



Viappel !

UN SERVICE UNIQUE D'ALERTE DES POPULATIONS

Dossier de presse
Octobre 2006

Contact Presse :

Clotilde Noël – 01 41 23 19 15 – clotilde.noel@clm.bbdo.fr

SOMMAIRE

I- VIAPPEL ! UN SERVICE UNIQUE D'ALERTE DES POPULATIONS

- Des canaux de diffusion différents en fonction des destinataires 3
- Les différents émetteurs de message 3
- Une préparation en amont : « gérer la crise AVANT qu'elle ne se déclare » 4
- Un service simple et facile d'utilisation 4
- Des partenaires techniques et institutionnels de qualité 5

II- LES APPLICATIONS DE VIAPPEL ! ZOOM SUR QUELQUES

APPLICATIONS CONCRETES

- Sécurité Civile : Alerter les élus ou les professionnels de santé en cas de risque majeur 7
- Mobiliser les équipes d'urgence et de secourisme 8
- Alerter la population d'une commune en cas de pollution de l'eau 8
- Alerter la population d'une commune menacée par un risque majeur 9

ANNEXES

- Présentation de CEDRALIS 11

I- VIAPPEL ! UN SERVICE UNIQUE D'ALERTE DES POPULATIONS

Viappel ! est un service de diffusion d'alerte, mis en place par Cedralis, il y a 3 ans. Ce service permet de déclencher la diffusion d'une alerte aux habitants d'une zone à risque (inondations, émission de gaz toxiques...) en un minimum de temps. Cette technique de pointe a déjà fait de nombreuses fois ses preuves, notamment lors d'épisodes de crues ou de pollution de l'eau.

Des canaux de diffusion différents en fonction des destinataires

Pionnier dans le développement de services en gestion de crise et de protection des personnes, Cedralis accompagne les communes avec une offre globale unique en France, **alliant services technologiques performants et conseils de spécialistes en gestion de crise.**

Modulable selon les événements, le service Viappel ! permet :

- **d'alerter les habitants** d'une zone à risque via **le téléphone** en délivrant des messages vocaux de façon rapide et massive.
- d'offrir, selon les besoins de ses clients, une **émission multicanal des messages** (sur les téléphones fixes ou mobiles, par SMS, fax, courriel).
- de gérer les préférences entre ces différents canaux, selon les circonstances et la nature de ses destinataires
- de poser des questions aux destinataires, grâce à son **service interactif**. Les réponses recueillies peuvent, par exemple, permettre d'analyser de façon détaillée l'état des populations lors d'une catastrophe, et permettent ainsi de cibler les priorités des équipes d'intervention (ex. : avez-vous besoin d'aide pour évacuer une personne âgée ou fragile ?).
- de contacter **des destinataires professionnels ou prioritaires** (Maires, services techniques, services de secours, responsables d'établissements publics, médecins, etc.)

Les différents émetteurs de message

Ce service est utilisé notamment par les responsables de la gestion des risques, les autorités publiques ou les exploitants industriels qui, par leur situation administrative (le maire a la responsabilité personnelle de l'alerte et de l'information de la population) ou leur activité (une usine utilisant des produits fortement toxiques), peuvent être amenés à avertir une population d'un risque majeur imminent.

Les risques pouvant faire l'objet d'une alerte rapide de la population sont multiples

- Une inondation par crue subite à la suite de précipitations ou d'une rupture de barrage,
- Des émissions de gaz toxiques ou de produits radioactifs par un site industriel,
- Une contamination accidentelle du milieu aquatique ou du réseau de distribution,
- Un incendie de forêt ou autre risque naturel menaçant des habitations,
- Une épidémie, risque sanitaire ou autre alerte temporaire.

