

Juin 2005 • 4.75 Euros

N°66

LETZEBUERGER

GEMENGEN

Le magazine de présentation et de
reportage des communes luxembourgeoises

www.gemengen.lu

AlarmTILT

Solution d'alerte en cas de crise
made in Luxembourg



Hubert Schumacher
Directeur et fondateur M-PLIFY

Hubert Schumacher directeur de M-PLIFY

Anticiper l'imprévu

Inondations, incendies ou simple enneigement des routes, le quotidien des communes est fait de petits et de grands incidents, de multiples situations à gérer. Les réseaux de surveillance ont beau être en place, c'est souvent la rapidité et l'efficacité de la réponse qui limitera l'ampleur des dégâts; et le récent incident de la pollution des eaux nous a très concrètement rappelé qu'aucun système d'alerte n'était à l'abri d'un dysfonctionnement.

La jeune société M-PLIFY est la conceptrice d'AlarmTILT, une solution de gestion unifiée d'alerte et de notification critique basée sur la messagerie mobile, qui a pour but d'augmenter l'efficacité de l'intervention humaine en cas d'incident critique. Explications d'Hubert Schumacher directeur et fondateur de la société.

À quels types de situations d'urgence les communes peuvent-elles être confrontées?

Les communes et les administrations publiques peuvent mettre en place des réseaux de surveillance pour des incidents très variés. Cela peut aller de petits événements comme des routes enneigées qu'il faudra déblayer à temps pour que les habitants puissent se rendre à leur travail, à des incidents beaucoup plus critiques, telles qu'un incendie ou une catastrophe environnementale, qui nécessiteront l'intervention d'équipes spécialisées. Elles ont également à gérer leur informatique dont les perturbations peuvent s'avérer lourdes de conséquences en termes de coûts et de perte de temps.

Au Luxembourg, nous avons déployé des méthodes de surveillance du système informatique et de gestion des alertes environnementales pour la Ville d'Esch. AlarmTILT noti-

fie les équipes concernées de jour comme de nuit de façon organisée, lorsqu'une anomalie se présente. D'autres clients sont entre autres la Ville de Luxembourg (Service d'Incendie), les CFL, le Centre Informatique de l'Etat dans le cadre de la Présidence 2005, l'Institut luxembourgeois de régulation (ILR), ou RTL Group dans le cadre "business continuity" et "disaster recovery planning".

En France, nous nous occupons principalement des SAMU et nous travaillons également à l'échelle internationale pour des entreprises belges, britanniques, australiennes et suisses.

Qu'est ce qui fait la différence entre un incident bien géré et un incident qui dégénère en catastrophe?

Les situations de secours exigent une notification rapide des professionnels et des volontaires adéquats. C'est donc principalement le

temps de réaction et la qualité de la gestion de l'alerte qui feront la différence.

Prenons comme exemple l'affaire de la pollution des eaux à laquelle le Luxembourg a dû récemment faire face. Les autorités prennent connaissance de l'évènement le mercredi à 16 heures 30. Le ministère prévient les communes par mail et téléphone à 17 heures. Les communes doivent elles-mêmes répercuter l'information à leur population via leurs propres canaux de communication et via les médias; le problème est que, passé 17 heures, il reste peu de monde dans les bureaux, certaines communes ne sont donc en mesure de prendre acte de l'alerte et, en conséquence, de prévenir leur population, que le lendemain. Nous sommes ici face à une situation qui a eu à pâtir d'un "blanc" de 24 heures, imputable à une rupture dans la chaîne de communication, et dont les conséquences auraient, en d'autres circonstances, été autrement plus dommageables.

Les communes disposent déjà de leurs réseaux de surveillance; quelle valeur ajoutée un logiciel d'alerte peut-il leur apporter?

En cas de situation critique, l'alerte est habituellement soit lancée par un être humain soit générée par le système de surveillance. Le problème est que -comme nous venons de le démontrer- les problèmes surgissent très souvent en fin de journée ou de semaine, à des moments inattendus, quand la permanence est réduite à son strict minimum et les équipes techniques et d'intervention dispersées.

