

Les DOSSIERS

Juillet 2022

SAPEURS - POMPIERS
DE FRANCE

Web



Pays-Bas

TEMPÊTE EUNICE

« NL-ALERT » EN SITUATION RÉELLE

SAPEURS - POMPIERS
DE FRANCE

Les Éditions

DR



Pays-Bas

Tempête Eunice : « NL-Alert » en situation réelle

La tempête Eunice touche, le 18 février 2022, plusieurs provinces des Pays-Bas, à l'instar de la France. Bilan : quatre morts (dont trois à Amsterdam et sa région) – notamment dus à des chutes d'arbres – et d'importants dégâts matériels. Pour les services de secours, pas d'hésitation, c'est l'occasion par excellence de lancer en grandeur réelle le nouveau système d'alerte « NL-Alert », déjà en test dans le pays depuis juillet 2021.

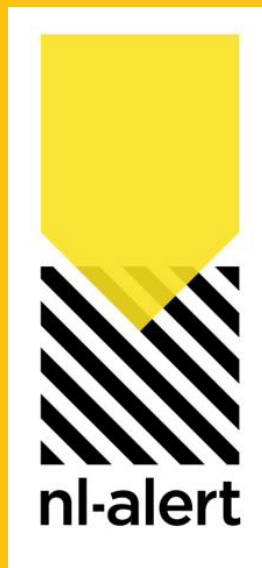
Texte :

Pauline Catalan

Peu avant 14 heures, le vendredi 18 février 2022 à Amsterdam (Pays-Bas), la tempête Eunice bat son plein. Par précaution, plus aucun train ne roule dans la zone impactée (les provinces de Zeelande, Hollande du Nord et du Sud, Frise, Flevoland, la région IJsselmeer et la zone Wadden). Pour l'alerte, pas d'inquiétude, la population a été avertie du danger directement par smartphone. Le nom de ce nouveau système ? « NL-Alert » (« Alert-NL » en anglais), en test dans le pays depuis juillet 2021. Comment se présente cette alerte ? Précédé d'un son très strident, un message, adressé à la population et aux touristes, s'affiche (en néerlandais et en anglais) : « Restez chez vous, ne sortez pas, appelez le 112 uniquement en cas d'urgence réelle ». À la fin de ce message, apparaît l'option « Je veux recevoir d'autres alertes oui / non ».

Un dispositif bien perçu

Une méthode qui tranche avec la sirène, dispositif (rarement) utilisé depuis la Seconde Guerre mondiale. Et comment est perçue cette nouvelle méthode ? Réaction d'une jeune habitante d'Amsterdam : « On commence à avoir l'habitude. L'autre jour, il y avait un gros feu près de chez moi, et le message me disait de fermer mes fenêtres à cause



Matthijs Geilenkirchen, responsable « NL-Alert » au niveau politique, et **John Tacken**, responsable du développement « NL-Alert », ministère de l'Intérieur et des Relations avec le Royaume

« 90 % de la population reçoit le message en quelques secondes. »

• Quand l'idée de cette appli est-elle née ?

L'idée a vu le jour aux alentours de 2010. Deux raisons à cela : d'une part, le traditionnel système d'alerte national moyennant la sirène, créé lors de la Seconde Guerre mondiale pour avertir la population en cas d'alerte aérienne, ne connaît que deux positions : « on » ou « off », et ne permet donc pas de faire passer des informations.

De l'autre, un certain nombre d'entreprises commençaient à promouvoir leurs solutions techniques dans le domaine de l'alerte d'urgence de la population. En parallèle, certaines sirènes devaient être renouvelées dans le pays.

Notre objectif était de créer un système pouvant remplacer la sirène sans créer de problème au niveau du respect de la vie privée et sans occasionner de frais pour le receveur. Depuis le 22 juin 2022, il s'agit d'une obligation européenne, et le système néerlandais a été approuvé.

• Quelles ont été les étapes de son développement ?