Une préparation en amont : « gérer la crise AVANT qu'elle ne se déclare »

Les équipes de Cedralis, spécialistes de la gestion de crise, guident l'équipe municipale dans l'élaboration et la diffusion de documents relatifs à l'existence de risque(s) et aux modalités de maîtrise de ce(s) risque(s)

Si Viappel ! permet d'obtenir une capacité d'action immédiate en cas de crise, ceci nécessite une préparation en amont via :

- **La mise en place d'une formation des acteurs** de la crise (conseil pour la rédaction des messages, l'identification des destinataires, etc.),
- **L'information des populations sur les risques majeurs** et la conduite à tenir en cas de crise (organisation de réunions publiques, diffusion du Document d'Information Communal sur les Risques majeurs),
- La mise à jour régulière des **annuaires** répertoriant les profils et coordonnées des destinataires prioritaires (identification des nouveaux arrivants notamment),
- La mise à jour régulière **des méthodes et outils de diffusion** en fonction des besoins dans les différentes situations possibles.

Un service simple et facile d'utilisation

Le service Viappel ! est opérationnel en quelques jours, voire en quelques heures, pour l'alerte du grand public et ne nécessite aucun équipement particulier.

- ***L'abonnement***

Il définit les publics à alerter et leur segmentation, les délais de diffusion correspondants, les canaux à utiliser prioritairement en fonction de la situation, les émetteurs d'alertes autorisés et les procédures à respecter pour la diffusion et le suivi ; l'abonnement recouvre également un engagement de Viappel ! sur la disponibilité et les performances du service et ses modalités de mise en œuvre.

Pour assurer une couverture optimale et ciblée, **Cedralis demande une participation active des communes.** Pour la collecte des coordonnées, la commune informe ses destinataires de la mise en place du système d'alerte **via le bulletin municipal, ou tout autre moyen approprié.** Puis, elle met à leur disposition une fiche (établie en accord avec Cedralis) pour la notification de numéros additionnels. Ces fiches sont ensuite transmises à Cedralis. La commune peut également proposer une inscription par internet à partir du site de la ville.

- **La mise en place du service**

Elle se déroule en 3 ou 4 étapes complémentaires :

- 1- La commune désigne le ou les responsables** autorisés à déclencher la diffusion d'alertes et à piloter la mise en place du service.
- 2- Cedralis établit la procédure de déclenchement d'alerte et opère le paramétrage correspondant.** La société peut mettre en place les listes d'appels et enregistrer les messages (selon le plan de sauvegarde communal).
- 3- Une fois la procédure validée, Cedralis met en place le service et, le cas échéant, les messages.** La société notifie à la commune ses codes de connexion, que celle-ci s'engage à ne délivrer qu'aux personnes directement responsables. Cedralis peut, en accord avec la commune, l'assister dans la conception et/ou la réalisation des premières diffusions accompagnant le lancement du service.
- 4- Des fonctionnalités complémentaires peuvent ensuite être mises en place** au fur et à mesure de l'évolution des besoins ou des situations. Cedralis assiste la commune notamment dans les travaux de ciblage des messages et des destinataires.

- **Le déclenchement d'une alerte téléphonique**

Il suffit pour l'abonné de :

- **Prendre un téléphone de son choix (fixe ou mobile)**
- **Appeler un numéro spécial et taper un code d'accès**
- **Choisir la liste des personnes à alerter et le message à leur délivrer**

Dans les minutes qui suivent, toutes ces personnes sont automatiquement contactées, et reçoivent le message choisi.

La méthode est aussi simple sur Internet ; il suffit alors de se connecter sur le site www.cedralis.net et de taper un code d'accès.

L'émetteur reçoit, dès la fin de la diffusion, un rapport d'appels et sait qui a été contacté, à quel moment, et qui n'a pu être joint.

Viappel ! en bref : Adaptabilité et souplesse

- **Le déclenchement de l'alerte depuis tout poste téléphonique, fixe ou mobile, ou par Internet, via un code Cedralis.**
- **Des plates-formes à haut débit d'émission**
- **Des messages adaptés à chaque événement**
- **Le ciblage des destinataires**
- **La possibilité de combinaison de plusieurs canaux d'alerte**
- **Une communication interactive, à l'écoute des personnes contactées**
- **Des résultats chiffrés instantanés de la diffusion par Viappel !**

Des partenaires techniques et institutionnels de qualité

Geoconcept équipe entre autres 80% des SDIS et la Brigade des Sapeurs Pompiers de Paris.

