

	médias supportés	Lignes téléphoniques utilisées : dédiées ou opérateur national	Accès au système (Internet, téléphone, en local)	Gestion de la base de données : Importation automatique de la part du fournisseur, importation de fichier, formulaire en ligne, déclaration à la CNIL...	Options : Cartographie, confirmation de l'appel, suivi des campagnes d'appels, appel en cascade...	efficacité : nombre de personne atteinte en une heure, temps nécessaire pour déclencher l'alerte (temps sur le site ou sur le logiciel)	formation et maintenance (hotline)	Autres spécificités
CleverSMS de Clever Technologies	Téléphone (fixe grâce à l'appel vocalisé), sms, e-mail, fax	Lignes opérateurs (circuit entreprise prioritaire)	internet et téléphone	Importation de bases de données existantes excel ou autre (de la part de Clever). Création de formulaire en ligne. CNIL : au soin de la commune	Pas de cartographie mais choix de population selon critère géographique (rue, quartier ou zone définie), confirmation de l'alerte (sauf pour l'appel vocalisé) par un renvoi de message, suivi en temps réel	45 sms/sec et 36 000 personnes/heure (si message de 30 secondes). Envoi en quelques minutes (varie si campagne déjà programmée ou non)	Formation téléphonique d'une heure (comprise dans les frais de mise en service). Hotline : heures ouvrables mais possibilité d'extension à 7j/7 et 24h/24	*Comptes et sous comptes possible pour gérer au mieux les dépenses et restreindre les capacités de chaque acteurs de l'alerte (exemple compte à la préfecture et sous compte aux mairies) *sms en flash
Viappel ! De Cedralis	Téléphone (fixe et portable), sms, e-mail, fax, écran d'ordinateur, écran TV...	Lignes opérateurs	internet et téléphone	Importation automatique des données annuaires. Importation de bases de données existantes excel ou autre (de la part de Cedralis). Création de formulaire en ligne. CNIL : Cedralis prépare le dossier mais c'est la commune qui le remet	Cartographie avec SIG, confirmation par appui sur une touche, suivi en temps réel (pas sur la carte), appel en cascade	70 000 personnes/heure (si message de 30 secondes). Envoi entre 1 et quelques minutes (si campagne déjà programmée ou non)	Formation complète en une demi-journée. Hotline : 24h/24 et 7j/7	*Partenariat avec Sinovia qui développe de nouveaux canaux d'alerte permettant une diffusion instantanée en s'affranchissant des problèmes éventuels de saturation des réseaux téléphoniques
Téléalerte de Gedicom	Téléphone (fixe et portable), sms, e-mail, fax	Lignes dédiées (+lignes opérateurs pour sms et appel sur portable)	internet et téléphone	importation automatique des données annuaires, Importation de bases de données existantes excel ou autre (de la part de Gedicom). CNIL : Géré par Gedicom	Cartographie avec SIG, confirmation par appui sur une touche, suivi en temps réel (vue sur la carte), appel en cascade	50 000 personnes/heure (si message de 30 secondes). Envoi : entre 2 clics et 5 minutes (si campagne déjà programmée ou non)	Formation : 4h si cartographie sinon 2h (comprise dans les frais de mise en service). Hotline : 7j/7, 24h/24	* sms en flash. *possibilité de hiérarchiser les envois (en fonction des listes choisies). *alerte programmable à l'avance
