

: CHAPITRE 7 :

Communication

: NOTES :

Communication

La communication est considérée comme un concept clé de la gestion de la sécurité à différents niveaux : la communication à l'intérieur de l'équipe sur le terrain ; la communication à l'intérieur de réseaux d'ONG et de partenaires sur le terrain pour la collecte et l'analyse d'informations de sécurité ; entre le bureau de pays (CR ou délégué) et la direction régionale (RD, RTA, DRD-MQ) et le siège (OSD, Directeur-Sûreté et Sécurité du personnel).

Certaines directives de base pour la communication interne sur la sécurité :

- Tous les incidents de sécurité doivent être signalés au Représentant résident. Tous les employés doivent être sensibles à d'éventuels changements dans l'environnement d'opérations qui pourraient indiquer un changement dans les risques sécuritaires pour CRS et doivent communiquer à leur superviseur toutes leurs inquiétudes et observations qui peuvent avoir un impact sur la sécurité des employés ou des partenaires de CRS ou qui indiquent une menace pour les biens ou les opérations. Voir les Annexes pour le Format standard de CRS pour les incidents de sûreté et de sécurité.
- Les événements de sécurité qui sont assez significatifs pour être mentionnés dans les journaux internationaux doivent faire l'objet d'une brève communication du bureau de pays à la région et au siège, mentionnant des éléments suivants :
 - Sécurité des employés de CRS et de leurs dépendants.
 - Impact potentiel de l'évènement sécuritaire sur les opérations de CRS, le cas échéant.
 - Si l'évènement signale un risque potentiel quelconque pour CRS, comment les consignes de sécurité seront modifiées pour répondre au risque.
 - Déclarations, inquiétudes, analyse ou demandes, le cas échéant, de l'Église ou d'autres partenaires à la suite de cet évènement.
 - Si l'évènement (ou les évènements) a (ont) fait passer au niveau de sécurité supérieur, identifier les indicateurs, ou les déclencheurs, qui amèneraient un retour au niveau de sécurité inférieur.
- Plus l'environnement de sécurité est tendu, plus les communications entre le CR, le RD et le siège doivent être fréquentes. Selon la nature de la situation, il pourra s'agir de rapports écrits quotidiens, bihebdomadaires ou hebdomadaires sur la sécurité, ou d'appels téléphoniques quotidiens ou hebdomadaires.
- Dans des environnements opérationnels plus instables, utilisez les niveaux de sécurité et les déclencheurs pour communiquer la gravité de la situation, les politiques et procédures opérationnelles qui sont mises en place et les indicateurs dans l'environnement local qui indiqueront un retour à une situation de gestion de la sécurité plus « normale. »

Par exemple, le bureau de Juba de CRS/Soudan est récemment passé du niveau de sécurité 2 au niveau 3 à la suite d'un certain nombre de cambriolages à main armée sur les propriétés de CRS, sans réaction efficace des autorités locales. Ils ont communiqué les indicateurs suivants, qui déclencheraient un retour au niveau 2 :

Le personnel de CRS à Juba a fixé les jalons suivants pour permettre le retour des employés non essentiels à Juba. Ce sont :

- Une période de deux semaines sans incident.
- Des mesures efficaces et appropriées prises par les autorités du pays hôte pour empêcher ces attaques (augmentation des patrouilles, fourniture de gardes armés à l'extérieur des propriétés de CRS).
- Une amélioration des mesures de sécurité dans les propriétés de CRS, comprenant, de manière non limitative :
 - Le renforcement des portails du bureau (fait).
 - L'amélioration de la clôture des propriétés.
 - Le renforcement des portes de sécurité dans le bureau.

Il ne faut jamais sous-évaluer l'importance d'une communication efficace sur le terrain. Du point de vue de la sécurité, des systèmes efficaces et fiables de communication peuvent permettre la transmission immédiate d'informations cruciales et faciliter des réponses rapides. Il faut aussi noter que, même si la plupart des moyens modernes de communication sont tout à fait utiles, ils risquent de tomber en panne et il ne faut pas se fier uniquement à un seul d'entre eux.

Le terrain environnemental, les conditions climatiques, les situations sécuritaires locales et même des éruptions solaires peuvent perturber toutes les formes modernes de communication. Les employés sur le terrain qui ont trop confiance en un seul moyen de communication et ne se forment pas à l'utilisation d'un moyen de communication alternatif ou « de secours » qu'ils ne connaissent pas bien, le font à leurs propres risques. Une formation et une familiarité avec une large gamme d'équipements de communication du service, combinées avec une planification minutieuse, peuvent être une planche de salut pour tous les employés travaillant dans des environnements difficiles.

