou article qui présente un danger d'incendie ainsi qu'un danger mineur de détonation ou un danger mineur de projection ou les deux, mais non un danger d'explosion en masse.
- 1.4 Substance ou article qui ne présente aucun danger important; les effets de l'explosion sont en grande partie limités à l'emballage et on ne doit prévoir ni projection ni fragments de taille appréciable à distance
- 1.5 Substance très insensible qui néanmoins présente un danger d'explosion en masse comme celle des substances du point 1.1
- 1.6 Substance extrêmement insensible qui ne présente pas un danger d'explosion en masse.

Classe 2 - Gaz

- 2.1 Gaz inflammable
- 2.2 Gaz ininflammable, non toxique, non corrosif
- 2.3 Gaz toxique
- 2.4 Gaz corrosif
- 2.5 (5.1) - Oxygène seulement, (chargement mixte)

Classe 3 - Liquides Inflammables

Liquide avec un point d'éclair en vase clos égal ou inférieur à 61 °C.

Classe 4 - Solides inflammables; substances qui peuvent s'enflammer spontanément; substances qui au contact avec l'eau émettent des gaz inflammables (matières réagissant au contact de l'eau)

- 4.1 Les solides qui, dans les conditions normales de transport, soit facilement inflammables, soit susceptibles de causer ou de favoriser un incendie sous l'effet du frottement ou de la chaleur qui subsiste après leur fabrication ou leur traitement soit des matières autoréactives qui sont susceptibles de subir une réaction fortement exothermique, soit des explosifs flegmatisés susceptibles de détoner s'ils ne sont pas assez dilués afin d'éliminer leurs propriétés explosives.
- 4.2 Substance qui peut s'enflammer spontanément

dans les conditions normales de transport ou, lorsqu'elle est en contact avec l'air, peut provoquer un échauffement spontané jusqu'au point d'inflammation.

4.3 Substance qui, en contact avec l'eau, émet des quantités dangereuses de gaz inflammable ou devient spontanément inflammable au contact avec l'eau ou la vapeur d'eau.

Classe 5 - Substances comburantes et peroxydes organiques.

- 5.1 Substance qui provoque la combustion d'autres matières ou y contribue en formant de l'oxygène ou d'autres substances comburantes, que la substance elle-même soit combustible ou non.
- 5.2 Composé organique qui renferme la structure bivalente "-o-o-" qui est un fort agent comburant et qui peut se décomposer explosivement, qui peut être sensible à la chaleur, aux chocs ou à la friction qui peut réagir dangereusement avec d'autres marchandises dangereuses ou qui peut causer des dommages aux yeux.

Classe 6 - Substances toxiques et substances infectieuses.

- 6.1 Solide ou liquide qui est toxique par l'inhalation de ses vapeurs, par le contact avec l'épiderme ou par ingestion.
- 6.2 Organismes qui sont infectieux ou que l'on soupçonne d'être infectieux pour les humains ou les animaux.

Plaques et étiquettes

IX - Examen pour le Certificat

Examen pour le certificat de Coordonnateur des mesures d'urgence de RAC

Instructions pour les coordonnateurs des mesures d'urgence de RAC, les coordonnateurs de districts, les coordonnateurs de section.

Compagnon amateur

L'une des principales raisons de l'existence du service radio amateur est son habilité à servir le public, spécialement par les communications d'urgence. Radio Amateur du Canada reconnaît ce fait par son implication dans le Service d'urgence Radio Amateur et avec plusieurs ententes déjà en place avec les organismes civils et gouvernementaux de services en cas d'urgence.

Ce nouveau Manuel pour les coordonnateurs des mesures d'urgence de RAC fait parti de la nouvelle approche vers l'excellence dans le support moderne aux communications d'urgence. Il aidera les officiels de l'Organisation à acquérir, développer et raffiner les compétences requises pour fournir un haut standard en situation de communication d'urgence.