JetContactAlerte de Jet Multimedia	Téléphone (fixe et portable), sms, e-mail, fax	Lignes opérateurs	internet et téléphone (si téléphone : prise en charge de l'alerte par Jet Multimedia)	Importation automatique des données annuaire (mise à jour toutes les semaines). Importation de bases de données existantes excel ou autre. CNIL : au soin de la commune	Cartographie avec SIG, Confirmation par appui sur une touche, suivi en temps réel (vue sur la carte : actualisé toutes les 10 minutes), appel en cascade	70 000 personnes/heure et 70 000 sms Envoi en 5 minutes environ.	Formation en 2 heures. Hotline 24h/24, 7j/7	*Possibilité d'utilisation autre que l'alerte : pour visualiser des population par exemple (grâce à la cartographie). *Possibilité de prise en charge d'une campagne d'alerte par les services de Jet Multimedia
Contact Everyone d'Orange Business Services	Téléphone (fixe et portable), sms, mms, e-mail, fax	Lignes opérateurs	Internet et téléphone	Importation (sur devis) des données annuaire. Importation de base de données existantes excel ou autre. CNIL : au soin de la commune avec l'aide d'Orange	Cartographie avec SIG, Confirmation par appui sur une touche, suivi en temps réel (vue sur la carte), appel en cascade	Pas de chiffre (limite du réseau de desserte de la commune). Envoi entre 1 et quelques minutes (si campagne déjà programmée ou non)	Formation d'une journée (option). Hotline : heures ouvrables mais possibilité d'extension à 7j/7 et 24h/24	*sms en flash. * Serveur vocal interactif et numéro vert disponible pour informer la population. *Possibilité d'envoi de l'alerte de la part d'Orange
Medialert de Cogis Network automate d'appel local	Téléphone (fixe et portable), sms, e-mail, fax	Lignes de la mairie si automate d'appel local et lignes opérateurs si on passe par Cogis Network	en local (logiciel monoposte)	Importation possible des données annuaires, Importation de bases de données existantes excel ou autre (de la part de Cogis). CNIL : aide proposée de la part de Cogis	Cartographie avec SIG, confirmation par appui sur une touche, suivi en temps réel sur le logiciel et sur la carte du SIG, appel en cascade	15 000 personnes/heure (si on passe par les opérateurs) sinon en passant par les lignes de la mairie, on a 450 foyers contactés en 2h30 (si message de 30 secondes). Envoi en 5/10 minutes environ (si campagne déjà programmée ou non)	Pas de formation à part pour gérer la base de donnée et créer des scénarios d'alerte (quelques heures). Une redevance annuelle permet d'accéder à la hotline de Cogis durant les heures d'ouverture de la société.	*Choix du mode de diffusion : par la mairie ou par l'intermédiaire de Cogis (envoi en nombre). *Personnel d'astreinte peut avoir un écran différent pour limiter ces capacités. *Serveur Vocal Interactif : répondre pour diffuser de l'information.
Medialert de Cogis Network système externalisé	Téléphone (fixe et portable), sms, e-mail, fax	Lignes opérateurs	Internet et téléphone	Importation possible des données annuaires, Importation de bases de données existantes excel ou autre (de la part de Cogis). CNIL : aide proposée de la part de Cogis	Cartographie avec SIG, confirmation par appui sur une touche, suivi en temps réel sur le logiciel et sur la carte du SIG, appel en cascade	15 000 personnes/heure	Une formation pour gérer la base de données et créer des scénarios d'alerte est dispensée par Cogis mais elle ne dépasse pas une journée. Une redevance annuelle permet d'accéder à la hotline de Cogis durant les heures d'ouverture de la société.	* Le logiciel permet de créer des profils utilisateurs pour limiter l'accès à certaines fonctionnalités du système. * Un Serveur Vocal Interactif est disponible : possibilité d'enregistrer des messages sur un répertoire pour diffuser des informations auprès de la population qui appelle alors un numéro donné pour avoir accès à ces messages.