Quelles que soient l'étendue et la nature du travail entrepris sur le terrain, il y a plusieurs **principes de base** auxquels il faut adhérer pour que les communications sur le terrain puissent être efficaces et sûres. Il est aussi important de comprendre les vulnérabilités des communications modernes, surtout en prenant en compte les régions particulières où travaillent les employés ainsi que les sensibilités locales actuelles de politique et de sécurité.

Principes de base pour la transmission de communications

- Tous les employés de CRS doivent être informés et formés sur toutes les plateformes de communications du programme de terrain. Tous les employés doivent être compétents et qualifiés dans l'opération de toutes les plateformes de communication du service car il est probable qu'ils devront opérer ces moyens de communication quotidiennement.
- Toutes les communications modernes sont vulnérables à la détection, à la surveillance et à l'interception. Tous les employés de terrain doivent partir du principe que leur emplacement est connu et que leur conversation est écoutée par une force partie, quelle que soit la région du monde où ils travaillent.

- L'utilisation d'équipement de communication dans une zone de conflit a une signification stratégique, et tous les employés sur le terrain doivent savoir qu'il faut être discret dans ces zones par rapport à la possession et à l'utilisation de toute forme moderne de communication.
- Quand ils utilisent les communications sur le terrain, les employés de CRS ne doivent jamais parler « en clair » de sujets sensibles, comme des mouvements militaires, des observations ou des mouvements d'argent. Les personnes, les emplacements et les destinations ne doivent pas être désignés par leur vrai nom. Les employés de CRS doivent utiliser des noms de code pour les gens et les endroits, surtout quand ils utilisent des radios VHF et HF.
- Pendant les trajets, il faut faire des communications régulières de vérification, selon les temps de voyage estimés, quand on arrive à des points déterminés le long de l'itinéraire. Cela permet à la personne faisant le trajet d'être en communication constante avec le bureau de terrain pour qu'on soit sûr de l'endroit où elle se trouve au cas où il y aurait un incident ou si les communications sont interrompues en cours de route. Un plan complet de communication et un plan de non communication doivent être préparés et présentés avant n'importe quel trajet.
- Les employés de CRS ne doivent pas utiliser les fréquences radio d'autres organisations sans leur permission, ni transmettre sur ces fréquences. Il est dans l'intérêt des employés de terrain de CRS de demander la permission de « mettre sur écoute » les fréquences de transmission d'autres ONG dans des zones de conflit ou de catastrophe. Elles leur serviront de fréquences d'information pour leur propre connaissance de la situation.
- Le personnel de CRS est encouragé à vérifier de près qui utilise les moyens de communications à l'intérieur du pays. **Ne permettez pas à des personnes non autorisées d'utiliser votre équipement de télécommunication.**
- Il doit y avoir des moyens de communication de secours dans tous les environnements opérationnels considérés comme des environnements de niveau III de sécurité ou ceux qui sont au niveau II et ont tendance à passer brièvement au niveau III de temps en temps.

Sécurité de l'équipement de télécommunication

Ces outils sont des articles chers et très attractifs. Il faut faire très attention pour éviter de perdre des équipements de télécommunication à cause de vols. Tous les équipements doivent être inventoriés, sécurisés et/ou utilisés discrètement.

PLATEFORMES DE COMMUNICATION

TYPES DE RADIOS

Radios haute fréquence (HF, 3MHz à 30MHz)

Les radios HF peuvent transmettre sur des distances beaucoup plus longues que la plupart des radios, car les ondes radio sont moins affectées par les caractéristiques géographiques, montagnes ou terrain. Les radios HF utilisent l'ionosphère pour réfracter les ondes radio sur de longues distances. C'est pourquoi les communications HF sont soumises aux changements de temps et aux conditions atmosphériques.

Comme le soleil affecte l'ionosphère, la qualité des communications radio HF varie selon les heures de la journée. Après l'installation d'une radio HF, il est important de tester les transmissions le matin, l'après-midi, le soir et la nuit pour déterminer quelles sont les meilleures heures pour des contacts radios réguliers. Ces tests devront être faits sur différentes fréquences pour déterminer quelle fréquence est meilleure à quelle heure.

Généralement, pour des portées allant jusqu'à 800 km, utilisez des fréquences dans la gamme de 7 MHz. À chaque fois que la portée augmente de 160 km au-dessus de 800 km, augmentez la fréquence de 1 MHz. (Par ex. : 800 km – 7 MHz ; 1 220 km – 9 MHz ; 1 600 km – 12 MHz)

La nuit, quand il y a moins de particules ionisées (chargées) dans l'ionosphère, des fréquences plus basses peuvent aussi servir pour des transmissions plus claires. Les fréquences dans la gamme de 2-3MHz sont souvent les plus adaptées pour les communications de nuit.