Tous les coordonnateurs, coordonnateurs de districts et coordonnateurs de section ont maintenant l'opportunité, mais ne sont pas obligés, de passer l'examen qui suit.

L'examen est sous forme de **livre ouvert**. Ce qui veut dire que le candidat est encouragé à consulter le manuel pendant l'examen. Les quatre sources de documentation pour compléter l'examen avec succès sont disponible pour téléchargement à partir du site internet de RAC à: <http://www.rac.ca>

- 1- Manuel pour les coordonnateurs des mesures d'urgence: ce livre
- 2- Manuel de communication pour le service au public - Public Service Communication Manual-ARRL: contient une foule d'information pour ceux qui sont intéressés aux communications d'urgence (couvre les organisations Canadiennes et Américaines de réseau d'urgence ainsi que le NTS et leurs opérations)
- 3- Normes d'opération pour les stations radio dans le service radio amateur - Industrie Canada (RIC-2): Ce document décrit les règles majeures d'Industrie Canada sous la Loi des Communications Radio.
- 4- Lois et règles du Service Amateur - Industrie Canada (RIC-25): Ce document contient des règles supplémentaires applicables au Service Radio Amateur au Canada,

Vous pouvez photocopier les pages de l'examen avant d'écrire vos réponses sur les photocopies. Les questions sont sous formes, remplir les espaces ou courte réponse. Pour tout l'examen vous serez appelé à donner la référence pour chaque question posée. SVP donnez des réponses courtes et écrivez lisiblement. Pendant le cours de vos études, si vous avez des questions, n'hésitez pas à me contacter pour de l'aide. Bonne chance

Lorsque vous aurez complété le questionnaire, faites une photocopie de tout l'examen pour référence future et envoyez la copie originale de votre examen à mon attention (ou ;a tout autre examinateur désigné) pour fin de vérification. Si vous passez l'examen, vous recevrez le certificat approprié. Il faut compter au moins six semaines pour la vérification.

Merci pour le service que vous rendez par la Radio Amateur et de votre participation au Service d'urgence Radio Amateur. 73,
Pierre Mainville, VA3PM
Field Services Manager.
Radio Amateurs of Canada, Inc.
Suite 217 - 720 Belfast Road
Ottawa, Ont. K1G 0Z5

Examen pour le certificat de coordonnateur des mesures d'urgence de RAC

Nom du candidat _____

Adresse postale _____

(À coté de chaque *référence*, noter le numéro de document et de paragraphe qui contiennent votre réponse)

1. Donnez trois titres qui peuvent être donnés à la personne responsable des initiatives pour la protection civile au niveau municipal:

1)

2)

3)

Référence:

- 1) Donnez trois responsabilités typiques au coordonnateur municipal des mesures d'urgence:

1)

2)

3)

Référence:

- 2) Donnez les trois types de plan d'urgence municipaux:

1)

2)

3)

Référence:

- 3) Qui devrait être votre contact initial pour offrir les services du réseau d'urgence au niveau municipal?

Référence:

- 4) Quels sont les avantages personnels que peut retirer un coordonnateur municipal des mesures d'urgence de son association à travailler avec le coordonnateur des mesures d'urgence?

Référence:

- 5) Quels sont les deux sujets qui concernent les membres du réseau d'urgence que vous devriez discuter avec le coordonnateur municipal des mesures d'urgence?

1)

2)

Référence:

- 6) Quel niveau de gouvernement donne les directives pour les mesures d'urgence municipales?

Référence:

- 7) Donnez les quatre types d'urgence national:

1)

2)

3)

4)

Référence:

9. Qu'est-ce que le Collège Canadien de la Protection Civile (CEPC) et quelle relation y a-t-il avec le coordonnateur des mesures d'urgence?