Le **SIG de Cedralis** permet également d'intégrer des données propres à la Ville, issues de son propre SIG et dont l'usage pourrait être nécessaire à l'alerte (structure du réseau d'eau, travaux...). Enfin, le SIG de Cedralis permet une visualisation cartographique du résultat de l'alerte.

En tant que parrain du Réseau Risques, Cedralis devient l'**expert technique privilégié de l'ensemble des abonnés**. Toute commune adhérente au Réseau Risques pourra obtenir des réponses concrètes aux questions liées à l'alerte et aux systèmes de diffusion dans un délai de 48 h maximum. Les réponses sont diffusées à l'ensemble des abonnés sur l'intranet. Enfin, Cedralis participe tous les deux mois aux ateliers organisés dans le cadre du Réseau Risques.

• GEOCONCEPT, pour des extractions géographiquement ciblées

Expert dans le développement de solutions pour le traitement et l'utilisation de l'information géographique, Géoconcept met à disposition ses outils de cartographie et localisation.

Avec Géoconcept, Cedralis propose aux communes de réaliser des extractions géographiquement ciblées de listes d'appel.

- Cedralis est ainsi en mesure de mettre en place l'interface géographique en ligne, c'est-à-dire **une carte de la ville consultable via Internet**. Cette carte possède des fonctions qui permettent de sélectionner une zone et d'en extraire automatiquement la liste des destinataires correspondants. Les critères géographiques peuvent être combinés avec d'autres critères pré-définis, pour sélectionner des catégories précises de personnes, de professionnels ou d'établissements à alerter, comme les établissements accueillant des personnes âgées en cas de canicule ou encore les professions médicales d'une zone définie en cas d'alerte sanitaire.

• Cedralis, parrain du Réseau Risques

Cedralis parraine le **Réseau Risques** lancé conjointement par l'**association Les Ecomaires et le Réseau Idéal**. Ce Réseau, récemment fondé, a pour vocation de fédérer tous les professionnels des collectivités en charge de la gestion des risques au sein d'un réseau de mutualisation des savoir-faire. Ses missions consistent à promouvoir une approche solidaire du partage de connaissances, à encourager et diffuser les bonnes pratiques en matière de gestion des risques et à accroître l'efficacité des personnels grâce à la formation permanente.

II- LES APPLICATIONS DE VIAPPEL ! ZOOM SUR QUELQUES CAS CONCRETS

Le service Viappel a prouvé à de nombreuses reprises sa capacité de réactivité et d'adaptation aux situations de crise. Les exemples ci-dessous, illustrent différentes utilisations possibles du dispositif ainsi que ses phases de mise en application, que ce soit dans le domaine du risque naturel, technologique ou sanitaire.

Sécurité Civile : Alerter les élus ou l'ensemble des médecins en cas de risque majeur

La Préfecture du Gard

Résultats

Aujourd'hui, la Préfecture du Gard est en mesure d'effectuer une alerte téléphonique sur les téléphones fixes et mobiles. En cas de non réponse du destinataire, une relance automatique est systématiquement réalisée.

- **Ses risques** : des risques importants de sécheresse en été et d'inondations en automne
- **Ses besoins** : alerter rapidement les élus, les services de l'Etat et les établissements publics en cas d'intempérie.
- **La solution Cedralis** :
 - création d'une base annuaire multicritères
 - 34 listes de diffusion avec plus de 2000 numéros d'appel
 - enregistrement de messages vocaux prêts à diffuser en fonction de la situation

Le Ministère de la Santé

Résultats

Le dispositif a été testé dans le département du Haut-Rhin auprès de l'ensemble des médecins libéraux : 925 numéros ont ainsi pu être contactés en 3 minutes et 14 secondes

- **Ses risques** : alerte sanitaire grave (SRAS, grippe aviaire, intoxication, etc.).
- **Ses besoins** : pouvoir alerter rapidement l'ensemble des 178 000 médecins libéraux de France.
- **La solution Cedralis** :
 - recensement de la cible destinataire
 - création d'une base de données multicritères (spécialité, zone géographique...).
 - 100 000 numéros d'appel mis à jour tous les 6 mois
 - enregistrement d'un message vocal type par le Directeur Général de la Santé.
 - menu interactif et système de rappel automatique des appels non aboutis.