Radios très haute fréquence (VHF, 30 MHz à 300 MHz)

Les radios VHF sont sans doute les radios les plus utilisées dans le monde. Les radios VHF utilisent une méthode de transmission d'ondes radio selon la ligne de vision. Par conséquent, les caractéristiques géographiques comme les forêts, les montagnes et les bâtiments absorbent et dévient les ondes radio VHF et cela peut avoir un effet négatif sur la qualité des transmissions VHF. Les zones qui bloquent les transmissions VHF sont connues sous le nom de « zones mortes ». Les problèmes de zones mortes/ligne de vision peuvent être atténués en augmentant la taille de l'antenne ou en se déplaçant vers un point plus élevé pour transmettre et recevoir. Les câbles aériens et les pylônes déforment les ondes VHF. Si votre transmission est de mauvaise qualité, éloignez-vous en jusqu'à ce que la transmission soit audible.

Radios ultra-haute fréquence (UHF, 300 MHz à 3 000 MHz)

Les radios UHF sont très similaires aux radios VHF car les ondes radio agissent de manière similaire aux ondes de radios VHF. Les radios UHF sont parfois appelées radios CB (Citizen's Band).

INSTALLER DES RADIOS

Antennes

Le choix de l'endroit où ériger une antenne est crucial pour avoir de bonnes communications.

- L'antenne doit être **située le plus haut possible**, de préférence sur le toit d'un bâtiment de plusieurs étages, loin d'autres bâtiments, si possible.
- Si le bâtiment est occupé par d'autres organisations, **essayez d'installer l'antenne aussi loin que possible des autres antennes**. Si cela ne peut pas être évité, placez votre antenne parallèle aux autres antennes.
- Si le bureau est situé dans une maison de plain pied, envisagez de suspendre l'antenne dans des arbres ou sur une autre structure dans la propriété.

Types d'antennes

Une antenne dipôle multifréquence (Barker & Williamson ou Codan) permet des transmissions sur toutes les fréquences entre 2 et 30 MHz. Ces antennes font environ 22 m (72 pieds) de long, mais il est important de noter que les différentes fréquences (selon la radio qui est utilisée) transmettront mieux avec différentes longueurs d'antenne. Quand on change de radio, il est important de penser qu'il faudra peut-être changer la longueur de l'antenne selon la fréquence.

Pour calculer la longueur de l'antenne pour une fréquence attribuée, utilisez l'équation suivante comme guide approximatif : $468 / (\text{la fréquence en MHz})$. La réponse est en pieds. Par exemple : si la fréquence = 5 MHz, $468 / 5 = 93$ pieds (28 m) d'antenne. Cette formule doit être utilisée comme guide uniquement quand on installe et qu'on érige l'antenne la première fois.

Il y a généralement 3 types acceptés d'antennes. Voyez les illustrations jointes pour des représentations des trois types d'antennes.

L'antenne horizontale

Cette antenne est suspendue entre deux points parallèles, environ 8 m au dessus du sol (hauteur minimum) et est conçue pour transmettre des signaux radio à angles droits des deux points.

Graphic

Antenne dipôle

L'antenne inclinée

Cette antenne est conçue pour les communications HF, car elle dirige les ondes radios directement dans l'ionosphère.

Graphic

L'antenne en « V » inversé

Cette antenne est utile pour les communications VHF car elle transmet des signaux radio omnidirectionnels.

Graphic

LA SALLE RADIO

La salle radio est le point central de toutes les communications. Elle doit être maintenue propre et nette et balayée et dépoussiérée chaque jour pour éviter que la poussière ne s'accumule sur et dans les radios. Quand vous ne les utilisez pas, couvrez les parties sensibles pour les protéger de la poussière.

Mise en place et entretien de la salle radio : il est important de considérer les choses suivantes :

- Gardez les modes d'emploi de tout l'équipement dans la salle radio pour pouvoir vous y référer rapidement.
- De nombreuses prises électriques doivent être disponibles et accessibles.

- Loin ou isolée des bruits et des perturbations extérieures.
- Située hors de portée de voix et hors de vue d'éventuels visiteurs.
- Située à 25-30 mètres de l'antenne.
- Contient suffisamment de chaises et de tables pour que les employés essentiels puissent coordonner les réponses d'urgence.
- Les émetteurs-récepteurs sont mis à la terre par l'intermédiaire d'un fil électrique (d'au moins 4 mm²) connecté à un piquet métallique dans le sol qui est déconnecté quand il y a un orage ou de la foudre.
- Les ouvertures d'aération des radios ne sont pas obstruées.
- Toutes les connexions à la radio et à l'antenne sont sûres.
- Il y a l'électricité nécessaire pour alimenter les radios, afin qu'elles puissent transmettre à pleine puissance.
- Avoir une alimentation électrique de secours (batteries ou générateur) pour tout l'équipement de communication si le courant local est coupé.
- Avoir un ou des employé(s) désigné(s) pour surveiller toutes les transmissions 24h/24, 7 jours/7.
- Les opérateurs de la station de base ont un journal écrit de toutes les transmissions radio reçues et envoyées.

