

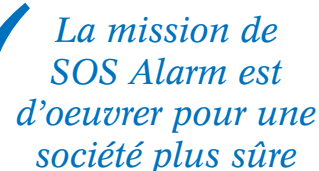
Pour une société plus sûre



## Protection et sécurité accrues les centres d'appel de SOS Alarm

Un centre d'appel SOS intégré comporte beaucoup d'avantages pour accroître la protection et la sécurité des citoyens dans une région, à savoir:

- Une force et une compétence accrues pour traiter à la fois les petits et grands incidents mais aussi les situations d'urgence.
- Une capacité renforcée pour coordonner et définir les actions prioritaires.
- Une coopération plus efficace entre les services de secours, le corps ambulancier, la police ainsi que tous les organes de secours (sauvetage en mer, en Montagne, aérien, etc.)
- Une utilisation performante des systèmes modernes de communication numérique.
- Une utilisation accrue des moyens techniques modernes: supports techniques décisionnels, cartes numériques, navigation par satellite et positionnement GSM.
- Des possibilités accrues de développer des systèmes techniques sûrs comportant plusieurs dispositifs de réserve.



*La mission de  
SOS Alarm est  
d'oeuvrer pour une  
société plus sûre*

D'un point de vue général, le modèle SOS génère une réduction considérable des coûts dans la mesure où le centre d'appels regroupe les ressources au sein d'un seul et même lieu.

## Comment fonctionne un centre d'appel SOS?

Les centres d'appel SOS intégrés se sont développés en Suède ces 30 dernières années. Les principes de base de nos opérations sont les suivants:

Les opérateurs SOS reçoivent un appel téléphonique par le numéro d'urgence européen 112. S'ensuit:

- a) un entretien pour déterminer la cause de l'accident
- b) une demande d'information sur l'adresse du solliciteur
- c) l'estimation des besoins

L'utilisation d'un questionnaire standard favorise la prise de décision et fournit le moyen d'obtenir l'adresse de l'accidenté. Aujourd'hui, ceci n'est possible que pour les appel émis d'un téléphone fixe. Les opérateurs établissent une priorité, alertent l'ambulance et les services de secours en même temps que le central de la police, lequel évalue la nécessité d'une intervention. En cas de besoin, deux opérateurs travaillent conjointement sur la même urgence, en "écoute commune". Un opérateur questionne le solliciteur et le conseille tandis que l'autre alerte les services de secours. Lors d'incidents graves tels que les accidents, toutes les forces sont alertées au même moment. En cas de maladie, une ambulance est alertée en fonction des priorités ci-dessous:

*Un simple appel au numéro 112  
met tous les services d'urgence à  
votre disposition*

1. Mortelle (lumière bleue)
2. Grave mais non mortelle
3. Le déplacement de l'ambulance peut être différé, surtout concernant le transport entre hôpitaux.

Lors d'incendies, les pompiers sont alertés selon les plans d'alertes prévus.

Les interventions policières peuvent se greffer sur celles mentionnées ci-dessus ou relever directement de la police. Les centraux SOS recueillent les informations comme l'adresse etc., et les transmettent à la police. Lors de la conversation téléphonique et avant que l'aide n'arrive, le central SOS donne des conseils de premiers soins aux solliciteurs. Des contacts radio sont maintenus simultanément avec toutes les forces en action, et des informations peuvent être transmises aux véhicules par mobitex. Si le besoin se présente, un interprète peut intervenir pour obtenir des renseignements du Bureau central des poisons ou du service des renseignements médicaux.

SOS collabore aussi avec le sauvetage en mer et en montagne, le sauvetage aérien selon des règles spéciales. Lors d'accidents très graves, d'incendies majeurs, d'inondations, de tempêtes, de sabotages et d'actions terroristes, le 112 a aussi recours à la Défense militaire suédoise. Au niveau national, un conseil 112 a été créé pour échanger des expériences entre les différents organes travaillant avec ce numéro d'urgence commun. Aujourd'hui, un travail considérable est mené pour améliorer l'alerte préventive civile lors de tempêtes, de sabotages et d'actions terroristes dans le but de diminuer la vulnérabilité de la société. Dans de nombreuses régions, SOS fonctionne comme le quartier général des états-majors des communications et de commandement lors d'incidents sérieux et assure ainsi une protection renforcée.

