

# Fiche de renseignement : Orange Business Services Contact Everyone

## Le système

- **Type de média sur lequel on peut diffuser l'alerte :**  
Téléphone (fixe et portable), SMS, MMS, fax, mail
- **Logiciel monoposte ou système client/serveur (c'est-à-dire que l'on se connecte via Internet à notre système d'appel) :**  
C'est un système client/serveur
- **Matériel nécessaire et temps de mise en place :**  
Aucun matériel nécessaire à part un ordinateur connecté à Internet .  
Mise en place entre 48h et 5jours à la réception du contrat signé.
- **Accès au système :**  
On accède au système par le site Internet de la société en indiquant un identifiant et un mot de passe. On peut également accéder au système par téléphone.

## Base de données

- **Importation de la part de la société :**  
La société importe (sur devis) des données annuaires. Elle peut également aider la commune dans l'importation de fichier de base de données.
- **Importation de la part de la mairie :**  
La mairie peut saisir manuellement les différents habitants.  
Elle peut également importer des fichiers de base de données existants ou créés pour l'occasion
- **Mise en place d'un formulaire en ligne (permettant l'inscription des habitants directement dans la base de données du système d'appel grâce à une page web sur le site de la mairie).**  
Oui, Orange fournit ce type de service en fabriquant la page web et en créant un lien depuis le site de la commune.
- **Déclaration à la CNIL :**  
C'est à la commune de déclarer ses fichiers à la CNIL mais Orange propose tout de même son aide dans sa réalisation.

## Options

- **Cartographie :**  
La cartographie est disponible.
- **Confirmation de l'appel :**  
Confirmation des appels en début ou en fin de message par l'appui sur une touche.

- Appel en cascade (si un numéro ne répond pas, on appelle sur un autre numéro) :

Oui, un système d'appel en cascade est disponible. Il y a également un système de cascade entre les médias (si le téléphone ne répond pas, on envoie un SMS...)

- Suivi des campagnes d'alerte :

Suivi des campagnes en temps réel (pourcentage de succès, détails par média et par destinataire...) directement sur le site d'Orange. Ce suivi se fait également sur la carte.

## Efficacité :

- Nombre d'appel émis en une heure (pour un message de 30 secondes) :

Pas de chiffre puisque c'est Orange qui possède les lignes. La seule limite est celle du réseau de desserte de la commune.

- Temps de lancement d'une alerte (de la décision de lancer une alerte au début de l'envoi des appels) :

Envoi en quelques minutes. (Cela dépend si l'alerte a déjà été programmée ou non)

## Formation et hotline

- Formation :

En option, une formation est possible pendant une journée pour 10 personnes maximum

- Hotline :

Hotline fournie avec le service : 8h-20h (lundi au samedi)  
Possibilité d'étendre cette hotline à 7jours/7 et 24heures/24.

## Exemples de communes clientes

Échirolles (38)  
Crolles (38)  
Le système GALA en Isère

## Autres

\*Possibilité qu'Orange diffuse l'alerte.

\*Mise à disposition d'un serveur vocal et d'un numéro vert pour informer les citoyens.