

Le défi

En 2006, le Ministère de l'Intérieur a été chargé de rendre opérationnel un dispositif de recherche destiné à retrouver les enfants disparus suite à des enlèvements. Il s'agissait notamment de mettre en œuvre une cellule de crise pouvant prendre en compte les appels à témoins afin d'orienter efficacement les enquêtes sur le terrain. Sur le plan technique, il fallait que la cellule puisse être utilisable dans des délais extrêmement courts afin d'exploiter les informations suite à la diffusion de messages d'alerte vers le public.

La solution

La cellule "Alerte Enlèvements" a été dotée d'un centre d'appels spécifique. Les services du Ministère qui utilisaient déjà du matériel Avaya ont choisi de l'équiper avec la solution Customer Interaction Express (CIE).

Valeur créée

- La solution CIE d'Avaya est très simple à mettre en œuvre et permet une montée en charge très rapide lors du déclenchement d'une alerte enlèvement.
- Elle est conçue pour faciliter le traitement dynamique et l'analyse de tous les appels parvenant à la cellule "Alerte Enlèvements".
- Les appels sont distribués de manière optimisée vers les agents opérateurs en réduisant au maximum les pertes de temps dues aux éventuels appels fantaisistes ou malveillants.
- La remontée des statistiques permet de contrôler les opérations en temps réel.
- La solution CIE est dotée d'algorithmes puissants garantissant les performances et contribuant, sur le plan technique, au succès des missions de la cellule "Alerte Enlèvements".
- Les équipes Avaya portent assistance technique aux services du Ministère pour assurer le bon déroulement des opérations.

Mission réussie pour le centre d'appels de la cellule "Alerte Enlèvements" du Ministère de l'Intérieur en cas de disparition d'enfants.

La présence d'Avaya au sein de l'infrastructure du Ministère de l'Intérieur

L'infrastructure télécoms du Ministère de l'Intérieur en région parisienne est déployée sur quinze sites. Les responsabilités qui incombent à Jean-Rémy Vuillemin, chef du bureau de l'Ingénierie, de l'Exploitation et de la Maintenance, concernent tous les services rattachés à l'administration centrale, les états-majors et les grandes directions du Ministère de l'Intérieur, ainsi que les cabinets du ministre de l'Intérieur, du ministre de l'Immigration, du ministre de l'Outre-mer et du secrétaire d'État aux Collectivités Territoriales.

« Concrètement, explique-t-il, nos services gèrent les quatorze sites équipés en matériels PABX Intégral 55 d'origine Tenovis, ce qui totalise plus de 15.000 lignes téléphoniques. » Ces sites, à l'exception d'un seul équipé en téléphonie sur IP, fonctionnent en téléphonie traditionnelle. M. Vuillemin distingue trois pôles principaux dans les activités attribuées à ses services :

- le pôle Ingénierie constitué d'experts réseaux, serveurs, multimédia et convergence ;
- le pôle Exploitation chargé du maintien en condition opérationnelle et de l'exploitation de l'infrastructure réseau, des éléments actifs (cœur de réseau, pare-feux, serveurs DMS, DHCP, de domaines, de télédistribution, d'antivirus, de sauvegarde et de stockage), du câblage et des équipements téléphoniques (autocoms, standards téléphoniques, taxation) ;
- le pôle Multimédia principalement chargé de répondre aux besoins techniques des opérations événementielles des cabinets ministériels (conférences de presse, visioconférences) et des circuits de télévision interne sous IP (e-learning ...).

En matière d'équipements opérationnels, il existe plusieurs centres d'appels. D'une part, celui qui fait fonction de standard mutualisé pour l'ensemble des trois Ministères, du secrétariat d'État et des directions administratives. Vient s'ajouter également un centre d'appels spécifique mutualisé et rattaché à tous les services techniques pour traiter les demandes d'intervention (maintenance, etc.).

Enfin des centres d'appels ouverts au public, notamment celui de la cellule "Alerte Enlèvements", doivent être disponibles à tout moment pour faire face aux situations de crise (disparitions, enlèvements, attentats, escroquerie) et être opérationnels en des temps records. Tous ces centres d'appels sont également équipés en matériels Avaya.

Les objectifs de la cellule "Alerte Enlèvements"

En 2006, la nécessité d'équiper un centre d'appels au sein de l'organisation du Ministère de l'Intérieur avec du matériel très performant a été l'une des conséquences immédiates de la création de la cellule "Alerte Enlèvements".