En cas d'incident, un logiciel comme AlarmTILT est conçu pour prévenir instantanément sous forme d'e-mail, de SMS ou d'alerte vocale, l'intégralité de l'équipe d'intervention concernée.

AlarmTILT n'ambitionne pas de remplacer le facteur humain dans les procédures d'alerte, mais d'augmenter son efficacité en convertissant cette action en une procédure automatisée, améliorant ainsi la vitesse de réaction des équipes d'intervention.

La composition des équipes à prévenir peut être prédéfinie en fonction du type et du niveau de l'incident survenu et/ou de la disponibilité des personnes, à certaines heures de la journée ou à certains moments de la semaine.

Les logiciels d'alerte ne sont pas une nouveauté; quelle est la spécificité d'AlarmTILT?

AlarmTILT présente l'avantage d'offrir une communication bidirectionnelle. Le logiciel ne se contente pas d'envoyer un message d'alerte, il traite également les réponses. Depuis le centre d'opération ou n'importe quel endroit offrant un accès Internet, l'opérateur peut donc surveiller en temps réel quels sont les messages qui ont été délivrés et voir d'un seul coup d'œil qui a accusé réception de l'alerte et qui a signalé un problème de type: "je ne suis pas disponible pour l'instant" ou "je me trouve dans un embouteillage".

En outre, un mécanisme d'escalade permet d'alerter les remplaçants éventuels lorsque le premier groupe de soutien ne répond pas à l'alarme dans un temps prédéfini. Il peut y avoir autant d'étapes d'escalade que nécessaire.



Le logiciel dispose également d'une fonction de fin d'alerte qui mettra tous les membres de l'équipe au courant de la clôture d'un incident. Comme l'interface de surveillance en temps réel d'AlarmTILT permet le traçage détaillé des avis et des réponses, toutes les transactions (événement généré, incident ouvert, procédures d'alerte, incident clos) effectuées peuvent être consignées dans un rapport, pour utilisation ultérieure.

Que pouvez-vous nous dire de la convivialité du système?

AlarmTILT est déployable en quelques heures et son utilisation intuitive. La solution fonctionne en service hébergé, ce qui signifie que le client ne devra ni télécharger un logiciel, ni investir dans du matériel pour le dispatching des messages, ni s'occuper de la maintenance. AlarmTILT fournit une connectivité complète aux réseaux télécoms, l'administrateur n'aura pas à être physiquement présent au bureau pour gérer ses alertes.

La plate-forme d'accueil modulaire, échelonnée et entièrement adaptable en fonction des besoins, garantit que les événements atteindront toujours les équipes d'intervention souhaitées. Le logiciel est en outre capable de mémoriser différents scénarii d'incidents et

d'analyser les données issues du système de surveillance afin d'identifier le scénario auquel il a à faire. Les textes des messages échangés sont entièrement customisables ce qui permet de mieux identifier les problèmes rencontrés.

Le système repose grandement sur la messagerie mobile; ne risque-t-il pas d'être affecté par un dysfonctionnement du réseau?

Le programme est indépendant des opérateurs de Télécommunication; en cas de défaillance dans le réseau de l'un de nos opérateurs, les messages sont déviés vers un des réseaux mobiles internationaux auxquels nous sommes raccordés.

De plus, nous recommandons à nos clients d'utiliser tous les moyens de communication disponibles, notamment les alertes vocales par le réseau fixe, ou encore l'Instant Messaging.

Enfin, le système est hautement sécurisé et redondant ce qui signifie qu'en cas de dysfonctionnement du système utilisé, le système de secours prendra le relais.

M-PLIFY
47 av. de la Liberté
L-1931 Luxembourg
tél.: +352 26 18 46 - 21
fax: +352 26 18 46 - 46
www.m-plify.com