Alimentation électrique

La plupart des radios fonctionnent sur un courant continu de 12 volts qui peut être fourni par une batterie de voiture. La plupart des batteries de voitures peuvent être chargées de différentes manières, comme sur secteur, générateurs et panneaux solaires. La plupart des émetteurs-récepteurs peuvent aussi être branchés sur le courant 220V en utilisant un inverseur (220V/12V continu).

Batteries

Quand on utilise un type de batterie de voiture « zinc-plomb » qui contient un mélange d'eau et d'acide, il est nécessaire d'ajouter de l'eau de temps en temps pour que le niveau de liquide de la batterie reste toujours à environ 1cm au dessus des plaques de plomb. Ne remplir qu'avec de l'eau distillée ou de l'eau de pluie pure.

Charge

Assurez-vous que la batterie est branchée à un chargeur. Un chargeur 10 Ah prendra environ 8 heures pour charger une batterie de 80 Ah qui se déchargera en 4 heures d'utilisation pour un émetteur-récepteur de 20 A. cela signifie que le temps de chargement doit équilibrer la décharge. Pour **préserver la durée de vie de la batterie, évitez de la décharger de plus de 30% par jour.**

Panneaux solaire : Dans les régions équatoriales, le panneau solaire doit être monté presque à plat. Sachez que la pluie nettoiera la surface du panneau mais que la pente doit être d'au moins 15° pour permettre l'écoulement de l'eau. Les panneaux installés au nord de l'équateur doivent être inclinés vers le sud, et les panneaux installés au sud de l'équateur doivent être inclinés vers le nord. Le panneau doit avoir une exposition ininterrompue au soleil, surtout de 9 h à 15 h. pour cela, l'angle de la pente du

panneau doit être approximativement égal au degré de latitude (c'est-à-dire que plus la distance de l'équateur est importante, plus le panneau solaire sera incliné). Enfin, assurez-vous que les panneaux solaires sont vérifiés régulièrement et qu'ils sont propres et à l'abri de l'ombre.

Techniques et procédures radio de base

- **Discipline** – Écoutez avant de transmettre.
- **Brièveté** – Soyez bref et précis.
- **Rythme** – Utilisez des phrases brèves, complètes, compréhensibles.
- **Rapidité** – Ne parlez pas trop vite ni trop lentement.
- **Volume** – Ne criez pas.
- **Préparation** – Prévoyez ce que vous allez dire avant de transmettre. Écrivez-le à l'avance.

Transmission

Avant de transmettre :

- Vérifier que la radio est réglée sur le canal correct ou sur la fréquence correcte.
- Partez du principe que d'autres personnes écouteront votre transmission.
- Attendez une pause d'au moins 5 secondes entre les communications pour vous assurer que vous n'interférez pas avec des communications en cours.
- Appuyez sur le bouton PTT (Push to Talk, appuyer pour parler) d'abord, puis dites votre message.
- Vérifiez que le micro est à environ 5 cm de votre bouche.
- Lâchez le bouton PTT quand vous avez fini de parler.

N'oubliez pas : Les radios ne vont pas améliorer votre sécurité par elles-mêmes, mais leur bonne utilisation le fera.

Mots de procédure radio (Prowords)

Un proword est un mot d'une phrase auquel on a donné une signification particulière pour standardiser et accélérer les messages. Voir dans les Annexes au Chapitre 13 l'alphabet phonétique international, les prowords recommandés et d'autres conseils de transmission.

Vérifications radio

Il est important de faire des vérifications radio périodiques quand on est sur le trajet ou sur le terrain, et tous les employés de terrain de CRS doivent prendre l'habitude de faire des vérifications régulières aléatoires les uns des autres et avec le bureau de terrain. La réponse universelle à une demande de vérification radio et de répondre avec une évaluation du volume et de la clarté. Cela est quelquefois fait en donnant une note de 1 à 5 à chacune de ces variables.

Par exemple, pour une communication parfaite entre deux parties, la réponse à une vérification radio sera généralement « **fort et clair** » (5 sur 5).

