

Alerte épidémique ! Que tout le monde garde son calme

Si vous avez vu ce film catastrophe de 1995, Alerte !, alors vous avez une petite idée des répercussions qu'un virus imaginaire sévissant dans une ville imaginaire peut avoir sur la population ainsi que sur les services en charge de la sécurité. Au-delà de la simple fiction cinématographique, il s'agit bien là de la réalité à laquelle nous sommes confrontés : pour ne courir aucun danger, les nations doivent être surpréparées aux catastrophes sanitaires.

Faire passer le message en temps de crise

Dans l'histoire récente, le virus Zika, dont le vecteur est le moustique, est passé au statut épidémique depuis 2007, imposant une coordination d'urgence, à l'échelon international pour endiguer l'épidémie - y compris en Polynésie française et en Nouvelle Calédonie.

Même si les proportions ne sont absolument pas les mêmes, face à la récente épidémie de rougeole à New York, le maire, Bill de Blasio, a déclaré l'état d'urgence sanitaire.

Par manque d'information, désinformation ou autre, il n'est pas rare que l'éclosion d'une maladie déclenche un vent de panique : le meilleur moyen de gérer les populations et les services d'intervention d'urgence est alors de veiller à ce que le message approprié soit délivré aux destinataires adéquats, au bon moment, via une source fiable. Dans toute crise, tout peut basculer d'un instant à l'autre, et face aux rumeurs véhiculées sur les réseaux sociaux, aux lignes téléphoniques saturées et à la confusion générale régnant dans un vide total d'informations, le défi à relever par les représentants de l'État est colossal.

Alors, comment les administrations, municipalités, organisations privées et organismes officiels font-ils passer le message en temps de crise ? Des programmes de communication de crise bien ficelés peuvent les y aider.

Gérer une alerte épidémique par un plan de crise

Les difficultés inhérentes aux épidémies et pandémies sont très différentes, dans les mesures d'urgence mises en place, de celles de catastrophes comme les inondations, les incendies ou les attaques terroristes. Dans ces situations, les populations doivent être mises à l'abri du danger le plus rapidement possible, et la menace active être circonscrite à un lieu précis.

La propagation de maladies nécessite un autre type d'intervention. Les individus touchés doivent être identifiés aussi vite que possible, puis mis en quarantaine. Ceux qui n'ont pas encore déclaré la maladie, comme dans le cas des New Yorkais non vaccinés, doivent savoir quand et où se procurer un traitement et à qui s'adresser pour obtenir de plus amples informations - ce qui permet ainsi de canaliser les pistes d'investigation.

Si les informations adéquates sont diffusées, il est alors possible de confiner des malades dans un périmètre cible restreint, plutôt que d'évacuer inutilement de vastes zones, au risque d'entraîner de gigantesques bouleversements et des répercussions économiques considérables. En outre, tous ceux ayant été en contact avec les porteurs de la maladie peuvent alors être identifiés et isolés plus

facilement. Plus le périmètre géographique d'action est étroit, plus la poussée épidémique peut être ralentie et maîtrisée très tôt.

Les plans les mieux étudiés vont souvent à vau-l'eau

Afin d'éviter que la maladie ne se propage, il convient, d'une part, de circonscrire étroitement les foyers de celle-ci, comme c'était le cas dans certains quartiers de New York et, d'autre part, d'évaluer l'ampleur, éventuellement nationale, du nombre de nouveaux cas, notamment transitant par les aéroports, par exemple. Le plan d'intervention d'urgence doit prendre la mesure de ces particularités pour être véritablement efficace.

Les systèmes de communication de crise qui, tous, n'ont d'autre but que de juguler l'épidémie, doivent être interopérables à l'échelle d'un vaste éventail de réseaux, de médias et d'équipements utilisés par les différentes agences, les premiers intervenants et les professionnels de santé. Il s'avère également crucial de recueillir des informations de terrain *mdash*; celles des personnels de santé détachés auprès des patients ou des membres des services d'intervention gérant un nouveau foyer. Les systèmes d'alerte doivent être dotés de fonctionnalités de communication bidirectionnelle, afin de localiser aisément ceux qui ont besoin d'aide et de simplifier la coordination des différents intervenants. L'identité de ceux qui se trouvent être à proximité, et susceptibles de prêter assistance, doit être connue et ils doivent pouvoir être contactés automatiquement. Si des membres de l'équipe sont hors d'atteinte ou si quelqu'un ne répond pas, il faut pouvoir prévenir automatiquement qui de droit.