C'est en effet suite à une décision du gouvernement de l'époque, qu'a été décidée la création d'un dispositif d'alerte inspiré du modèle nord-américain "AMBER Alert", en cas d'enlèvements d'enfants, pour mettre à la disposition du public un numéro d'appel unique massivement

« Il s'agissait de monter une cellule de crise avec un système souple, à modularité variable selon le nombre d'agents disponibles, un système robuste et très performant pouvant centraliser tous les appels de témoins suite à un enlèvement. Nous souhaitons aussi disposer de tous les outils nécessaires pour tracer et faire remonter les statistiques en temps réel. »

diffusé (via messages télévisions et flashes radios, annonces sonores dans les gares, stations de métros, affichages lumineux sur les panneaux d'autoroutes, etc.) afin de faciliter les recherches et de permettre de retrouver rapidement l'enfant disparu. Des expériences similaires aux USA et au Canada avaient en effet montré que suite à un enlèvement, il fallait réagir dans les plus brefs délais et exploiter au mieux les informations immédiates (signalements, témoignages...) pour que les recherches puissent être fructueuses sur le terrain. Le moyen idéal pour y parvenir était de diffuser un message fournissant des indications permettant d'aider à la localisation de l'enfant ou d'un suspect (comme la date, l'heure, le lieu de la disparition, la description d'un véhicule suspect voire le numéro de sa plaque d'immatriculation, la photographie de la victime ou du suspect), dans le but de recueillir le maximum d'informations en sollicitant les témoignages potentiels via le canal du téléphone. La diffusion doit s'étaler de préférence sur une période de trois heures, mais jamais plus de 24 heures.

La cellule "Alerte Enlèvements" est localisée sur un site du Ministère, en proche banlieue parisienne et, en cas de déclenchement d'alerte, elle sert à recevoir les appels de témoins. Elle coordonne l'ensemble des services de l'État pour diffuser les informations médias et superviser les opérations spécifiques de police et de gendarmerie pour déclencher les investigations. C'est un service national, qui a été conçu de manière centralisée et dont l'objectif majeur réside principalement dans sa capacité à intervenir très rapidement avec un minimum de déperdition de l'information. En effet, selon les statistiques de la police, il faut que l'alerte soit déclenchée

vers le public de préférence dans des délais inférieurs à quatre heures suite à la disparition, si on veut garder un espoir de retrouver les personnes vivantes.

La cellule doit donc disposer d'un système lui permettant d'être très vite opérationnelle et de répondre aux procédures d'escalade prévues par les services du Ministère. *« Il s'agissait de monter une cellule de crise avec un système souple, à modularité variable selon le nombre d'agents disponibles, un système robuste et très performant pouvant centraliser tous les appels de témoins suite à un enlèvement, poursuit M. Vuillemin. Nous souhaitons aussi disposer de tous les outils nécessaires pour tracer et faire remonter les statistiques en temps réel. »*

Connaissant bien le matériel de la société Avaya qui équipait déjà leurs centres d'appels (notamment avec la technologie BCC), les services de M. Vuillemin ont vite considéré que sa solution CIE pour centre d'appels répondait parfaitement à leurs besoins. La solution a pu être mise en place en 2008.

Aujourd'hui, la cellule de crise comprend une vingtaine de positions. Les agents opérationnels font partie du personnel du Ministère et sont mobilisables très rapidement en cas d'alerte, y compris pendant les horaires non-ouvrables grâce aux périodes d'astreinte. L'équipement de la cellule sert également à traiter d'autres types de situations d'urgence : attentats, escroqueries...

Les avantages de la solution CIE d'Avaya

Pour que la cellule "Alerte Enlèvements" puisse, lors de la résolution d'une crise ou suite à un enlèvement, assurer

un dénouement favorable, il est non seulement impératif de pouvoir recueillir le maximum d'informations dans un laps de temps très court, mais il faut aussi les hiérarchiser pour fournir les éléments d'analyse et d'investigation les plus appropriés aux enquêteurs sur le terrain. « *Le but du centre d'appels est de recevoir et de traiter l'ensemble des appels, continue M. Vuillemin. Le centre d'appels n'est pas armé en permanence. En cas d'alerte, la mobilisation est rapide et le système offre toute la souplesse pour accompagner la montée en puissance des opérations.* » Le système permet de mettre en place rapidement les messages d'accueil et de gérer de manière optimisée les files d'attente. Il est capable d'analyser les numéros des appels entrants selon certains critères, par exemple selon l'origine géographique des appels (grâce aux préfixes des numéros) afin d'accorder une priorité aux appels susceptibles d'être les plus pertinents. Les appels sont ainsi distribués sur des groupes d'agents en privilégiant ceux provenant de la région proche de l'enlèvement. Il y a également possibilité d'établir des liaisons avec des bases de données disponibles et de déclencher éventuellement des remontées de fiches.

