



Centre

risque & performance



Bulletin d'information

juillet – août 2009 Vol. 7 No. 4

La dépendance des infrastructures essentielles face à la ressource humaine

Le CRP amorçait récemment une réflexion plus poussée sur la dépendance des infrastructures essentielles face à la ressource humaine (RH). Les premiers objectifs de ce projet étaient de caractériser la RH et de déterminer ses modes de défaillances afin de pouvoir intégrer ce paramètre dans la modélisation des interdépendances.

La population a développé une relation de type « client-fournisseur » avec les autres réseaux : elle fournit une RH aux réseaux et elle utilise les services qu'ils fournissent. Ainsi, les liens que possède la population avec les autres Infrastructures Essentielles (IE) nous ont amenés à formuler une première hypothèse : la population est une IE en interdépendance avec les autres réseaux.

Deux caractéristiques de la RH sont rapidement apparues comme essentielles. Pour être utilisée par les autres réseaux, la RH doit être :

- disponible,
- mobile.

Afin de mieux comprendre comment les IE utilisent la ressource humaine en gestion courante et comment ils évaluent leur dépendance à cette ressource (qui peut être non disponible et/ou non mobile), le CRP a organisé une réunion le 15 juin dernier avec ses réseaux partenaires.

Ceux-ci s'accordent à dire qu'ils ne peuvent pas fonctionner sans ressources humaines. Par contre, il n'a pas été possible d'établir une situation où la ressource humaine serait la cause d'une défaillance d'un RSV, à l'exception, évidemment, d'actes de malveillance ou de pandémie majeure.

En situation normale ou courante, les réseaux ne mettent pas en place de mesures spéciales face à des situations quotidiennes (défaillance d'une ligne de métro, une grève des transports en commun ou inondation d'une route). Les retards ou absences engendrés par ces problèmes de transport et de mobilité de la RH, ou encore la convalescence des employés, ne sont pas source de désorganisation importante. Les réseaux possèdent leur propre service des ressources humaines qui leur permet de suivre le taux d'absentéisme et de mettre en place des mesures de réorganisation, en gestion courante, suivant les besoins.

Cependant, en situation de crise, la RH prend toute son importance. Elle doit non seulement être présente, mais aussi fonctionnelle, c'est-à-dire prête à travailler. Il faut lui assurer un climat et des conditions de travail acceptables. On a donc pu établir lors de la réunion qu'en cas de situation d'urgence :

- la RH devient une ressource primordiale pour le fonctionnement des réseaux;
- la RH a besoin des télécommunications pour être efficace;
- des mesures d'hébergement et/ou de restauration doivent être mises en place;
- la RH a besoin de ressources matérielles pour pouvoir opérer efficacement sur les réseaux;
- les réseaux peuvent avoir recours à un redéploiement de leurs ressources.

La réunion avec les réseaux partenaires nous amène donc à revoir notre façon d'aborder la problématique de la RH. La nouvelle hypothèse de travail du CRP considère maintenant la RH, non plus comme un initiateur, mais comme un accélérateur d'effet domino. C'est-à-dire qu'elle peut influencer la propagation des défaillances et amplifier leurs conséquences. Dès lors, la prise en compte de la RH ne pourra se faire que dans le cadre d'un Système d'Alerte Précoce (SAP), dans lequel les conditions d'affection de la RH seront caractérisées.

Caroline Catalan, stagiaire, CRP

Nouvelles brèves

Publication du guide méthodologique du CRP

Les Éditions Tec & Doc (Lavoisier) publient ces jours-ci le guide méthodologique à la base des travaux du CRP. Le livre, intitulé *Réduire la vulnérabilité des infrastructures essentielles*, présente la méthodologie développée au cours des dix dernières années par le CRP et ses partenaires en matière de caractérisation et d'évaluation des liens d'interdépendances entre réseaux. Ce guide représente donc l'aboutissement d'une collaboration fructueuse entre le CRP et ses partenaires industriels et gouvernementaux. Le guide peut être commandé à l'adresse suivante : <http://www.tec-et-doc.com/fr/>. À noter que tous nos partenaires en recevront une copie au cours des prochaines semaines. Bon été à tous!

Ce bulletin est publié par le Centre risque & performance de l'École Polytechnique de Montréal. Si vous désirez que votre nom soit ajouté ou retiré de la liste d'envoi, communiquez avec Irène Cloutier, tél. : 514-340-4711 poste 5927, courriel : irene.cloutier@polymtl.ca.

Les partenaires du Centre risque & performance : Agence Métropolitaine de Transport, Bell Canada, GazMétro, Hydro Québec, ministère de la Sécurité publique du Québec, ministère des Transports du Québec, Recherche & Développement Défense Canada, Sécurité publique Canada, Société de Transport de Montréal, Ville de Montréal (Centre de sécurité civile, Réseau d'aqueduc et d'égouts), Ville de Québec (Bureau de la sécurité civile).