Major de Trio Technologies	Téléphone (fixe et portable), sms, e-mail, fax et courrier	Lignes de la mairie si automate d'appel ou lignes opérateurs si on passe par Trio Technologies	en local (logiciel monoposte)	Importation automatique des données annuaire. Importation de bases de données existantes excel ou autre (de la part de Trio). Création d'un formulaire en ligne. CNIL : au soin de la commune	Pas de cartographie mais choix de population selon critère géographique (rue, quartier ou zone définie), pas de confirmation, suivi en temps réel, appel en cascade.	5000 personnes/heure. Envoi entre 2 et 5 minutes (si campagne déjà programmée ou non)	Formation en 30 minutes. Hotline : heures ouvrables, en cas d'urgence 24h/24, 7j/7.	* Un Serveur Vocal Interactif est disponible : possibilité d'enregistrer des messages sur un répertoire pour diffuser des informations auprès de la population qui appelle alors un numéro donné pour avoir accès à ces messages.
SIREN de Micromedia International	Téléphone (fixe et portable, appel vocalisé ou non), sms, e-mail, fax	Lignes de la mairie	Monoposte et téléphone (possibilité aussi par Internet mais il faut voir avec la société)	Importation de bases de données existantes Excel ou autre. Création de formulaire en ligne (mais le site de la collectivité doit héberger le logiciel SIREN). CNIL : au soin de la commune	Cartographie sans SIG (c'est la mairie qui positionne les habitants sur la carte), confirmation par appui sur une touche, suivi en temps réel (mais pas sur la carte), appel en cascade	le logiciel se sert des lignes de la mairie donc efficacité limitée par le nombre de canaux de communication accessibles par le logiciel. Envoi entre une et quelques minutes (si campagne déjà programmée ou non)	Formation : une demi-journée si exploitation du logiciel uniquement ou 1 journée en cas d'exploitation et de futures modifications du logiciel. Hotline : heures ouvrables	*Logiciel ALERT pour une utilisation plus automatisée des alertes.
Téléalerte® de CII Industrielle automate d'appel local	Téléphone (fixe et portable), SMS, fax et e-mail, panneaux à messages variables, site web	Lignes de la mairie	ordinateur de la mairie sur lequel est installé le logiciel + téléphone	Importation automatisée des données annuaires. Importation automatisée des bases de données fournis par la mairie. La mairie peut elle-même entrer ses fichiers. Formulaire en ligne.	Téléalerte® possède l'option de couplage avec la cartographie : MédiaSig®. Ce couplage permet d'élaborer des campagnes d'appels à partir d'une zone géographique (ex : quartier, zone à risque...) et d'avoir un suivi en temps réel sur la cartographie de l'état de l'avancement de la procédure de prévention. Confirmation par appui sur une touche, suivi en temps réel sur la carte, appel en cascade.	En fonction du nombre de lignes téléphoniques de la mairie. Exemple : Pour un équipement de 8 lignes téléphoniques et un message de 30 secondes environ 1000 foyers peuvent être alertés en 1 heure.	De 1 à 3 jours selon le niveau d'autonomie recherché. Un contrat de maintenance / Télémaintenance est conseillé auprès des clients. Intervention pendant les heures d'ouverture des bureaux. Maintenance préventive une fois par an.	visualisation 3D de la ville pour ses solutions. Planification de campagnes. Mise en place de SVI, N° Vert, messagerie vocale, centres d'appels. Autres services apportés par la solution logiciel mise en place à la mairie : gestion des appels entrants de la mairie, standard automatique, inscription automatisée cantine... réservation automatisée tennis... Serveur de gestion du temps par télépointage...

