

Gestion des appels d'urgence et avertissement de la population



Situation

L'entité d'Engis se situe en province de Liège à égale distance (17 km) des villes de Huy et Liège.

Blottie dans la vallée de la Meuse au pied du plateau condruzien, elle est délimitée par les communes de Saint-Georges-sur-Meuse et Flémalle au nord, Neupré et Nandrin au sud-est et Amay à l'ouest.

Depuis 1977 et la fusion des communes, l'entité comprend, outre la commune d'Engis, les villages et localité d'Ehein-bas, de Clermont-sous-Huy et Hermalle-sous-Huy. La population totale est de 5662 habitants (au 31/12/2003) pour une superficie de 3080 hectares.

Contexte du projet

La commune d'Engis dispose sur son territoire de trois entreprises classées «Seveso» et est située non loin du site nucléaire de Tihange. L'Administration Communale d'Engis se doit légalement de gérer les situations d'urgence et les risques qui pèsent sur la population. Elle dispose donc d'un plan d'urgence détaillé, décrivant les diverses situations de crise possibles, les actions à entreprendre et les intervenants à contacter.

L'Administration Communale d'Engis a décidé de mettre en place un système automatisé lui permettant de gérer correctement les appels aux différents acteurs de la crise, mais également, et surtout, avertir en cas de risques la population de manière ciblée avec un message adéquat.

Solution mise en place

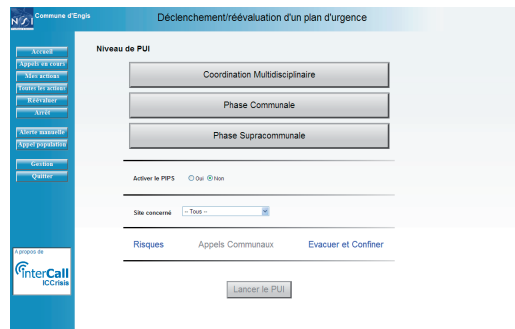
Le progiciel InterCall, avec ses modules complémentaires ICCrisis (Gestion de crise) et ICMessenger (envois massifs), est installé sur une machine Windows XP, connectée au réseau Internet, au LAN local et au au réseau de téléphonie publique.

Grâce à un modem GSM, InterCall peut recevoir des commandes par SMS, ce qui permet par exemple au bourgmestre de lancer un plan d'urgence à distance.

Les appels à la population (près de 500 personnes inscrites) ne peuvent être réalisés en un temps raisonnable qu'en recourant aux services de fournisseurs d'envois massifs (SMS, messages vocaux, télécopies, emails) qui disposent d'une infrastructure de télécommunication suffisante pour envoyer les messages rapidement. InterCall accède aux services de ces fournisseurs via une connexion internet sécurisée.

Avantages

- Système de proximité entre l'Administration Communale et les citoyens
- Interactivité par SMS, à prix normal
- En cas d'urgence, avertissement ciblé, en quelques minutes, de la population concernée
- Gestion simple des plans de crise via écrans spécifiques
- Souplesse d'appels aux personnes et structures concernées lors d'une crise
- Traçabilité des appels et de leurs résultats
- Rapport d'appels complet
- Le lancement des appels à distance, par SMS, permet de réagir sans devoir se rendre dans les locaux de l'Administration.



Lancement d'un plan d'urgence

Les plans d'urgence sont classés en 3 niveaux :

- Coordination multidisciplinaire
- Niveau communal
- Niveau supra-communal

Le lancement d'un plan se fait grâce à quelques écrans spécifiques, assistés, permettant principalement de déterminer les risques et de fixer les zones de population à avertir (pour évacuation ou pour confinement).

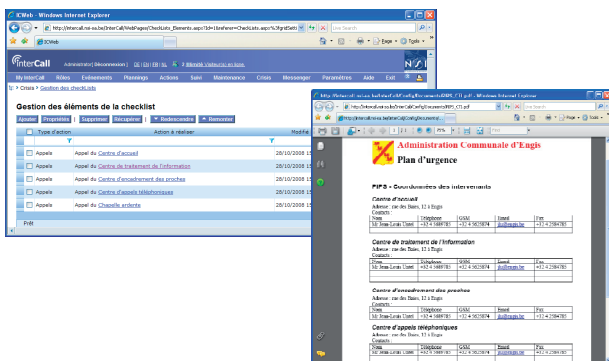
Les appels sont passés tout d'abord aux membres des diverses cellules communales actives dans la gestion de crise, aux intervenants externes (services d'urgence). L'avertissement de la population est fait de manière spécifique, avec un message rassurant.



