

Alerte à la population pendant la crise sanitaire :

Comment les mairies ont-elles utilisé les automates d'appel pendant la crise Covid-19 ?

Les villes, quelle que soit leur taille, ont un besoin impérieux d'établir une communication rapide, directe, fiable et personnelle avec l'ensemble de leurs administrés. Traditionnellement utilisés pour prévenir des phénomènes naturels catastrophiques (intempéries, glissements de terrain, etc.), les automates d'alerte à la population ont été massivement utilisés dans le cadre de la crise sanitaire Covid-19. Le leader français de ces systèmes, *cii*télécom en dresse le bilan après 55 jours de confinement strict.

Les automates d'alerte à la population sont des systèmes simplifiés d'envoi de messages ciblés et personnalisés aux ressortissants d'un territoire, sur l'ensemble des supports existants (SMS, téléphones fixes et portables, mails, fax). Ils nécessitent un enregistrement préalable dans une base de données gérée par chaque collectivité (inscription en ligne).

3,5 millions de messages en 55 jours

50% des 800 mairies et préfectures clientes de *cii* télécom a utilisé sa solution d'envoi pour des messages liés au Covid-19. Au total, 33.000 campagnes ont été adressées, représentant 3,5 millions de messages. Un record d'utilisation en 55 jours que l'entreprise, qui fête pourtant cette année ses 30 ans d'expertise dans le secteur, n'avait jamais enregistré.

Petite commune ou grande ville, tous les profils de collectivités ont saisi l'enjeu de l'outil mais les communes de taille modeste y ont recours de façon plus soutenue, quasiment toutes les semaines. Elles y ont clairement vu un moyen unique de maintenir le lien avec leur population et de s'assurer de toucher l'intégralité de celle-ci.

Une fréquence d'envoi soutenue pour les villes moyennes, comme Royan...

A l'instar de la ville de Royan (environ 19.000 habitants - 55% de plus de 60 ans), qui avoue ne pas savoir comment elle aurait fait sans cet équipement : *« L'automate d'alerte à la population est un outil extraordinaire pour son efficacité et sa performance. A défaut, il nous aurait fallu utiliser les moyens classiques (radios, journaux, affichage, site web, délégués de quartiers, ...). Or tout le monde ne lit pas la presse ou n'écoute pas les mêmes radios. Et en période de confinement, inutile de faire de l'affichage puisque les gens ne se déplaçaient pas... »*.

Ces dernières semaines, la collectivité a donc choisi d'utiliser son automate à 5 reprises : pour recenser les personnes de plus de 70 ans (afin d'alimenter la plateforme d'écoute qui a été mise en place en parallèle et qui a reçu jusqu'à 3200 appels par semaine), pour informer du ramassage de déchets recyclables à des dates inhabituelles, pour prévenir de la distribution en porte-à-porte de plus de 18.000 masques entre le 8 et le 10 mai, et enfin pour alerter sur les intempéries du 9 mai.

« À chaque fois les messages sont perçus très positivement et génèrent un bouche-à-oreille efficace qui permet de toucher in-fine la quasi-totalité des habitants. D'ailleurs, beaucoup d'administrés ont demandé à s'inscrire dans la base depuis la mi-mars qui comptabilise désormais plus de la moitié des Royannais » explique la Direction de la communication de la ville.

Des envois uniques mais massifs pour Bordeaux, Toulouse et les grandes agglomérations

De grandes agglomérations se sont également servies de la solution d'automates d'alerte de *cii*télécom, comme les villes de Bordeaux ou Toulouse qui ont adressé 150.000 contacts en même temps.

« A la demande du Maire de la Ville de Bordeaux, un message d'information a été envoyé pour préparer le

*déconfinement de la population et expliquer les modalités de distribution des masques, le fonctionnement des transports en commun et l'ouverture progressive des écoles et crèches. L'historique de campagne d'alerte et l'accompagnement précieux des équipes de **ciitélécom** nous ont permis d'affiner la cible pour l'envoi d'une deuxième campagne massive à la population. »* explique la mairie de Bordeaux.

« La mairie de Toulouse a opté pour cette solution en complément des autres canaux d'information afin d'informer TOUS les Toulousains des mesures mises en place pendant la crise Covid-19, notamment ceux n'ayant pas accès aux supports d'information numériques. À titre d'exemple cette solution a permis d'annoncer largement l'arrivée imminente dans chaque boîte aux lettres de masques alternatifs. Au cœur de la crise ou pour accompagner le déconfinement, ce système permet l'enregistrement d'un message clair, en quelques minutes, pour une diffusion large ou au contraire vers un public ciblé. Ce mode d'alerte et d'information est un vrai plus, particulièrement en période de confinement. » complète la Mairie de Toulouse.

Afin d'aider les mairies dans la gestion de la crise, **ciitélécom** a notamment proposé la mise en place d'un formulaire web spécifique visant à recueillir les besoins en masques de chaque foyer et, ainsi, à en faciliter la distribution.

Contact presse : Sylvie Le Roux - 06 28 69 05 24 - sylvie.leroux@pressentiel.fr

A propos de ciitélécom : Créée en 1990 par Philippe Jauneau, son actuel dirigeant, **ciitélécom** s'est spécialisée au fil du temps dans les solutions automatiques de déclenchement et de gestion des alertes à la population pour en devenir le leader français en termes de capacités d'alerte simultanées (330.000 par heure via 3.000 lignes). Pour cela, la société s'appuie sur 2 sites de production redondés et ultra-sécurisés, ainsi que 4 implantations en France (siège au Mans, agences à Aix en Provence, Lyon et Toulouse). Sa solution phare, **téléalerte**, équipe déjà 60% des Préfectures françaises et plus de 900 clients (mairies, hôpitaux, SDIS, Samu, sites Seveso...). Par ailleurs, **ciitélécom** développe des solutions de gestion de centres d'appels et couplage téléphonie-informatique, de serveurs vocaux, messageries vocales, IBPX et VoIP, ainsi que de synthèse de la parole et reconnaissance vocale. 13 salariés. 17% de croissance annuelle depuis 2015.