Comme une multitude de variables peut affecter les communications radio, certaines transmissions peuvent être entendues très faiblement ou très fort, mais avec beaucoup de bruit de fond. Des réponses courantes à ces vérifications radios peuvent être « **faible mais lisible** » (2 sur 3) ou « **fort et déformé** » (5 sur 2).

Ces réponses donneront à la partie qui demande la vérification une indication de la manière dont ses transmissions sont reçues et ce qu'elle doit faire pour améliorer ses transmissions.

N'oubliez pas que la radio n'est pas un moyen de communication sécurisé car il peut être suivi par pratiquement tout le monde. Ne transmettez jamais par radio d'informations militaires ni en lien avec la sécurité. Informez brièvement sur la sécurité si elle affecte votre mission, comme « équipe arrêtée », « équipe autorisée à avancer », « équipe de retour » ou « l'équipe a besoin d'assistance. »

TÉLÉPHONES MOBILES

Les téléphones mobiles dépendent de la distribution et de l'interconnexion d'un certain nombre de sites émetteurs/récepteurs (site cellulaire) qui sont à leur tour connectés à un réseau téléphonique. Chaque site cellulaire a une portée limitée dans laquelle le service de téléphone mobile est disponible. En dehors de la portée du site cellulaire, le service de téléphonie mobile n'est évidemment pas disponible. Les sites cellulaires sont généralement groupés autour des zones peuplées. Cependant, dans les pays en développement, le service peut ne pas être disponible dans les zones rurales.

Du fait de la popularité des téléphones mobiles, ils sont maintenant presque courants dans quasiment toutes les parties du monde. Ils sont peut-être le moyen de communication le plus pratique, mais les réseaux de téléphonie mobile sont quand même vulnérables à la congestion des réseaux, aux catastrophes naturelles, à la surveillance et aux écoutes du gouvernement et sont aussi sujets à une interruption complète en temps d'instabilité politique et de situations sécuritaires. Par conséquent, tous les employés sur le terrain doivent connaître au moins une autre méthode de communication si le réseau cellulaire local ne fonctionne plus ou s'il est fermé par les gouvernements hôtes. La technologie de la téléphonie mobile s'est développée au point que les fournisseurs d'accès peuvent recevoir des instructions pour installer des logiciels à distance pour qu'il soit possible à des tierces parties de savoir où se trouve une personne ou d'écouter les conversations téléphoniques. Les employés sur le terrain doivent donc enlever les batteries de leur téléphone portable quand ils discutent de sujets sensibles à l'intérieur des pays hôtes.

Communications par satellite

La communication par satellite est peut-être l'une des formes les plus efficaces et les plus fiables de communication. Il existe de nombreux types différents d'équipements de communication par satellite, mais les plus courants sont les téléphones satellite Thuraya, Iridium, Mini-M, les VSAT, le Broadband Global Area Network (BGAN) et les systèmes de géolocalisation par satellite (GPS).

Le système BGAN, qui est fourni par Inmarsat, est un fournisseur d'accès Internet par satellite qui permet à l'utilisateur de se connecter sur Internet presque partout dans le monde.

Les systèmes GPS utilisent un système de géolocalisation par satellite qui reçoit des signaux de plusieurs satellites en orbite, ce qui permet à l'utilisateur de déterminer sa position précise, sa vitesse, son altitude et sa direction.

Un problème fondamental avec les communications par satellite est qu'il doit y avoir une ligne de vision claire avec un satellite en orbite pour créer un lien vers le haut. Si on utilise des antennes externes placées à l'extérieur, la plupart des téléphones satellites peuvent être utilisés à l'intérieur, à condition que l'antenne ait une vue claire du ciel.

Toutes les communications par satellite ont des avantages et des désavantages, selon les besoins comme selon le pays et la région dans lesquelles elles sont utilisées. Les employés sur le terrain doivent savoir que certains pays interdisent la possession et l'utilisation de communications par satellites et ils doivent être conscients des traces que laissent les instruments de communication par satellite, au cas où ils décideraient d'utiliser ce moyen de communication.

VSAT

Un terminal à très petite ouverture (Very small aperture terminal) est une station bidirectionnelle terre satellite avec une antenne parabolique qui mesure moins de 3 mètres. Les vitesses de transfert des données VSAT vont généralement de la bande étroite jusqu'à 4Mbit/s. Les VSAT ont accès à des satellites en orbite géosynchrones pour transmettre des données depuis de petites stations terrestres isolées (terminaux) à d'autres terminaux ou à des stations terrestres centrales.

On doit utiliser des VSAT quand :

- La mobilité n'est pas nécessaire.
- Le bureau a plus de cinq utilisateurs.
- L'activité ou le programme doit durer plus de six mois.
- Il y a un appui informatique compétent pour l'installation et l'entretien.
- Les frais récurrents doivent être minimisés, même si l'investissement dans l'équipement initial est élevé.
- On a besoin d'un transfert de données important et continu.