## Les citoyens et SOS Alarm

Le centre d'appel SOS entretient des contacts multiples avec tous les citoyens et constitue leur "bouée de sauvetage" dans les situations d'urgence. C'est par conséquent primordial que la confiance soit forte. Le centre d'appel SOS fait partie des organisations qui affichent fréquemment dans les sondages d'opinion un capital de confiance parmi les plus élevés.

Une information complète doit être communiquée régulièrement aux différents groupes de citoyens utilisateurs potentiel, et particulièrement aux écoles, au sujet de l'utilisation et du fonctionnement de SOS Alarm.

### Quels types de compétences sont nécessaires dans un centre d'appel SOS?

Une compétence adéquate dans un centre d'appel SOS est une condition primordiale. La compétence unique de SOS réside dans trois éléments:

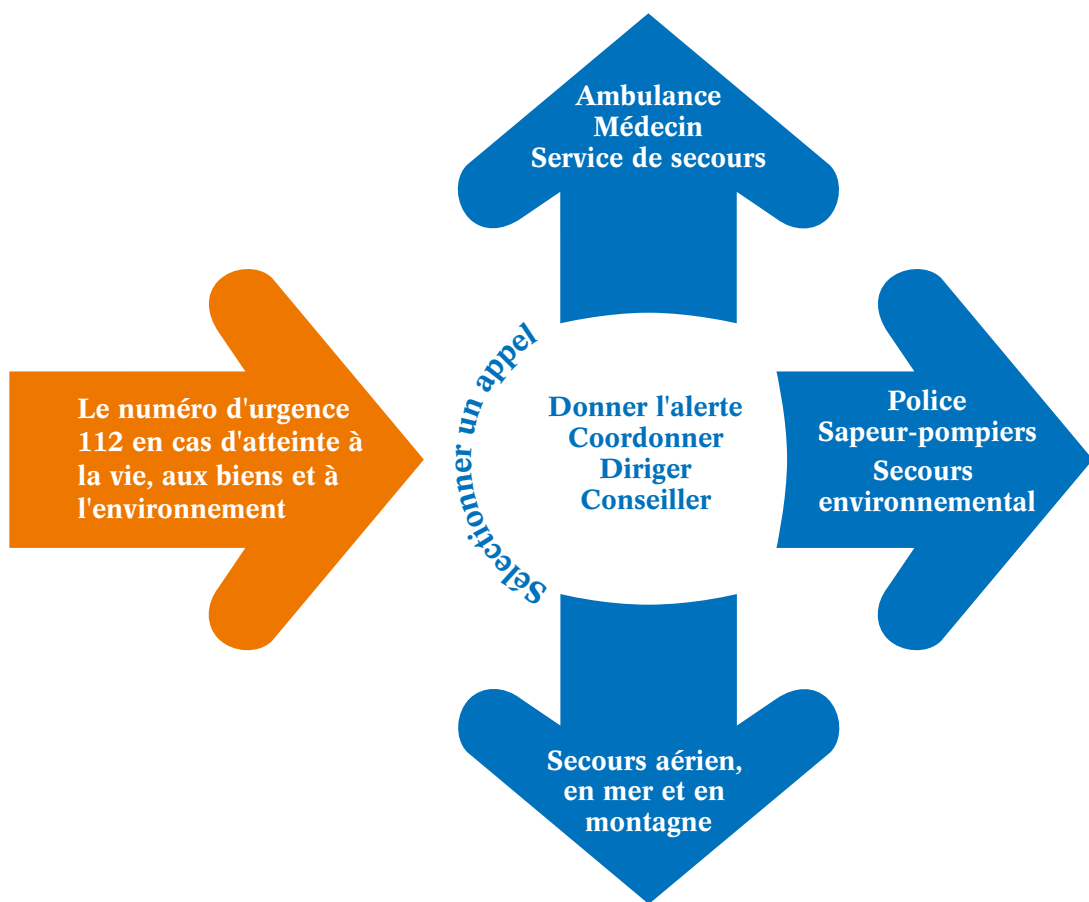
- la capacité de compréhension et d'écoute vis à vis des solliciteurs.
- la capacité d'interroger, d'analyser, de prendre des mesures et de pouvoir utiliser les moyens techniques à sa disposition.
- la capacité de concentration sous pression intense.