L'un des problèmes récurrents d'une cellule de crise de ce type est de savoir gérer les appels fantaisistes, voire malveillants. Là encore, le système mis en place permet de mieux détecter (en repérant les numéros masqués par exemple) le profil des appels et de mieux les orienter vers les agents, afin de ne pas perdre de temps avec les appels superflus. Les agents sont des spécialistes entraînés, ayant toute l'expertise nécessaire pour savoir déceler les typologies psychologiques des appelants (analyse des timbres de voix, etc.), afin, là aussi, de pouvoir

mieux les exploiter dans le système. Les communications sont enregistrées pour, le cas échéant, être analysées ou vérifiées en cas de contestation.

Le système met donc à disposition des responsables de la cellule tout un ensemble de critères pour pouvoir sérier les appels afin de dégager des priorités dans l'analyse, et fournir les informations essentielles nécessaires aux prises de décision sur le terrain.

Enfin, le système permet de disposer en temps réel de toutes les statistiques souhaitées : indicateurs quantitatifs, nombre d'appels pris en compte, temps moyens d'attente, de décroché... De même un superviseur vérifie le trafic en temps réel et peut à tout moment intervenir afin de remédier à toute anomalie éventuelle ou pour optimiser les différents paramètres du système en fonction de l'évolution des appels.

Grâce aux données ainsi recueillies, la cellule de crise peut fournir tous les renseignements nécessaires aux équipes de police. De même, le cabinet du Ministre est informé en temps réel de l'évolution des opérations.

Les raisons d'un succès

Les capacités de traitement dynamique des appels et l'exploitation en temps réel des statistiques à haute valeur ajoutée constituent un atout majeur pour le bon fonctionnement de la cellule "Alerte Enlèvements". En ce qui concerne spécifiquement la gestion des appels, le système peut facilement s'adapter aux besoins spécifiques de chaque situation. Les algorithmes développés par Avaya et utilisés dans la solution CIE sont très puissants et permettent à tout moment d'optimiser le traitement des appels

“ **Concrètement, nos services gèrent les quatorze sites équipés en matériels PABX Intégral 55 d'origine Tenovis, ce qui totalise plus de 15.000 lignes téléphoniques.** ”

entrants et de les distribuer aux agents opérateurs concernés en fonction de profils spécifiques définis et modifiables. Il est aussi possible d'élaborer des scénarios de réception permettant d'exploiter le plus efficacement possible les appels.

Depuis que la cellule a été mise en place et utilise l'outil CIE d'Avaya pour son centre d'appels, les objectifs initiaux ont pu être atteints. Elle a fait preuve d'une exceptionnelle réussite ; dans chaque cas d'enlèvement, les enfants disparus ont toujours pu être rapidement retrouvés sains et saufs. Dès les premières heures d'un enlèvement, l'ensemble des médias est mobilisé, pour diffuser le numéro d'appel ainsi que tous les éléments disponibles d'identification, afin de faciliter l'enquête et de permettre l'élucidation de l'affaire.

« *Notre défi était de créer et d'optimiser un ensemble de moyens techniques et humains en créant une chaîne de communication efficace afin d'exploiter rapidement un maximum d'informations pour prendre les bonnes décisions sur le terrain, insiste M. Vuillemin. Chaque maillon de cette chaîne est considéré comme essentiel et doit concourir à la réussite de l'ensemble du dispositif. On ne peut tolérer aucune faiblesse, à aucun moment. Sur le plan strictement technique, le CIE d'Avaya a donné entièrement satisfaction en termes*

de fiabilité et de performances. En particulier, aucune défaillance n'est venue perturber son fonctionnement. Le système, totalement redondé, s'est révélé d'une grande robustesse. » Pour lui, l'un des atouts essentiels de la solution Avaya réside dans sa forte adaptabilité aux besoins spécifiques de la cellule. « Outre sa fiabilité et ses performances strictement techniques, l'expérience nous a convaincus d'une autre qualité qui s'est révélée essentielle : sa simplicité de mise en œuvre. Chaque cas traité est une course contre la montre. Nous disposons d'un outil pratique, rapide, simple à utiliser et que l'on peut monter au pied levé. »