On ne doit pas les utiliser quand :

- L'activité du programme doit durer relativement peu de temps (moins de six mois)
- On a besoin de beaucoup de mobilité.

Le coût standard est :

- Équipement 4 000\$
- Service : 2 000\$ pour 256/128Kbps, rapport de contenu 1:4 (par exemple une connexion habituelle de quatre utilisateurs en ligne au même moment sera raisonnable) et un transfert illimité de données.

BGAN

Un Réseau mondial large-bande (Broadband Global Area Network, BGAN) est un type d'internet et de téléphone par satellite. Le système utilise des satellites géostationnaires et, avec l'augmentation de la capacité des satellites, va couvrir toutes les parties du monde, à l'exception des pôles.

Les vitesses en liaison descendante vont jusqu'à 492kb/s et les vitesses de téléchargement montant sont un peu plus lente, à 250-400kb/s. Les terminaux ont des capacités différentes avec des coûts différents. Les deux principaux qui s'appliquent à l'utilisation basique de BGAN sont la voix et les données. La voix coûte en moyenne 0,99\$ la minute et les coûts varient selon les types d'appels qui sont faits (lignes fixes, téléphones portables, autres téléphones satellite) ; les données vont de 5 à 10\$ par MB, selon le fournisseur d'accès. L'avantage de BGAN sur les autres systèmes satellite est que le terminal est portable, peut être mis en place facilement par n'importe qui et est le seul système satellite portable ayant une bonne qualité et une vitesse rapide aussi bien pour la voix que pour les données.

L'appareil doit rester en vue du satellite pour utiliser le réseau. BGAN est généralement utilisé pour la réponse aux catastrophes, la télémédecine, la continuité des opérations, l'utilisation militaire et récréative.

Doit être utilisé quand :

- La mobilité est nécessaire.
- Le bureau a moins de cinq utilisateurs.
- L'activité ou le programme dure moins de six mois.
- Il n'y a pas d'appui informatique.
- L'investissement en équipement doit être réduit même si les frais récurrents sont élevés.
- Idéal pour les projets d'urgence.
- Il y a des problèmes de licence de VSAT (quoique les utilisateurs doivent savoir que les gouvernements locaux demandent souvent que les BGAN soient enregistrés).

Ne doit pas être utilisé quand :

- L'activité doit durer longtemps (plus de six mois).
- Le bureau a plus de cinq utilisateurs.
- Les transferts de données seront probablement importants.
- La mobilité est limitée.

Le coût habituel est :

- Équipement : 1 500\$.
- Service : 450\$ pour une installation avec 384/240Kbps, 30 minutes de communication et 100MB de transfert de données.

Thuraya

Thuraya est similaire à BGAN, avec l'avantage de fournir des caractéristiques de téléphone portable. La largeur de bande/vitesse avec Thuraya est plus faible que celle du BGAN (jusqu'à 144 Kbps) mais le prix par mégaoctet est presque le même.

Communications sur le terrain : Procédures opérationnelles standardisées

- **Vérifications de communication programmées.** Quand on voyage dans un environnement hostile ou dangereux, il est essentiel d'avoir un protocole de communication détaillant les vérifications de communication programmées avec le bureau de terrain. Leur objectif est triple. D'abord, cela vous permet d'avoir des communications constantes avec le terrain en cas d'urgence ou d'incident. Deuxièmement, cela permet au bureau de terrain d'établir des communications avec toutes les parties, leur transmettant en temps réel toute information à laquelle ils ont pu avoir accès récemment et qui peut les affecter sur le trajet ou à l'endroit où elles vont. Troisièmement, un plan de communication établi, avec les heures et les endroits prévus de rapport, aide à localiser les équipes ou les individus, en cas de scénario de non communication.
- **Procédures de communication.** Il peut y avoir des situations, comme de catastrophes naturelles ou de conflits civils, où la radio et les réseaux de téléphone portable ne fonctionnent pas. Les communications par satellite peuvent encore fonctionner dans ces scénarios. Pour les bureaux de pays qui n'ont pas de téléphones satellites, parce que le gouvernement national les a interdits ou quand le téléphone satellite ne marche pas non plus, il est impératif que CRS vérifie que tous les membres de l'équipe sont sains et saufs. Il est important d'avoir un plan prévoyant comment on pourra communiquer avec tout le personnel s'il faut compter les effectifs à la suite d'une catastrophe (arbre de communication, point de rendez-vous), et quelles seront les procédures si on ne peut pas localiser un ou des employé(s).
- Il peut y avoir des moments pendant les voyages ou le travail sur le terrain où les communications avec le bureau de terrain ou avec d'autres employés sur le terrain sont coupées ou provisoirement inaccessibles. C'est un problème crucial pour tous les employés sur le terrain, car les communications sont d'une importance vitale en cas d'incident sécuritaire, de séparation ou d'accident.
- En établissant une procédure de rendez-vous de base, que tous les employés de terrain peuvent suivre en cas d'incident sécuritaire, de séparation ou de coupure des communications, ceux-ci devraient pouvoir se rendre à des lieux prédéterminés pour rejoindre d'autres employés ou être récupérés par les forces de sécurité sans utiliser de plateformes de communication.