Premièrement, nous avons choisi une entreprise pour la création d'une plate-forme permettant de passer les messages et de choisir les zones impactées par le sinistre sur une carte. Ensuite, nous avons conclu des accords avec les trois principales entreprises de téléphonie mobile dans le pays. Cette étape a pris environ trois ans.

Fin 2012, l'appli a été lancée en test par le ministère de l'Intérieur. Ce test ne concernait toutefois pas beaucoup de receveurs. Grâce au système du « cell broadcast », le message est émis à tous les smartphones allumés, sans que nous ne puissions voir qui le reçoit. Il n'y a donc pas d'inscription préalable ou de problème de « privacy ».

Ensuite, pendant deux ans, un message de test a été émis deux fois par an dans les 25 régions de sécurité que compte les Pays-Bas. Maintenant, 90 % de la population reçoit le message en quelques secondes.

Pendant la grande tempête du 18 février, c'est le Centre national des crises (« Nationaal crisiscentrum »), en coopération avec les régions de sécurité, qui a émis l'alerte.

• Comment mieux atteindre les personnes âgées ?

Il est effectivement plus difficile d'atteindre les personnes au-dessus d'un certain âge car, souvent, ces dernières ont tendance à éteindre leur smartphone ou omettent de le charger régulièrement. Pour pallier ce problème et pouvoir prévenir un maximum de personnes, nous doublons les messages par l'intermédiaire de grands panneaux lumineux partout dans les villes, et nous travaillons également avec les établissements d'hébergement pour personnes âgées.

Tempête Eunice à Amsterdam, le 18 février 2022.

Scannez-moi





Photos : DR

† À l'aéroport de Schiphol (Amsterdam), l'impact a été assez grand aussi (ici lors d'une intervention antérieure à la tempête).

des fumées toxiques. C'est pratique quand même. » La sonnerie stridente ne la dérange pas : « C'est plutôt utile, ça permet de vraiment attirer mon attention ! »

Le 112 comme numéro d'alerte unique depuis... 1997

Précurseurs dans le domaine de l'alerte – le 112 y est utilisé comme numéro unique depuis 1997 (25 « CTA » actifs), les Pays-Bas ont commencé très tôt à expérimenter ce nouveau système, devenu obligatoire dans toute l'Union européenne depuis juin 2022. C'est vrai que « la sirène » a un gros inconvénient, en dehors de son côté « stressant » : elle ne permet pas de faire passer des informations à la population. Un message « NL-Alert » sur le smartphone, en revanche, indique ce qui se passe, ce que les résidents doivent faire et où ils peuvent trouver plus d'informations. De plus, chaque message est en parallèle visible sur la plupart des écrans publicitaires numériques et les panneaux d'affichage présents dans des gares, des stations de bus, de tramways ou des stations de métro.

« NL-Alert » est utilisé dans des situations mettant la vie et la santé en danger, comme un incendie majeur, une grosse tempête ou orage, voire une

attaque terroriste. Avec un résultat plutôt positif : neuf personnes sur dix reçoivent l'alerte émise en cas de sinistre important. Que doit faire la personne qui reçoit un message « NL-Alert » ? « Le lire immédiatement, agir et aider les autres aussi », explique la documentation officielle.

Seul inconvénient, les statistiques montrent qu'au niveau des personnes

âgées de plus de 75 ans, seules 7 sur 10 le reçoivent, ce qui est dû notamment au fait que ces dernières ont plus souvent tendance à débrancher leur smartphone, par exemple lorsqu'ils reçoivent de la visite, lors des repas ou quand ils se couchent. Mais une campagne nationale intitulée (« Chargez-le et laissez-le allumé ») a été spécialement conçue pour pallier ce problème. ▲

En France : "FR-Alert"

