



Intervention en cas de phénomènes météorologiques extrêmes et d'autres catastrophes naturelles

Comment les fournisseurs de services de télécommunication du Canada se mobilisent pour vous garder branchés

Les phénomènes météorologiques violents et destructeurs de même que les autres catastrophes naturelles sont de plus en plus fréquents. Ouragans, vents violents, tempêtes de neige et de verglas, inondations et incendies de forêt font partie des catastrophes naturelles survenues au cours des dernières années dans l'ensemble du Canada.

Les fournisseurs de services sont conscients que les Canadiens dépendent d'eux pour rester branchés, surtout en cas de situation d'urgence. Aussi se sont-ils engagés à renforcer la capacité et la résilience de leurs réseaux face aux phénomènes météorologiques extrêmes et aux catastrophes naturelles.

Préparation aux urgences



En prévision d'un phénomène météorologique violent ou d'une autre catastrophe, nos membres suivent l'évolution de la situation et prennent de nombreuses mesures proactives, à savoir :

- La mise en place d'un centre des opérations d'urgence;
- L'évaluation visuelle des lignes de transmission de fibres optiques et de câbles et, dans la mesure du possible, le retrait d'arbres ou de branches susceptibles de poser des risques;
- La suspension de toute modification non essentielle du réseau afin d'éviter des perturbations inutiles;
- La réduction de la consommation d'énergie sur les sites cellulaires afin que les batteries et le carburant des générateurs durent plus longtemps;
- Le ravitaillement en carburant et les essais des générateurs et des véhicules, ainsi que la mise en place de réserves de carburant suffisantes;
- L'ajout de personnel et d'équipement provenant de régions extérieures pour venir en aide à la zone touchée;
- Le positionnement de générateurs et d'équipes de réparation dans les parties critiques du réseau, en fonction de la trajectoire prévue du phénomène météorologique;
- La prise de contact et la coordination avec :
 - l'organisation de gestion des urgences (OGU) provinciale
 - les services publics
 - les autorités fédérales, provinciales et municipales
 - les autres fournisseurs de réseaux et partenaires de réseaux locaux
- La mise à jour des clients sur l'évolution de la situation par l'intermédiaire de médias sociaux, textos, courriels et sites Web.



Intervention lors d'une urgence immédiate

Lorsqu'un phénomène météorologique violent est en cours, les fournisseurs de services surveillent leurs réseaux, gèrent et réacheminent les flux de trafic en fonction des besoins, et recensent toute partie du réseau nécessitant des travaux de réparation une fois le danger écarté.

Les fournisseurs de services informent leurs clients des interruptions de service importantes par l'intermédiaire de leurs comptes de médias sociaux, de leurs sites Web et d'autres outils.

Au besoin, notre secteur collabore avec les gouvernements et d'autres partenaires pour coordonner les travaux de restauration. Par exemple, il arrive que nous travaillions avec les compagnies d'électricité pour établir un ordre de priorité entre les zones où l'électricité doit être rétablie avant d'entreprendre les travaux de réparation qui s'imposent.

Si cela ne présente aucun danger, des équipes sont dépêchées sur les lieux pour évaluer les dégâts, entreprendre les travaux de réparation et, au besoin, ravitailler les générateurs et repositionner les générateurs de secours afin d'éviter toute interruption de service.