Référence:

10. Qui doit choisir le coordonnateur des mesures d'urgence pour qu'il soit admis au collège. CEPC?

Référence:

11. Quelles sont les quatre phases de l'aide lors d'un désastre?
- 1)
 - 2)
 - 3)
 - 4)
- Référence:
12. Nommez deux méthodes pour officialiser les relations entre un groupe du réseau d'urgence et la municipalité:
- 1)
 - 2)
- Référence:
13. Quelle action est requise du coordonnateur municipal des mesures d'urgence avant que les membres du réseau d'urgence puissent aider en cas d'urgence?
- Référence:
14. Quelles sont les trois niveaux d'affectation à l'intérieur de la portion réseau d'urgence dans l'organisation des Services Extérieurs de RAC?
- 1)
 - 2)
 - 3)
- Référence:
15. Donnez trois obligations générales qui incombent au coordonnateur des mesures d'urgence de RAC:
- 1)
 - 2)
 - 3)
- Référence:

16. Donnez trois obligations de planification qui incombent au coordonnateur des mesures d'urgence:

1)

2)

3)

Référence:

17. Donnez trois obligations d'organisation qui incombent au coordonnateur des mesures d'urgence:

1)

2)

3)

18. Donnez trois obligations de coordination qui incombent au coordonnateur des mesures d'urgence:

1)

2)

3)

Référence:

19. Donnez trois obligations de communication qui incombent au coordonnateur des mesures d'urgence:

1)

2)

3)

Référence:

20. Quelles sont les quatre catégories principales d'assistant coordonnateur des mesures d'urgence? (Donnez une brève description de chacune)

1)

2)

3)

4)

Référence:

21. Donnez quatre devoirs qui sont délégués à l'assistant coordonnateur:

1)

2)

3)

4)

Référence:

22. Donnez les quatre endroits de recrutement pour le réseau d'urgence:

1)

2)

3)

4)

Référence:

23. Donnez quatre obligations administratives *sur demande* du coordonnateur des mesures d'urgence:

1)

2)

3)

4)

Référence:

24. Des 30 façons données, quelles sont les six plus importantes pour améliorer les communications radio téléphoniques? (Donnez une brève description de chacune)

1)

2)

3)

4)

5)

6)

Référence:

25. Qu'est-ce que CANSET (1)? Quel est son but (2)?

1)

2)

Référence:

26. Afin d'assurer le bon acheminement des dépêches par des stations à l'écoute et qui ne sont pas impliquées, la partie message d'un trafic lors de simulation d'urgence, et qui ne répond pas aux critères normaux de traitement de message radio amateur, devrait être titré en conséquence avec les mots:

Référence:

27. Quelles sont les quatre façons pour votre unité de s'exercer avant et durant le field day annuel?

1)

2)

3)

4)

Référence:

28. Quelle est le but d'un mémoire d'entente avec un organisme desservi?

Référence:

29. Donnez trois exemples d'organismes non gouvernementales desservis.

1)

2)

3)

Référence:

30. Quelle est le nom du programme de veille météo d'Environnement Canada?

Référence:

31. Quelle forme de communication inhabituelle peut être fournie par les radio amateurs aux organismes desservis?

Référence:

32. Nommez les six étapes du procédé de consultation recommandé pour vos contacts avec les organismes desservis:

1)

2)

3)

4)

5)

6)

Référence:

33. Nommez les trois qualités d'un plan de télécommunication d'urgence:

1)

2)

3)

Référence:

34. Nommez six articles qui devraient être créés, remplis et mis en opération et qui font partie de vos Procédures Normales d'opération, que vous soyez requis de décrire ou d'aider à écrire un plan de Télécommunication d'urgence:

1)

2)

3)

4)

5)

6)

Référence:

35. Quelle est la différence entre des communications d'urgence et celles lors d'un désastre?

Référence:

36. Qu'est-ce qui est requis pour une réponse efficace lors d'une urgence ou d'un désastre majeur (1), et qui est responsable pour l'entraînement et la planification pour un tel événement?