Téléalerte® de CII Industrielle système externalisé	Téléphone (fixe et portable), SMS, fax et e-mail, panneaux à messages variables, site web	Lignes opérateurs	internet et téléphone	Importation automatisée des données annuaires. Importation automatisée des bases de données fournis par la mairie. La mairie peut elle-même entrer ses fichiers. Formulaire en ligne.	Téléalerte® possède l'option de couplage avec la cartographie : MédiaSig®. Ce couplage permet d'élaborer des campagnes d'appels à partir d'une zone géographique (ex : quartier, zone à risque...) et d'avoir un suivi en temps réel sur la cartographie de l'état de l'avancement de la procédure de prévention. Confirmation par appui sur une touche, suivi en temps réel sur la carte, appel en cascade.	60 000 appels / heure (si message de 30 s.)	2 heures pour Téléalerte® 2 heures pour Médiasig® le complément cartographique de Téléalerte®	Visualisation 3D de la ville pour ses solutions. Planification de campagnes. Mise en place de SVI, N° Vert, messagerie vocale, centres d'appels.
AlarmTILT de M-PLIFY	Appel vocalisé sur Téléphone fixe et portable, sms, fax, e-mail, flux RSS, courrier postal, Client mobile (iPhone...), systèmes tiers (téléphone satellite, pager, Panneaux à Messages Variables, radio)...	Lignes opérateurs	internet et téléphone	Gestion intégrale des annuaires et des contacts dans AlarmTILT. La mise à jour de l'annuaire se fait par encodage manuel, import fichier, par page de souscription directe au service, et par synchronisation avec BDD du client. Création d'un formulaire en ligne aux couleurs de la Mairie.	Module AlarmTILT de SIG évolué avec les fonctionnalités étendues de Géo-Mapping, Géo-Tracing, Géo-codage, Géo-fencing	Possible entre 2.400 et 84.000 appels heures pour un message de 30 secondes. Moins de 10 secondes pour déclencher une alerte. Il est également possible de programmer un lancement en indiquant l'heure et la date de début de l'alerte ou de l'information.	La formation est adaptée en fonction de l'organisation. La prise en main et la formation sont d'environ 2 à 4h (hors module spécifique). L'assistance en ligne (9h-17h), permet à tout moment à un utilisateur de poser des questions. Hotline : Différentes assistantes sont disponibles, en ligne ou au téléphone et en fonction du SLA. Une HOT line 24h/24 7J/7 est disponible	L'utilisation d'AlarmTILT est possible pour les services techniques et internes de la commune, de la protection civile... pour la gestion des astreintes, de la logistique des interventions et de l'accompagnement de l'alerte.
AlertBox de Sinovia	AlertBox, radio(système RDS), télévision, lumière stroboscopique et signal sonore dans chaque habitation	Infos qui passe par la fibre optique (ou ADSL et Wifi en projet)	en local (logiciel monoposte)	Box distribuée dans tous les foyers (adresse IP de chaque box à recueillir : fait au moment de la remise de la box). Pas de déclaration à la CNIL nécessaire.	Cartographie avec SIG, Confirmation de l'alerte (en donnant le nombre de personne présente dans le foyer) en tapant sur la Box, suivi en temps réel (vue sur la carte).	3500 foyers atteints en 20 secondes, 2 minutes en tout pour avoir les réponses. Envoi en quelques minutes (si campagne déjà programmée ou non)	Formation : opérateur : 1 jour. Administrateur : 2 jours. Hotline : Pas d'info pour le moment (encore en expérimentation)	
Remarques	Appel vocalisé : texte transformé en voix	pour appel portable et sms : passe forcément par les lignes opérateurs		*Modification possible à tout moment de la part de la collectivité : soit toute seule soit par envoi d'un mail au fournisseur (sauf si système indépendant : logiciel). *Formulaire en ligne : création d'une page web sur le site de la commune qui permet un enregistrement automatique dans la base de données du système.				Pour la plupart, il développe eux-même leur logiciel donc évolution permanente (à la demande des collectivités)