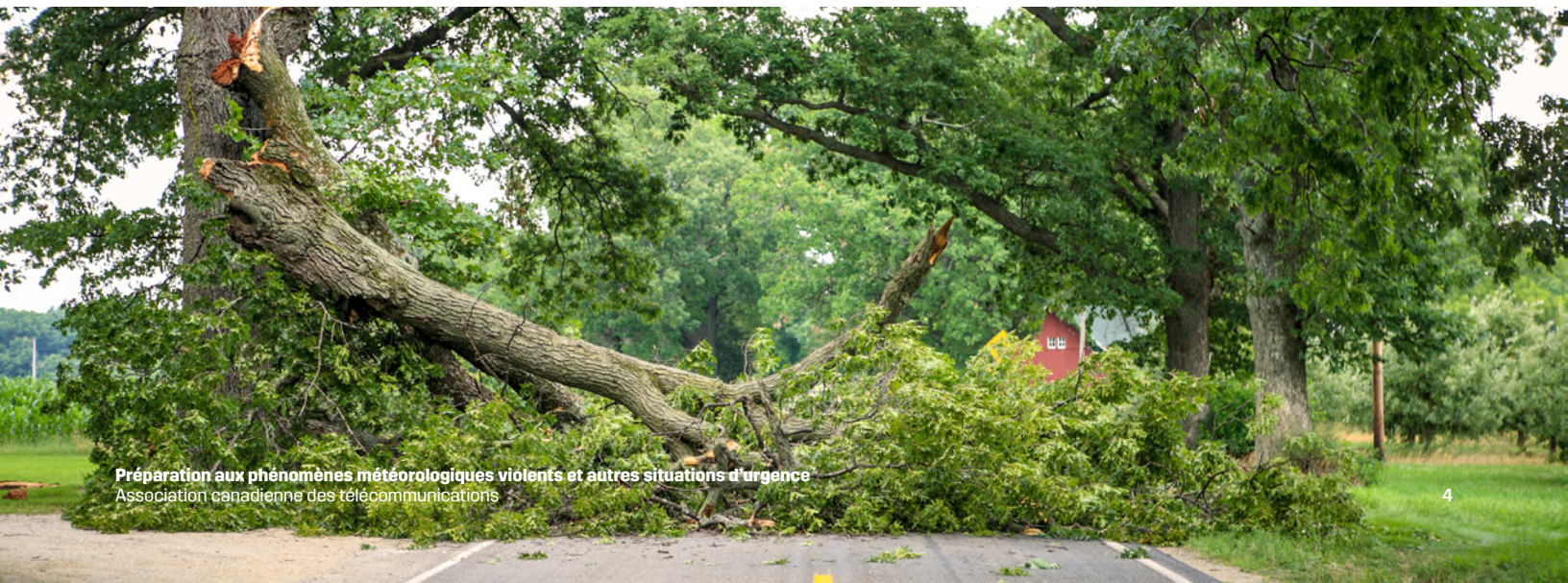
Rétablissement des services

Dans bien des cas, les interruptions de services Internet et de téléphonie fixe sont imputables à des pannes de courant au domicile ou au bureau des clients. Aussi, dès que le courant est rétabli, les services Internet et de téléphonie fixe sont automatiquement rétablis.

Lorsque les services sont perturbés en raison de dommages à l'infrastructure du réseau — par ex. des poteaux renversés, des câbles coupés ou des équipements endommagés — les travaux de réparation sont immédiatement entrepris en fonction des priorités de sécurité publique et de la possibilité d'accéder sans danger aux zones touchées. Ces travaux peuvent inclure la réparation ou le remplacement de câbles et d'équipements, ainsi que le repositionnement, le remplacement ou l'optimisation d'antennes sans fil afin d'assurer une couverture sans fil optimale.

Lorsque le rétablissement dépend de travaux effectués par d'autres fournisseurs, comme le rétablissement du courant, une estimation précise du rétablissement des services peut ne pas être possible tant que ces travaux ne sont pas terminés.

La priorité absolue de nos membres est de rétablir les services en toute sécurité et de redoubler d'efforts jusqu'à ce que tous les clients aient été rebranchés au réseau.



Comment se préparer aux phénomènes météorologiques extrêmes et à d'autres situations d'urgence

En dépit des nombreuses mesures proactives prises par notre secteur, il est toujours possible que l'alimentation électrique, les poteaux, les câbles ou l'équipement soient perturbés par des phénomènes météorologiques extrêmes et d'autres catastrophes naturelles, causant ainsi des interruptions de service temporaires. En prévision d'une telle situation, vous pouvez prendre certaines mesures pour vous protéger, ainsi que votre famille.

Pour en savoir plus, veuillez consulter le document Préparation aux phénomènes météorologiques violents et autres situations d'urgence à canadatelecoms.ca.



À PROPOS DE NOUS :

L'Association canadienne des télécommunications a pour mission de construire un avenir meilleur pour les Canadiens grâce à la connectivité. Elle compte parmi ses membres des fournisseurs de services, des fabricants d'équipement et d'autres organisations de l'écosystème des télécommunications qui, en plus d'investir dans les réseaux de télécommunications de classe mondiale du Canada, les construisent, les entretiennent et les exploitent.

Pour plus d'informations, veuillez consulter le site canadatelecoms.ca.