Enfin, les services de M. Vuillemin ont développé avec Avaya un partenariat technique direct très fructueux pour

les opérations d'exploitation et de maintenance (en dehors des prestations d'installation et de dépannage téléphoniques qui, elles, sont assurées par un sous-traitant extérieur). « Nous bénéficions de la présence permanente d'équipes de techniciens Avaya sur nos sites, 24H/24, avec périodes d'astreinte. Ils connaissent parfaitement nos structures et nous assistent pour toutes les opérations concernant les commutations, les serveurs, la maintenance, etc. » En ce qui concerne plus précisément la cellule "Alerte Enlèvements", l'équipe Avaya aide à mettre en place les messages d'accueil et d'attente sur le serveur vocal, les numéros, les filtrages éventuels, les algorithmes pour les routages d'appels, les enregistrements, les différents paramétrages afin de

SYSTÈMES

- 14 PABX Integral 55 (Tenovis)
- Centre de contact CIE (Customer Interaction Express)

faciliter la montée en charge du système, etc. « Nous apprécions vivement leur réactivité. Ainsi, nous pouvons rendre opérationnelle très rapidement la cellule et ils interviennent pour résoudre toutes les difficultés éventuelles et optimiser nos moyens mis en place pour chaque opération. » Pour M. Vuillemin, il est acquis que la solution CIE d'Avaya a parfaitement contribué au succès de la mission de la cellule "Alerte Enlèvements".

A PROPOS DE LA CELLULE "ALERTE ENLÈVEMENTS" DU MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR

C'est en 2005 que le gouvernement français a décidé de créer une procédure d'alerte en cas d'enlèvement de mineurs. Jusqu'alors, lorsque se produisait un enlèvement, les parents se trouvaient souvent dans l'obligation de diffuser eux-mêmes, parfois plusieurs jours après les faits, une photographie de leur enfant dans les lieux publics ou sur des supports improvisés. En s'inspirant d'un cas d'enlèvement au Texas d'une fillette (prénomée Amber), un groupe de travail avait conclu à la nécessité de constituer un dispositif qui se déclencherait lorsque quatre critères se trouveraient réunis :

- il devait s'agir d'un enlèvement avéré, et non d'une simple disparition ;
- l'intégrité physique ou la vie de la victime devaient être menacées ;
- des éléments d'informations devaient permettre de localiser l'enfant ou son ravisseur ;
- enfin, il devait s'agir d'un mineur.

Le dispositif "Alerte Enlèvements" a été adopté en février 2006. Il repose sur une convention signée entre le Ministère de la Justice et les principaux médias, les grandes entreprises de transport de voyageurs, les sociétés d'autoroutes, les ports, les aéroports et les associations de victimes.

Le plan doit être très réactif et mettre en œuvre en quelques heures des moyens considérables pour diffuser massivement l'identité de l'enfant victime afin de toucher directement les témoins potentiels, dans leur environnement quotidien, c'est-à-dire chez eux, dans leur voiture ou dans les lieux où ils se rendent. Le message doit être modifiable à tout moment et indiquer un numéro de téléphone aisé à retenir. C'est dans ce cadre que la cellule "Alerte Enlèvements" a été créée au sein du Ministère de l'Intérieur qui a été chargé de mettre en œuvre l'ensemble de ces moyens.

Depuis qu'elle existe, toutes ses interventions ont été couronnées de succès et les enfants enlevés ont toujours pu être retrouvés.

A PROPOS D'AVAYA

Avaya Inc. conçoit, met en œuvre et exploite des réseaux de communications équipant plus d'un million d'entreprises dans le monde – parmi lesquelles figurent 90% de celles citées dans le FORTUNE® 500. Constituant l'un des leaders mondiaux des systèmes, services et applications de téléphonie IP sécurisée et fiabilisée, Avaya se situe au premier plan de la convergence des applications voix et données dans les réseaux, et permet ainsi aux petites ou grandes entreprises de capitaliser sur leurs infrastructures existantes ou nouvelles, avec pour résultats une meilleure valorisation, une meilleure productivité et une meilleure compétitivité. Pour toute information complémentaire, visitez le site avaya.com/fr.