*Ce sont nos équipes techniques qui nous rendent uniques*

Les opérateurs SOS sont recrutés suite à des tests psychologiques permettant de sélectionner ceux qui ont les meilleures capacités de coordination, une tolérance au stress élevée, ainsi qu'une bonne connaissance de l'organisation sociale.

Un programme d'optimisation des compétences a été mis en place par le biais d'une formation interactive sur ordinateur, ce qui libère l'enseignement des contraintes de temps et de lieu. Les expériences issues de l'activité opérationnelle sont recueillies constamment et introduites dans le programme d'optimisation des compétences.

Les opérateurs SOS effectuent aussi des missions spécifiques pour la police et les douanes dans le domaine des stupéfiants par l'entremise du public pouvant apporter des informations concernant des délits liés au trafic de stupéfiants. Chaque année, les opérateurs SOS doivent passer un test d'aptitude pour conserver leur certificat SOS. Des visites médicales sont effectuées tous les 2 ans. Des spécialistes peuvent aussi intervenir: médecins, capitaine des pompiers ou tout autre spécialiste compétent.



## La technologie

Dans un centre d'appel SOS, il est nécessaire de maîtriser les techniques avancées dans le domaine des télécoms, de la radio et des technologies de l'information (TIC) telles que:

Une technologie de base faite sur mesure pour les situations d'urgence, appelée "Coord-com" et mise au point par Ericsson pour le compte de SOS Alarm. Cette technologie autorise l'accès de tous les signaux téléphoniques, de téléphones portables, de la radio et du téléphone-texte (pour les mal-entendants) ainsi que tous les protocoles numériques.

Le logiciel comporte aussi un support de décision considérable comme les index médicaux, les plans d'urgence et les registres d'adresses.

*La Communication,  
notre domaine  
d'excellence*

Dans "Coord-com", sont enregistrés tous les appels selon un code spécial facilitant la consultation des évaluations et des statistiques par nos collaborateurs. En outre, les incidents sont répertoriés sur support numérique, enregistrés sur magnétophone et conservés pendant 3 mois selon la Loi en vigueur en Suède.

Chaque central SOS possède un central de réserve qui reçoit tous les appels en cas de panne ainsi qu'un système de réserve manuel.

Actuellement, un projet extensif de développement technique, Nova Teknik, est destiné à convertir en numérique toute la plate-forme technique et à relier tous les centres d'appels SOS dans un seul réseau. En cas de saturation, la possibilité de transmettre les informations à d'autres zones géographiques, augmente la capacité de prise en charge efficace d'événements de plus grande ampleur, et renforce de fait la sécurité. L'ambition de SOS Alarm est d'être le "pivot numérique d'un monde plus sûr".

## L'organisation

En Suède, il y a 18 centres d'appels sont gérés par SOS Alarm. Cette Organisation publique, gérée à 50% par l'Etat, et par les régions et les communes à 25% chacune, emploie 850 employés et génère un chiffre d'affaires de 750 millions de couronnes suédoises (environ 80 millions d'euro). Chaque centre d'appels SOS est dirigé par un conseil d'administration local composé de représentants de la région desservie. Le plus grand centre d'appel SOS se trouve à Stockholm; il compte 110 employés et dessert environ 1,5 millions d'habitants.

*Nous assurons  
la sécurité de  
l'Urgence*

En moyenne, un central SOS emploie 25 personnes et dessert une population d'environ 300 000 habitants. Le plus grand occupe en temps normal 10-15 opérateurs; les plus petits, 3-4 avec au moins 2 personnes en service la nuit. SOS Alarm reçoit chaque année environ 3,5 millions d'appels par le numéro d'urgence 112.