PROCÉDURE DE RENDEZ-VOUS (RV) DE BASE

L'établissement d'une procédure de rendez-vous de base précise comment tous les employés sur le terrain peuvent rester en contact et être informés en cas d'incident sécuritaire, de séparation ou de coupure des communications. Les employés sur le terrain devraient pouvoir se rendre à des lieux prédéterminés pour y rejoindre d'autres employés ou être récupérés par les forces de sécurité sans utiliser de plateformes de communication.

Prédéterminer et choisir des lieux de RV

On devra donner aux lieux de RV des noms de code connus de tout le personnel de terrain et les détails sur ces lieux de RV seront gardés confidentiels vis-à-vis de toute personne extérieure à CRS. Ils doivent se trouver dans des zones où il y a une bonne réception pour les téléphones mobiles ou être situés à une altitude suffisante pour faciliter les communications radio. Dans l'idéal, ils devraient avoir une excellente vue à 360° sur la zone environnante et ne pas être à proximité de trafic important de véhicules ni de zones peuplées. Tous les lieux de RV n'auront pas ces éléments, mais il est important de noter que durant le processus de choix des lieux de RV, on ne devra pas transiger sur des questions telles que la sûreté et la sécurité, surtout quand on se décidera sur des lieux de RV qui sont faciles à trouver. **Mais le plus important, c'est que les lieux de RV ne doivent pas être évidents.**

Timing

Le timing des RV et des vérifications de communication doit être déterminé par le responsable de la sécurité selon la situation sécuritaire locale, la fiabilité actuelle des réseaux locaux de communication (par ex. les réseaux de téléphonie mobile), les capacités des plateformes de communication internes (par ex. radios HF/VHF) et la distance entre les programmes de terrain et les lieux de RV.

Instructions avant le départ

Avant un départ en voyage, le responsable de la sécurité doit donner des instructions complètes, en précisant où se trouvent les lieux de RV prédéterminés intéressants. Les lieux doivent être physiquement identifiés en utilisant une carte pour tout employé de terrain qui doit voyager, quelle que soit la connaissance qu'en ont les employés. Le responsable de la sécurité identifiera aussi des lieux de RV secondaires ou alternatifs et il est dans l'intérêt de tous les employés de mémoriser ces informations. Durant ces instructions, les vérifications prédéterminées de communication seront aussi détaillées, en utilisant une carte et les moyens par lesquels on fera ces vérifications de communication.

Déclencheurs pour mettre en route la procédure des RV

Selon la situation sécuritaire et les capacités de communication, il peut y avoir plusieurs déclencheurs qui détermineront la procédure des RV. Une coupure complète de toutes les communications peut forcer une équipe à retourner au bureau de terrain, ou un incident de sécurité sur le terrain peut causer la perte d'un véhicule et obliger tous les membres de l'équipe à se rendre à pied à un lieu de RV. Le personnel de terrain et le responsable de sécurité doivent déterminer à l'avance quel est le pire des scénarios possibles et faire les plans correspondant pour les lieux de RV.

À prendre en compte quand la procédure de RV est mise en route

- Quand vous vous rendez à pied à un lieu de RV, déplacez-vous toujours par deux, si possible.
- Une fois arrivé au RV, ne vous rendez pas directement au lieu de RV mais restez à environ 100 m et observez qui peut se trouver dans ce lieu avant vous.

Selon la situation sécuritaire locale, s'il n'y a pas eu de communication avec le personnel de terrain pendant plus de 2 heures (ou une durée à déterminer), tous les employés de CRS doivent supposer que la procédure de RV a été activée et se rendre immédiatement à leur premier lieu de RV. S'ils découvrent

que leur premier lieu de RV n'est pas sûr, ils doivent se rendre au lieu de RV secondaire et attendre d'être récupérés par les forces de sécurité ou un autre mécanisme de réponse prévu par CRS.

Une procédure efficace de RV est une méthode prouvée consistant à s'éloigner d'un incident de sécurité et de se rendre en lieu sûr pour établir des communications ou pour être récupéré par les forces locales de sécurité ou d'autres employés de CRS.

