

Gestion opérationnelle de plans d'urgence industriels



SOLVAY

Secteurs d'activité

Le groupe Solvay est actif dans les domaines pharmaceutique, chimique et plastique. Il est présent dans plus de 50 pays, et compte 28.000 collaborateurs.

Les produits du Groupe s'adressent à un grand nombre de clients, tels que les industries du verre et du papier, l'automobile, la construction et d'autres entreprises chimiques.

Le site de Jemeppe-sur-Sambre regroupe des unités de fabrication dans les secteurs chimique et plastique.

Contexte du projet

De par ses activités, le site Solvay de Jemeppe-sur-Sambre est soumis à la législation « Seveso », et se doit d'assurer la sécurité des personnes, des installations et de la population avoisinante.

En cas de crise, un plan d'urgence est déclenché par les services de sécurité, selon la gravité de la situation. Chaque niveau d'urgence requiert l'appel rapide des services d'urgence et l'exécution supervisée, par les acteurs adéquats, de listes d'actions.

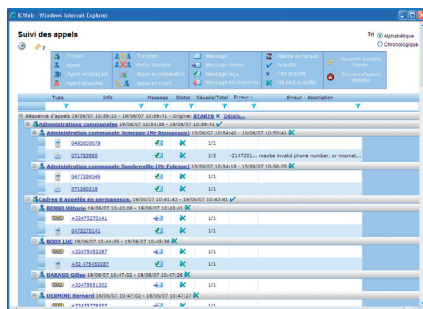
La solution InterCall, avec son module ICCrisis, permet de répondre à cette double contrainte.

Solution mise en place

InterCall et son module de gestion de crise ICCrisis ont été installés et configurés sur une station Windows XP, après analyse de la partie opérationnelle des 8 niveaux du plan d'urgence du site.

L'interface ICWeb d'InterCall permet une consultation et un pilotage de l'installation sur divers postes clients.

La station est reliée à divers moyens de communication, qui permettent l'ensemble des appels entrants et sortants requis.

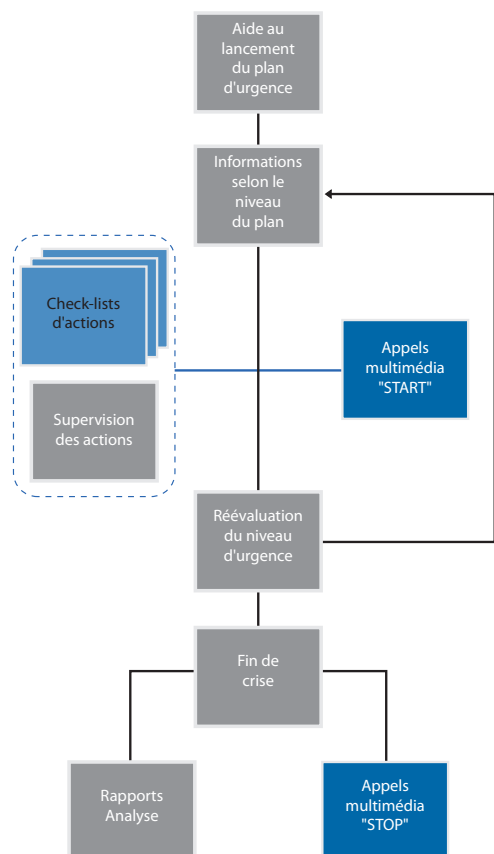


Avantages

- Plus d'erreur ni d'hésitation dans la détermination du degré d'urgence de la crise;
- Lancement automatique des appels adéquats vers plus de 120 intervenants possibles;
- Réduction importante du temps de contact des intervenants de crise;
- Répétition automatique d'appels;
- Composition normalisée des messages diffusés;
- Traçabilité des appels et de leurs résultats;
- La ligne « Population » décharge le service d'accueil;
- Affichage clair des actions à réaliser par chaque intervenant, selon le degré d'urgence;
- Meilleure coordination des équipes d'intervention grâce au suivi centralisé du déroulement de la crise;
- Réévaluation possible de la crise en cours de gestion;
- Rapport de crise complet, limitant le nombre de documents à rassembler pour analyse.