Les centres d'appel coordonnés contribuent à établir un traitement homogène des situations d'urgence dans tout le pays à l'aide du questionnaire (cité plus haut) et grâce à des procédures standardisées, primordiales lors d'événements graves. Une longue expérience commune avec nos partenaires nous a permis d'acquérir une compétence solide dans les domaines des secours et de la santé.

### La sécurité et la qualité

Les questions de sécurité au sein d'un central SOS sont de la plus haute priorité. Un chef de sécurité est responsable de l'information, de la sécurité, du secret professionnel et la sécurité informatique. Chaque central SOS a une protection renforcée et tout son système technique est protégé. Un système de qualité ISO-9001, répertorie constamment toutes les irrégularités et met au point des mesures pour améliorer la qualité.

### Les projets de développement en cours

SOS Alarm conduit des travaux approfondis de développement de nouveaux services dans le domaine de la sécurité dans lesquels la qualité est constamment améliorée. Concernant le numéro d'appel d'urgence 112, les études en cours tendent à pouvoir localiser les téléphones portables et à analyser comment la téléphonie IP peut être intégrée dans la réception des appels d'urgence. Le souci principal des services d'urgence est de raccourcir la durée des appels grâce à la technologie numérique et d'élever la compétence avec l'aide de l'index de prise de décision des services d'urgence. Lors de catastrophes majeures, l'information et l'alerte sont données en tout premier lieu à SOS Alarm. La prise de décision se fait au sein de ces différentes expériences regroupées de manière plus systématique, ce qui renforce ainsi la capacité de gestion des crises.

Les progrès du secteur ambulancier sont dus à une meilleure hiérarchisation des priorités et à l'utilisation plus efficace des ressources. En ce qui concerne les services de sécurité, l'accent est mis sur la réduction des appels inutiles en accroissant l'utilisation des caméras et de détecteurs. Pour ce qui est des services d'appel, de nouveaux services sont créés sur la base des technologies d'information et de communication modernes.

La recherche s'opère en liaison avec les clients, les partenaires et les organismes de R&D selon un modèle de développement intégré des activités que constituent le marché, la compétence, la technologie et la production.



## Le réseau international de SOS Alarm

SOS Alarm a pratiquement développé ses activités dans toute la Suède, mais la coopération au-delà des frontières a une importance énorme. Elle est la base d'un développement plus poussé qui contribuera à renforcer la sécurité dans nos sociétés. Depuis de nombreuses années, SOS Alarm a construit un réseau de grande ampleur au niveau international. L'entreprise s'est engagée dans des opérations de coopération avec des organisations similaires en cours de création en Finlande, en Estonie et en Islande. De même en Espagne où elle a effectué des missions de formation et de consultation lors de l'établissement de ses centraux. Sans oublier les Pays Baltes que SOS Alarm a conseillés.

*Une expérience partagée est une  
expérience multipliée*

SOS Alarm participe à un projet international de standardisation du domaine des télécoms dans le cadre de l'ETSI à Nice. Au niveau européen, la société a également joué un rôle actif dans le positionnement géographique des téléphones portables (Cegalis) ainsi que dans le domaine des transports avec deux projets de secours, -e-merge- auxquels participent 18 pays ainsi qu'Eurowatch; ce dernier contribue à la sécurité des conducteurs de poids lourds. Dans le cadre de ces actions, SOS Alarm se positionne en tête en ce qui concerne les techniques de pointe et la compétence.

La coopération au niveau des opérations s'intensifie dans les régions frontalières de la Suède, de la Finlande, de la Norvège et du Danemark mais aussi de la Russie dans le cadre de la coopération "Région de Barents". Il s'agit à la fois d'utiliser des ressources limitées dans le travail quotidien et de mettre en place un système efficace d'intervention coordonnée lors d'accidents graves et de catastrophes naturelles.