Autre domaine dans lequel la surveillance épidémiologique requiert une approche différente : la diffusion des informations au public. Les maladies et épidémies sont susceptibles d'engendrer une peur panique, laquelle risque d'ébranler la confiance accordée à ceux qui coordonnent les mesures prises pour faire face aux catastrophes. Il importe que l'alerte émane d'une source fiable, et de faire régulièrement le point. Là encore, il est essentiel de recourir à une technologie multimodale permettant d'envoyer instantanément un message sur un téléphone, un portable, un haut-parleur, la TNT, les réseaux sociaux ou tout autre équipement connecté pour toucher massivement les gens, plutôt que de s'en remettre à un seul type de technologie, comme les SMS.

Aujourd'hui, il est de règle d'utiliser les applications des compagnies aériennes et ferroviaires pour se voir notifier d'éventuels retards ou une application météo pour se préparer à une averse et, si une ville a mis en place un système de communication de crise, ses administrés peuvent s'abonner à des alertes et informations actualisées sur ces circonstances exceptionnelles. Si c'était le cas, la ville de New York aurait été en mesure de repérer les individus qui se sont trouvés dans une zone dite de foyer épidémique durant une certaine période, et pourrait les avertir directement en leur expliquant qu'ils risquent d'avoir contracté la rougeole et ainsi les rediriger vers tel ou tel hôpital pour s'y faire soigner.

Il est à noter également que le système en question doit faire appel à des techniques d'authentification et de cryptage pour sécuriser l'ensemble des communications et se conformer aux réglementations en matière de sécurité et de confidentialité. Les informations échangées entre les intervenants et les responsables de la santé publique doivent être strictement encadrées. Ce contenu se doit d'être sécurisé pour que seules les communications autorisées et intégralement approuvées en provenance de sources fiables connues soient diffusées à la presse et au public.

Gérer l'imprévu en assurant la sécurité des populations

Les règles de préparation aux situations d'urgence et d'anticipation des risques sont en train d'être réécrites, sous l'effet des nouvelles réglementations, des technologies de dernière génération et de menaces en constante évolution. L'éclosion de maladies contagieuses est une réalité, au même titre

que les incendies, inondations, cyberattaques et menaces physiques pour l'homme. Cette épidémie à New York nous rappelle à quel point il est essentiel de réagir, informer, communiquer et intervenir en temps réel pour endiguer un incident ou prendre très vite les mesures qui sauveront des vies.

Acteurs publics et privés doivent parer à toute éventualité. Pour les y aider, ces logiciels de communication de crise prennent en charge les tâches extrêmement complexes inhérentes à la gestion des imprévus - comme une épidémie. En plus de tenir les populations informées, ces systèmes répondent à un besoin urgent, celui de communiquer des informations actualisées aux ministères, hôpitaux et autres organismes tenus à un devoir de protection à l'échelon local, régional, national ou international.

Aux États-Unis, plus de 70 % des agents de l'administration fédérale sont équipés de tels moyens de communication. La Croix-Rouge américaine (American Red Cross) utilise également le système d'alerte pour coordonner les actions de ses effectifs, ses partenaires, ses bénévoles et autres, et diffuser des informations stratégiques en temps réel. Au quotidien, cela permet également d'abolir le traitement manuel de données via une multitude de feuilles de calcul, systèmes d'avertissement pyramidal d'urgence et intervenants, dont le dépouillement peut prendre plusieurs jours ou heures.

Pour terminer, je le répète : en temps de crise, le meilleur moyen de gérer les populations et les services d'intervention d'urgence est de veiller à ce que le message approprié soit délivré aux destinataires adéquats, au bon moment, via une source fiable. Au bout du compte, j'espère que la récente épidémie de rougeole à New York tirera une sonnette d'alarme et fera prendre conscience aux municipalités de par le monde de la nécessité d'analyser les systèmes et processus en place. Envoyer des messages sur Twitter ou s'en remettre aux chaînes d'information locales n'est plus un mode de communication acceptable avec la population - surtout lorsque sa santé et sa sécurité sont en jeu.