Mobiliser les équipes d'urgence et de secourisme

Résultats

Lors de l'incendie mortel de juin 2005 ; Viappel ! a permis de contacter, en 90 secondes 18 membres des équipes d'intervention françaises et italiennes

Le Tunnel du Fréjus

- **Le risque** : accident à l'intérieur du Tunnel (densité du trafic) ou d'avalanches (fortes neiges).
- **Le besoin** : pouvoir mobiliser rapidement les équipes de secours françaises et italiennes, ainsi que les autorités locales afin d'obtenir une assistance rapide.
- **Solution Cedralis** :
 - liste de 50 numéros d'appels mis à jour quotidiennement
 - messages d'alerte en français et en italien préenregistrés, (plusieurs versions en fonction des situations)

Résultats

Lors de l'incendie mortel d'avril 2005 d'un hôtel parisien dans le quartier des grands magasins, Viappel ! a mobilisé les renforts des délégations départementales d'Ile-de-France à 3h26 du matin.

La Croix Rouge

- **Le besoin** : alerter de façon extrêmement rapide et ciblée les équipes de bénévoles pour des interventions locales (accident, incendie d'immeuble, etc.), nationales ou internationales (Liban, Pakistan, etc.). Ce service doit couvrir 90 % des départements français d'ici la fin de l'année 2006.
- **Solution Cedralis** :
 - Alerte téléphonique sur téléphones fixes et mobiles, SMS ou Email
 - Message vocal enregistré en direct ou préenregistré
 - Des accès spécifiques pour chaque délégation départementale ou locale
 - Jusqu'à 500 numéros d'appels par département

Alerter la population d'une commune en cas de pollution de l'eau

Résultats

Le 19 août 2006, la commune de Narbonne a déclenché une alerte suite à la rupture de canalisation principale. A 20h10, Viappel ! a contacté 23 264 numéros en 51 min pour les informer de mise à disposition de citernes d'eau potable en 2 points dans la ville. A 8h40 le lendemain, un message de retour à la normale était diffusé à la population

La Générale des Eaux

- **Ses risques** : pollution du réseau de distribution d'eau potable.
- **Ses besoins** :
 - alerter les habitants des communes concernées
 - graduer les messages d'alerte en fonction de la gravité de la situation
 - cibler les messages en fonction des zones géographiques
- **Solution Cedralis**
 - mise en place d'un accès direct à l'extraction des données annuaires
 - création d'un service vocal permettant d'enregistrer un message ou de le diffuser en temps réel.

Alerter la population d'une commune d'un pic de pollution

Résultats

Des messages tests hebdomadaires sont envoyés au personnel d'astreinte de la plate-forme. Lors d'incidents sur le site, 95% du personnel concerné peut être contacté en moins de 3 minutes.

Lors d'un test de sécurité civile organisé par la préfecture en octobre 2005, 1 433 personnes ont été contactées en 4 minutes, puis 2 195 après 2 tentatives.

La Commune de Pont de Claix et sa plate-forme chimique

- **Son risque technologique** : plate-forme chimique avec 4 sociétés sur 8 classés « Seveso Seuil Haut ».
- **Ses besoins** :
 - alerter les équipes internes d'intervention et les maires des communes environnantes
 - informer la population en cas de risque majeur
 - graduer les niveaux d'alerte progressivement (pré-alerte, alerte ou retour à la normale).
- **La solution Cedralis** :
 - mise en place d'un système de déclenchement par numérotation automatique du poste de garde de la plate-forme
 - mise en place d'une base de 2 700 numéros d'appels pour la population
 - création de listes spécifiques mises à jour
 - messages pré-enregistrés en fonction des différentes situations envisageables

Alerter la population d'une commune menacée par un risque majeur

Résultats

Lors des inondations de septembre 2005, la commune a communiqué des messages de pré alerte, de risque d'inondation, puis de retour à la normale, contactant 1823 destinataires en 11 minutes.