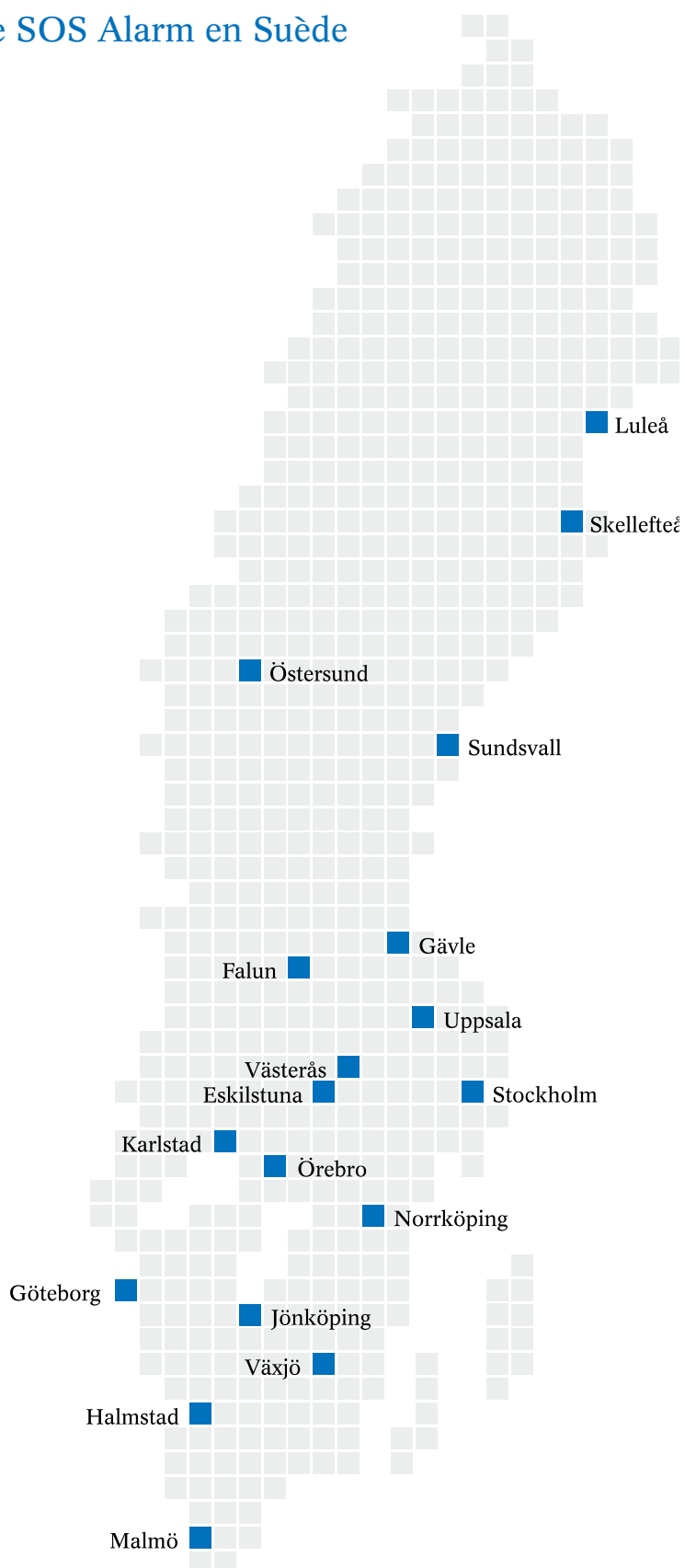
SOS Alarm participe aussi à des études comparatives qui touchent la protection et la sécurité entre les Etats européens, comme dans le domaine des soins médicaux en ambulance. Le numéro d'urgence commun au sein de l'UE peut être une base importante pour toute collaboration future, que ce soit dans le développement des services, des méthodes de travail et de la technique.

En fin de compte, on peut dire que, grâce à ses multiples et larges orientations, SOS Alarm possède le potentiel de travailler par-delà les frontières.

### Le siège social:

**SOS Alarm Sverige AB**  
Humlegårdsgatan 17  
P.O. Box 5776  
SE-114 87 STOCKHOLM  
SWEDEN  
Tel: +46-8-407 30 00  
Fax: +46-8-611 08 22  
[www.sosalarm.se](http://www.sosalarm.se)

## Les emplacements de SOS Alarm en Suède





[www.sosalarm.se](http://www.sosalarm.se)