Pour faire écho à une obligation européenne, une recommandation de la commission d'enquête au Sénat sur l'incendie de l'usine Lubrizol à Rouen (26 septembre 2019), doublée d'une demande des Services départementaux d'incendie et de secours couvrant des zones à risque naturel, l'État a son accès, depuis le 21 juin 2022, à l'envoi de SMS géolocalisés. Un canal d'alerte qui pourrait être ouvert aux collectivités sous conditions. Pour alerter les résidents en cas de catastrophe naturelle ou industrielle, les sirènes se doublent depuis quelques années d'envois de SMS automatisés. Ce modèle possédant une limite (l'envoi est conditionné à la tenue d'une liste de résidents ayant accepté d'être prévenus), l'État s'est doté de deux systèmes supplémentaires. Le « cell broadcast » (diffusion cellulaire) d'abord, qui transmet une notification à l'ensemble des appareils mobiles à portée d'une antenne, et l'envoi de SMS géolocalisés ensuite. Deux méthodes qui répondent à l'article 110 de la directive européenne du 11 décembre 2018 imposant à chaque État membre la mise en place d'un système d'alerte au public avant le 22 juin 2022.



Hans Harding, officier sapeur-pompier professionnel à l'aéroport de Schiphol, Amsterdam

« Le dispositif «NL-Alert» constitue un réel progrès. »

• Comment décririez-vous « NL-Alert » et comment percevez-vous cette nouvelle façon d'alerter la population ?

Hans Harding : « NL-Alert » est un système moderne de messagerie transmis sur les téléphones mobiles qui garantit qu'en cas de catastrophe majeure, durant laquelle les

personnes présentes dans une zone sélectionnée courent un risque, elles peuvent être correctement alertées et ensuite correctement informées sur ce qui se passe et sur ce qu'elles doivent faire.

• Le 18 février 2022, la tempête Eunice a fait rage aux Pays-Bas. Comment cela s'est-il passé à Schiphol et « NL-Alert » a-t-il rempli son rôle à vos yeux ?

Le jour de l'arrivée d'Eunice, environ 1 000 vols dans les deux sens étaient prévus à Schiphol. Heureusement, le vent était raisonnablement favorable par rapport aux pistes, permettant malgré tout l'atterrissage et le décollage des avions. Mais c'était un vrai défi pour les pilotes ! La préparation des vols prenait beaucoup plus de temps. Avec comme conséquence qu'environ 300 vols ont dû être annulés ou retardés. Aux Pays-Bas, le gouvernement a décidé ce jour-là d'utiliser

« NL-Alert » pour alerter la population, vu les vents de force 10 sur la côte avec des pointes allant jusqu'à 130 km / h. Le numéro d'urgence national 112 était surchargé et tout le monde a été prié de rester à l'intérieur et de n'appeler le numéro qu'en cas de danger imminent. Ce fut également le cas à l'aéroport. Mais de nombreux voyageurs ont quand même appelé Schiphol pour savoir si leur vol était maintenu et demander quoi faire...

• Comment voyez-vous l'avenir de ce dispositif ? Son rôle pourrait-il être élargi ?

Cette méthode d'alerte ajoute vraiment quelque chose de nouveau par rapport à l'ancien système, qui n'a presque jamais été utilisé, d'ailleurs. Avant, l'ensemble des Pays-Bas étaient alertés d'un incident local majeur. Cela n'a pas fonctionné. Si vous êtes alerté d'un danger, quelque chose doit réellement se passer autour de vous. Si ce n'est pas le cas, la volonté d'écouter le message d'alerte sera nettement moindre la fois d'après. L'application « NL-Alerte » est donc faite sur mesure. À mon avis, il serait intéressant d'enregistrer une FAQ dans le système car, lors d'une catastrophe, de nombreuses questions sont posées par plus d'une personne. Il est donc utile de mettre les questions et les réponses à la disposition de tous. On pourrait également envisager de montrer quelques images (triées) en direct, cela permettrait de mieux prévenir la circulation d'informations erronées ou incomplètes.



Pauline Catalan

† Lors de la tempête Eunice, les casernes d'Amsterdam ont fait face à de multiples interventions, notamment pour chutes d'arbres.