La Commune de Sommières

- **Son risque** : des inondations fréquentes.
- **Ses besoins** :
 - alerter la population en cas de crue torrentielle
 - graduer les messages avec des niveaux progressifs en cas de crue lente
 - cibler les messages en fonction des destinataires (particuliers, entreprises, commerçants)
- **La solution Cedralis**
 - création de 7 messages vocaux préenregistrés en fonction des situations envisageables
 - une liste de 2409 numéros d'appel a été constituée pour contacter la population et des listes spécifiques ont été mises en place pour contacter **les entreprises et les commerçants**. Elles sont régulièrement mises à jour par Cedralis.

La ville de Grenoble

- **Ses risques :**

- des risques d'inondations : située à la confluence du Drac et de l'Isère, la ville est exposée à un risque de débordement des cours d'eau et à l'impact des fameuses ruines de Séchilienne.
- des risques technologiques : installations industrielles classées « Seveso », installations nucléaires, transports de matières dangereuses, risque barrage (la ville de Grenoble est située en aval de 9 barrages situés sur l'Isère et ses affluents), etc.
- des risques de mouvement de terrain et de feu de forêt
- des risques de séisme : la ville est classée en zone 1b (sismicité faible).

- **Son besoin :**

Dans le cadre de la mise en place de son Plan Communal de Sauvegarde, la Ville de Grenoble a souhaité s'équiper d'un système d'appels destiné à alerter, dans un délai le plus bref possible, tout ou partie de la population de la commune (158 000 habitants, soit 86 000 ménages environ) et/ou les membres de son dispositif de crise en cas d'incident important survenant sur son territoire.

- **La solution Cedralis**

- Alerte sur téléphones fixes et mobiles, SMS, fax et email
- Messages vocaux pré-enregistrés selon scénarii de crise prévisible, et possibilité d'enregistrer un message et le diffuser en temps réel
- Base de données annuaire mise à jour régulièrement par Cedralis (près de 86 000 numéros)
- Possibilité de requête multicritères sur cette base permettant de générer des listes spécifiques en fonction de l'évènement et des destinataires ciblés
- Possibilité pour les administrés de s'inscrire en ligne via le site Internet de la ville et de choisir le type d'alerte qu'ils souhaitent recevoir
- Possibilité de cibler les destinataires sur une carte grâce au système d'information géographique de Cedralis.

ANNEXES

Fiche de présentation de Cedralis

Née le 18 novembre 2002 de projets de recherche et développement menés avec France Télécom, CEDRALIS accompagne les collectivités locales et les industriels avec une offre globale qui allie services technologiques performants et conseils de spécialistes. Autour de son service d'alerte Viappel!, **CEDRALIS met le meilleur des technologies au service de la gestion des risques et de la sécurité.**

CEDRALIS a été fondée par Pierre BIVAS, 41 ans, Ingénieur en Chef au Corps des Mines, ancien élève de l'Ecole Polytechnique. Courtier en technologies de l'information pendant cinq ans, il a été auparavant conseiller des Ministres chargés de la santé et de la sécurité sociale, et fut notamment en charge de la réforme de la sécurité sanitaire (qui est à l'origine de la création de l'Institut de Veille Sanitaire et de l'AFSSAPS) et du lancement de la carte Vitale (1995-1997). Il dirigea le Bureau Européen des Télécommunications (1994-1995) et fut adjoint au Directeur Régional de l'Industrie, de la Recherche et de l'Environnement. Il a également été le collaborateur du Préfet de la région Languedoc-Roussillon (1990-1994).

Philippe BIVAS, 39 ans, ancien élève de l'Ecole Polytechnique, a été nommé Président de CEDRALIS en 2005. Riche d'une longue expérience de conseil auprès de collectivités locales et d'entreprises industrielles, notamment chez Accenture, il a exercé des responsabilités opérationnelles dans l'industrie (Salomon, Becker Industrie) et participé au développement d'une des grandes places de marché (CPGmarket.com).

CEDRALIS est aujourd'hui le prestataire des plus exigeants, qu'il s'agisse de communes, de communautés de communes, de préfectures, de conseils généraux, ministères, services de l'Etat, grands groupes industriels ou professionnels de l'urgence.

Plus d'1,5 millions d'appels ont été lancés depuis décembre 2003 avec plus de **400 000 inscrits**. L'accompagnement des **adhérents tant publics que privés** depuis près de 4 ans, a permis à CEDRALIS d'accumuler une **expertise unique en France**.