1)

2)

Référence:

37. Quelles sont les deux méthodes employées par la radio par paquet pour s'assurer de fournir des données intègres?

1)

2)

Référence:

38. Que contient un paquet, qui permet d'avoir plusieurs contacts sur la même fréquence?

Référence:

39. Qu'est-ce que le contrôleur de terminal Node attache aux données pour qu'elles deviennent un paquet?

1)

2)

3)

Référence:

40. Quelles sont les trois fonctions paquet GATEWAY utilisées pour étendre la couverture normale de la radio paquet VHF?

1)

2)

3)

Référence:

41. Quelle est la fonction principale d'une station APLink?

Référence:

42. Donnez quelques avantages de l'utilisation de la radio par paquet dans les communications d'urgence:

1)

2)

3)

Référence:

43. Quel est le problème principale rencontré pour faire parvenir un message radio paquet de l'expéditeur à la personne à qui il est adressé?

Référence:

44. Quelles sont les neuf principes du SURA pour les communications d'urgence?

1)

2)

3)

4)

5)

6)

7)

8)

9)

Référence:

45. Donnez les avantages du CW (code morse) lors de communications d'urgence:

1)

2)

3)

4)

5)

Référence:

46. Donnez les avantages des opération en phonie lors de communications d'urgence:

1)

2)

3)

4)

5)

Référence:

47. Décrivez brièvement les niveaux du Système National d'acheminement des dépêches (NTS) pour que votre trafic du réseau d'urgence sorte de votre localité:

Local -

Section -

Région -

Territoire -

TCC -

Référence:

48. Est-ce que l'on peut transmettre un message pour une tierce personne adressé à une personne non amateur en Angleterre durant une urgence?

Référence:

49. Est-il légal pour une station portative, mobile ou base du service radio amateur de communiquer avec une station en dehors du service amateur?

Référence:

50. Lors d'urgence réelle ou simulée, l'opérateur d'une station amateur peut communiquer tout message en relation avec l'urgence réelle ou simulée au nom de:

1)

2)

3)

Référence:

Commentaires

J'ai trouvé le contenu du Manuel pour les coordonnateurs des mesures d'urgence:

Inutile - rien de nouveau () Relativement utile - j'ai appris quelques choses ()

Très utile - j'ai appris beaucoup ()

J'ai trouvé les questions de l'examen:

Très facile () Relativement facile () À point () Difficile () Trop difficile ()

Suggestions pour l'ajout, le retrait, les corrections au Manuel pour les coordonnateurs des mesures d'urgence (lorsque possible utilisez le numéro de référence du paragraphe)

Suggestion de question pour l'examen - ajout - retrait - corrections (donnez le numéro de référence de la question)

Vous pouvez installer des diviseur pour les documents inclus des Procédures d'opération normalisées para 9.2:

- A - La chaîne téléphonique du réseau d'urgence
- B - Les fréquences et le mode, avec les fréquences et modes de support
- C - Liste des personnes autoriser à déclarer une alerte
- D - Cartes et plans des endroits stratégiques, sites des répétitrices etc...
- E - Les procédures d'entraînement et la cédule
- F - Les plans nécessaires pour les édifices ou peut servir le réseau d'urgence
- G - La procédure de mobilisation ainsi que la liste de vérification
- H - La liste d'équipement pour les membres du réseau d'urgence
- I - Les procédures de réseau et d'acheminement des messages - Système National d'acheminement des dépêches (NTS) et municipal
- J - Exemple de formulaire et comment les utiliser
- K - Liste de contact en cas d'urgence - ambulance, les officiels élus, pompiers, police, (local et provincial)
Hôpitaux, écoles, pharmacies, services public
- L - Procédures de communication en cas de désastre
- M - Liste de vérification des équipements et radios
- N - Plan de télécommunication d'urgence local
- O - Le mémoire d'entente avec la municipalité
- P - Plan municipal d'urgence/désastre
- Q - Liste des membres du comité de planification
- R - Liste des membres du comité de la Protection Civile en cas d'urgence
- S - _____
- T - _____
- U - _____
- V - _____
- W - _____
- X - _____
- Y - _____
- Z - _____

