

Fiche de renseignement :

CII-Industrielle

**Téléalerte®-Médiasig®
Automate d'appel local**

Le système

- **Type de média sur lequel on peut diffuser l'alerte :**

Téléphone (fixe et portable), SMS, fax et e-mail, panneaux à messages variables, site web

- **Logiciel monoposte ou système client/serveur (c'est-à-dire que l'on se connecte via Internet au 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. Le système est hébergé chez CII industrielle.

La mise en place peut s'effectuer en moins de 2 jours.

- **Accès au système :**

On peut accéder au système par le site Internet en indiquant un identifiant et un mot de passe. On peut également accéder au système par téléphone.

L'accès à ce service utilise le protocole sécurisé https signé et authentifié. Les transactions sont chiffrées grâce à une clé SSL. Une fois sur la page d'accueil, un identifiant client, un code utilisateur et un mot de passe, sont demandés.

Base de données

- **Importation de la part de la société :**

Importation automatisée des données annuaires.

Importation automatisée des bases de données fournis par la mairie.

- **Importation de la part de la mairie :**

La mairie peut elle-même entrer ses fichiers.

- **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

- **Déclaration à la CNIL :**

CII industrielle prépare le dossier CNIL et la mairie n'a plus qu'à l'envoyer.

Options

- **Cartographie :**

Oui, **Téléalerte®** possède l'option de couplage avec la cartographie : **MédiaSig®**. Ce couplage permet d'élaborer des campagnes d'appels à partir d'une zone géographique (ex : quartier, zone à risque...) et d'avoir un suivi en temps réel sur la cartographie de l'état de l'avancement de la procédure de prévention. Ce procédé a d'ailleurs fait l'objet d'un **dépôt de brevet** (en janvier 2003). Cette méthode permet de codifier et géolocaliser **les lieux-dits**. En effet, si la référence cadastrale d'une parcelle donne, dans le fichier des impôts, l'adresse « les épinettes », cette adresse se retrouvera dans l'annuaire téléphonique et nous pourrons la lier à la parcelle concernée.

Des convertisseurs permettent d'importer 70 formats de fichiers différents.

En temps réel, pendant la campagne d'appels, les parcelles prennent une couleur différente suivant le résultat de l'appel : Par exemple une parcelle prend la couleur verte quand le contact a validé l'appel. Elle sera orange si pour différentes raisons l'appelé n'a pas validé l'appel. Enfin elle sera rouge quand toutes les réitérations d'appels auront été faite et que l'appelé n'aura pas validé l'appel. L'ensemble de ces informations peut être imprimé.

- **Confirmation de l'appel :**

Oui

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

On peut par exemple poser la question : « si vous avez bien compris ce message, appuyez sur la touche 1 » Quel que soit le terminal et tant que **Téléalerte®** n'obtient pas le passage de l'appelé par ce code d'acquiescement, il considérera l'appel non abouti et le placera dans la liste à contacter de nouveau.

- **Suivi des campagnes d'alerte :**

Oui

Dès le déclenchement de l'alerte (pas de délai entre le déclenchement et le départ effectif de la campagne), le système indique l'événement lancé (type de message), la date, l'heure, la progression **en temps réel** de l'alerte, le nombre de réitérations en cours, le nombre d'administrés qui ont accusé réception du message et la liste des appels téléphoniques à effectuer.

Son module statistique permet, via une page Internet à accès sécurisé, l'obtention de résultats **en temps réel** des appels effectués : ceux qui n'ont pas décroché sur occupation, ceux qui n'ont pas décroché sur absence, ceux qui ont décroché mais n'ont pas validé l'information et ceux qui ont décroché et validé l'information. Cette information est répercutée en temps réel sur la cartographie. L'historique de toutes les campagnes d'appels média par média est disponible sur le site et exportable.

Efficacité :

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

60 000 appels / heure.

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

Moins de 15 secondes

Formation et hotline

- **Formation :**

Oui.

2 heures pour **Téléalerte®**

2 heures pour **Médiasig®** le complément cartographique de **Téléalerte®**

- **Maintenance :**

Non : le système est toujours opérationnel 24h/24h.

Hot line gérée par CII industrielle 24H/24 7J/7

Communes clientes

25 préfectures dont la Préfecture d'Annecy (74), une cinquantaine de mairies, des SDIS et des sites SEVESO...

Autres

Visualisation 3D de la ville pour ses solutions.

Planification de campagnes.

Mise en place de SVI, N° Vert, messagerie vocale, centres d'appels.

C'est une solution exploitable en interne ou en hébergement. En effet, la même solution peut être exploitée soit chez les clients, soit chez **CII industrielle S.A.** en hébergement. Cela signifie qu'un client **CII industrielle S.A.** qui travaille avec ses solutions en hébergement peut décider à tout moment de rapatrier l'ensemble, applicatif et données, chez lui et inversement. Ces transferts s'effectuent sans perte de données et sans perte de compétences car la formation acquise est valable dans tous les cas. **Voir la fiche de l'automate d'appel local.**