Gestion des actions de crise

La gestion des actions des acteurs de crise est incorporée dans l'installation de l'Administration Communale d'Engis, et comprend le lancement optionnel de divers appels vers des cellules ou organismes externes ainsi que la transmission d'informations caractérisant l'incident.

A terme, cependant, la totalité du plan de crise pourra être gérée sous InterCall : le module ICCrisis permet également de consulter des documents externes liés, tels que des plans, des cartes géographiques, des pages web...

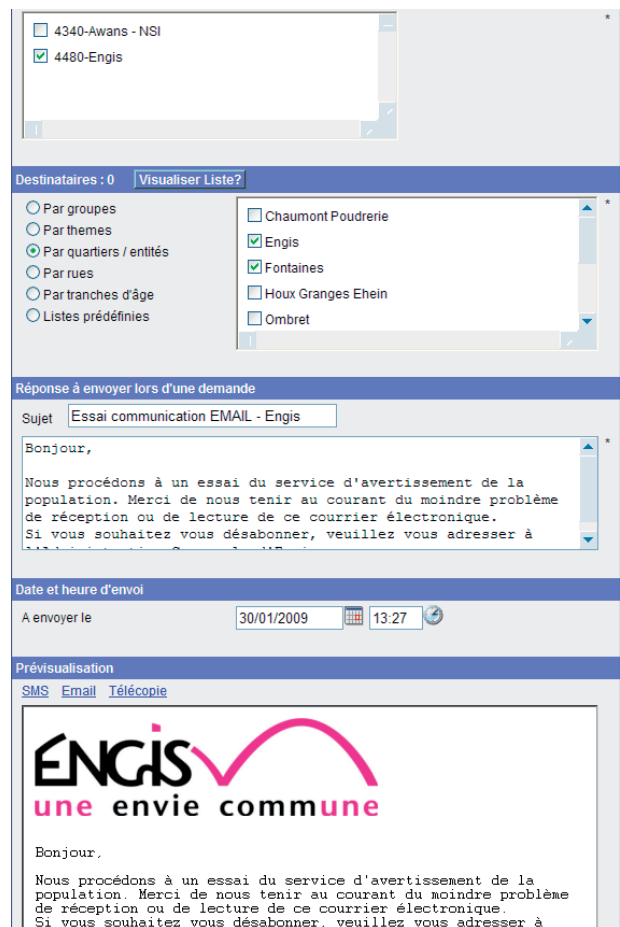


Avertissement de la population

ICMessenger permet d'envoyer directement un message, sous diverses formes (email, SMS, télécopie ou message vocal), à une liste de destinataires sélectionnés selon divers critères (groupes, quartiers, rues, ...)

Chaque citoyen peut également s'abonner (par SMS ou email) à divers thèmes d'information : il recevra chaque message de l'Administration, propre aux thèmes qu'il a choisis.

L'administration communale peut diffuser des messages d'intérêt public ou d'avertissement en cas de danger, en sélectionnant les destinataires selon divers critères (rues, quartiers, groupes spécifiques, ...).



Standards techniques

- Windows XP (clients et serveur)
- Internet Information Server
- Base de données SQL Server
- Carte vocale / télécopie Intel Dialogic
- Synthèse vocale : Acapela
- Modem GSM Siemens
- Accès à des fournisseurs d'appels massifs

Les différents noms d'entreprises, marques, logos et dénominations commerciales cités sont la propriété de leurs ayants droit respectifs.

Bruxelles - Brussel

Avenue Arianelaan, 5
B-1200 Bruxelles - Brussel
Tel. : +32 (0)2 333 20 30

Liège

Ch. de Bruxelles, 174A
B-4340 Awans
Tel. : +32 (0)4 239 91 50

Namur

Business Center - Parc Créalys
Rue Camille Hubert, 5
B-5032 Gembloux
Tel. : +32 (0)81 559 330

Luxembourg

Route d'Arlon, 241
L-1150 Luxembourg
Tel. : +352 (0)26 10 25 18