Fonctions

L'ensemble des fonctions couvertes par InterCall et ICCrisis permettent de gérer le cycle d'une crise.



Aide au lancement

Lors du déclenchement d'une crise, le pompier centraliste remplit sur écran un formulaire simple composé de questions avec réponse binaire.

En fonction des réponses données, InterCall propose le niveau de gravité du plan à lancer et assiste l'opérateur lors de l'encodage des informations essentielles de l'incident.

Le responsable sécurité peut, à tout moment, réévaluer la situation et provoquer les appels adéquats.

Par ailleurs, un écran spécifique permet également de sélectionner et d'avertir les zones à évacuer.

Appels multimédia

L'ensemble des informations saisies par l'opérateur permet de composer de manière paramétrable les messages à transmettre.

Relié à 12 lignes téléphoniques, à 2 modems GSM, au réseau Astrid et à l'interphonie de l'entreprise, InterCall avertit en quelques minutes les équipes d'intervention internes et externes. Le résultat des appels est affiché et enregistré. L'interphonie de l'entreprise est également automatiquement activée pour diffuser un message multilingue. En fin de crise, ou lors d'une réévaluation du niveau de plan d'urgence, InterCall retransmet les informations aux intervenants concernés.

Ligne « population »

Deux lignes téléphoniques sont réservées aux appels provenant de la population. Ces lignes sont en communication directe avec InterCall, qui délivre un message relatif à l'événement en cours.

Gestion des actions de crise

Dès déclenchement d'un plan d'urgence, InterCall affiche la liste personnalisée des actions à entreprendre par chaque intervenant.

Ceux-ci signalent et enregistrent chaque étape d'exécution du plan de crise. Le poste du Centre de Crise interne dispose d'un tableau de bord affichant l'état d'avancement des différentes actions.

Rapport de crise

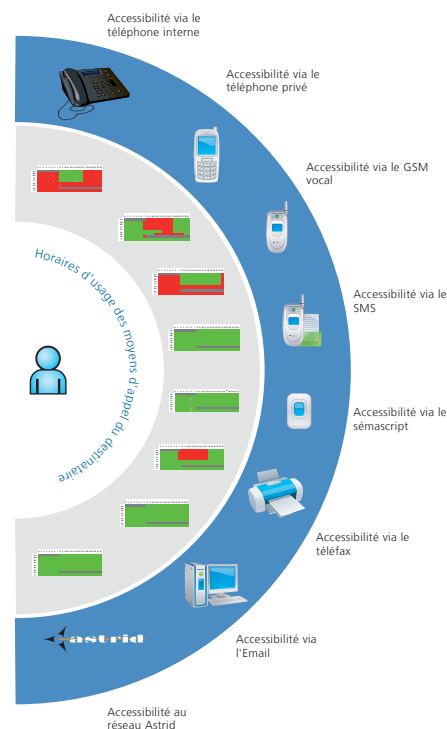
En fin de crise, InterCall fournit un rapport complet, reprenant le déroulement horodaté des appels et des listes d'actions, dont l'analyse permet d'améliorer les réponses humaines aux différents événements qui surviennent sur le site.

Formations et exercices

InterCall permet également de lancer un plan d'urgence en tant qu'exercice, et de vérifier notamment l'adéquation des opérations requises à la réalité du terrain.

D'autre part, Solvay s'est doté d'une installation séparée permettant la formation des opérateurs en dehors des contraintes du système opérationnel.

Cascade d'appels sur les différents médias d'un destinataire



Standards techniques

- Windows XP
- Internet Information Server
- Base de données SQL Server
- Cartes vocales / télécopies Intel Dialogic
- Synthèse vocale : Acapela
- Modems GSM Wavecom
- Radio Astrid

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

Votre CheckList

Question	Réponse	Action	Statut	Agent
- Checklist_pomp_Aéronaut				
Avez-vous tous les renseignements nécessaires ?	🗨️	Demander au pilote les renseignements	Terminé(e)	Pompier
Les personnes compétentes sont-elles prévenues ?	🗨️	InterCall effectue les appels ...	📞	Pompier
Les pompiers doivent-ils être tous mis en alerte ?	🗨️	Déclencher la sirène d'alerte	Inutile	Pompier

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 Créaly
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