Les caractéristiques des systèmes

Il existe des caractéristiques communes à chaque système, notamment la possibilité d'enregistrer à l'avance des messages ou de créer des listes de diffusion en fonction du risque (On peut ainsi programmer des scénarios d'alerte). Les fonctionnalités pour lesquelles les prestataires proposent des options différentes sont listées ci-dessous.

- **Médias supportés :**

Cela correspond à la nature du message que le système peut envoyer : appel vocalisé (réceptionné sur un téléphone fixe ou portable), SMS, Fax, E-mail. L'appel vocalisé correspond à la transformation d'un message texte en un message vocal à l'aide d'un logiciel. Les messages vocaux peuvent dans d'autres cas être enregistrés à l'aide d'un micro.

Dans le cas où la diffusion de l'alerte passe par l'ADSL (cas de Cedralis uniquement), les messages peuvent s'afficher directement sur les écrans d'ordinateur ou de télévision (si ces derniers sont reliés au boîtier ADSL).

- **Lignes téléphoniques utilisées :**

Les lignes utilisées sont soit les lignes de France Télécom ou des opérateurs nationaux, soit des lignes dites dédiées, c'est-à-dire qu'elles appartiennent à la société prestataire et sont uniquement utilisées pour l'alerte.

A noter que pour les appels sur les portables ou l'envoi de SMS, les sociétés sont obligées de passer par les lignes des opérateurs de téléphonie mobile.

- **L'accès au système :**

Il y a plusieurs manières d'accéder au système :

- Lorsque le système est externalisé, on peut l'atteindre via Internet (sur le site de la société) et accéder ainsi à toutes ses fonctionnalités. Pour lancer une alerte, il est aussi possible d'utiliser un téléphone, fixe ou portable, en appelant un numéro réservé (avec demande d'identifiant et mot de passe).

- Lorsque le système est basé sur un logiciel monoposte, on ne peut accéder à celui-ci que depuis l'ordinateur sur lequel il est installé ou un ordinateur du même réseau.

- **La gestion de la base de données :**

Lors de la mise en service du système dans une commune, les sociétés peuvent importer dans la base de données du système l'intégralité des numéros annuaire (pages blanches, pages jaunes, numéros des Box (ADSL)...).

Les communes ont ensuite la possibilité d'importer des fichiers (Excel, csv...) afin de compléter la base de données avec, par exemple, des numéros de portables ou ceux de personnes sur liste rouge.

Certains fournisseurs proposent aussi la mise en place d'un formulaire en ligne qui permet aux habitants de s'inscrire eux-mêmes, depuis le site Internet de la commune.

A noter qu'à tout moment, la collectivité peut modifier ses données avec l'aide de la société si elle le souhaite (sauf pour les systèmes basés sur un logiciel monoposte).

La déclaration de confidentialité à la CNIL n'est pas obligatoire lorsqu'il s'agit seulement de l'alerte. Cependant la plupart des collectivités préfèrent le faire pour éviter tout problème. Elle est parfois assurée par le fournisseur.

- **Les options :**

1. La cartographie permet, à l'aide d'un SIG (système d'information géographique) une géolocalisation des personnes s'étant inscrites dans la base de données. On peut ainsi visualiser la population sur une carte. Le choix des personnes à alerter peut donc se faire dynamiquement sur la carte en délimitant une zone donnée. Selon les systèmes, ces zones sont prédéfinies à l'avance ou non.

2. La confirmation de l'appel se fait, dans la plupart des cas, par l'appui d'une touche en début ou en fin de message. Cet acquittement permet d'être sûr que la personne a bien reçu l'appel (et que ce n'est pas un répondeur qui a décroché par exemple).

3. Le suivi en temps réel de la campagne d'appel permet de voir l'avancée globale de celle-ci et d'obtenir la liste des foyers ou des personnes qui n'auraient pas reçu le message. Lorsque le système possède l'option « cartographie », le suivi de la campagne d'appel peut se faire sur une carte de la commune : des points de différentes couleurs permettent de distinguer les appels reçus, confirmés, non abouti....

4. L'appel en cascade permet, si la personne a renseigné plusieurs numéros, de basculer en cas de non-réponse sur le numéro suivant.

- **L'efficacité :**

Chaque système a une capacité à alerter en fonction de ses installations et des lignes qu'il utilise. L'efficacité est donc la traduction de cette capacité en « nombre de personnes atteintes en une heure ».

La durée pour envoyer une alerte (du renseignement de l'identifiant à l'envoi de l'alerte) est aussi une donnée importante en cas de risque à cinétique rapide.

- **Formation et maintenance :**

Afin que les utilisateurs maîtrisent au mieux le système, chaque société propose une formation à l'envoi d'une alerte, la gestion de la base de données, l'utilisation de la cartographie...

En cas de problème, une hotline est disponible pour la plupart des sociétés (sauf lorsque tout appartient à la mairie : logiciel, automate...).