Pour que la procédure de RV fonctionne, il est essentiel que les employés de CRS prennent le temps de faire des répétitions des déplacements vers les lieux de RV, autant que possible dans des conditions simulées.

EXEMPLE

Format d'instructions avant le départ

Situation : Du fait de l'escalade de la violence dans la région, un grand nombre de personnes déplacées à l'intérieur du pays (PDIP) se sont rendues dans la région d'Eldoret. Les jeunes locaux ont également fait des barrages routiers illégaux entre Eldoret et les camps de PDIP, empêchant les personnes affectées de se rendre dans les camps.

Tâche : Les employés de terrain de CRS vont se rendre dans la zone d'Eldoret pour mener des évaluations initiales et établir les futures activités de programmes.

Méthode : Les employés de CRS voyageront par véhicule depuis le bureau d'Eldoret jusqu'aux camps de PDIP, situés au nord d'Eldoret.

Administration : Les personnes voyageant dans le véhicule doivent tous porter des vêtements marqués du sigle de CRS. Le véhicule doit être marqué avec des autocollants CRS, avoir le réservoir plein, une roue de secours et transporter 5 litres d'eau potable fraîche. Une vérification de la radio du véhicule avec la radio du bureau de terrain sera faite avant le départ. Le chauffeur informera le bureau de terrain par la radio du véhicule quand ils quitteront le site du bureau de terrain.

Tous les employés de CRS doivent avoir sur eux un téléphone portable chacun (réglé sur vibreur) et une petite quantité d'argent liquide. **Lieux de RV :** Le RV principal est « **MONTANA** », à 100 m au sud du pont de Tambache, sous le grand eucalyptus.

Le RV secondaire est « **CHICAGO** », 200 m au sud de l'intersection de la route de Moiben et de la route d'Iten. Le RV alternatif est « **BASE DE DÉPART** », le bureau de terrain de CRS à Eldoret.

Communication : Des vérifications radio seront faites à des intervalles de 20 minutes par le chauffeur ou le copilote, pendant le trajet du véhicule. Si la communication ne peut pas être établie après 20 minutes sur le trajet, un coup de téléphone portable sera passé au bureau de terrain pour l'informer qu'ils sont

encore en route. Si la communication radio continue à ne pas fonctionner, les employés de CRS continueront à donner des nouvelles au bureau de terrain par téléphone portable.

Toutes les observations importantes faites pendant le voyage seront relayées au bureau de terrain immédiatement.

Durant le trajet et sur le terrain, tous les employés de CRS vérifieront leur réseau de téléphone portable. S'ils découvrent que les téléphones mobiles de tous les membres n'ont pas de réseau pendant le trajet ou à l'arrivée dans les camps de PDIP, les employés de CRS doivent tenter de transmettre cette information au bureau de terrain par la radio du véhicule, en l'informant que l'équipe ne peut pas communiquer par téléphone portable.

Pas de communications

Durant le trajet : Si les communications ne peuvent pas être établies par la radio du véhicule ni par les téléphones mobiles des membres de CRS, ils doivent faire demi-tour et revenir au dernier endroit connu où des communications par téléphone mobile et/ou radio ont été établies, informer le bureau de terrain de CRS immédiatement et avertir les instructions.

Au camp de PDIP : S'il n'est pas possible d'établir la communication avec le bureau de terrain, ni avec la radio, ni avec les téléphones portables, une personne devra rester avec le véhicule et continuer à essayer d'établir la communication par la radio du véhicule avec le bureau de terrain d'Eldoret.

Actions pour :

- **Une panne :** Selon les procédures opérationnelles de CRS.
- **Un barrage routier :** Selon les procédures opérationnelles de CRS.
- **Embuscade et séparation :** Échappez à l'embuscade si possible. Si vous êtes encore dans le véhicule, tentez de revenir au bureau de terrain de CRS à Eldoret. Si vous vous déplacez à pieds, rendez-vous au lieu principal de RV : **MONTANA**. En arrivant au lieu principal de RV, établissez la communication avec le bureau de terrain et suivez toutes les instructions. Si vous ne pouvez pas établir la communication, avertissez sur place que les forces de sécurité vous localisent. Si vous ne pouvez pas aller au RV principal, **MONTANA**, rendez-vous au RV secondaire, **CHICAGO**, avertissez là et essayez d'établir la communication avec le bureau de terrain de CRS.

Le Responsable de la sécurité posera à la fin des instructions des questions aux employés de terrain pour vérifier qu'ils connaissent tous la procédure complète des RV.

Cf. les Annexes au Chapitre 13 pour les techniques de transmission d'informations pour les utilisateurs de radios.