



SOMMAIRE

Notes en vrac
p.2

Éditorial
p.3

Notification
d'urgence :
et si vous pouviez
sauver des vies?
p.4

L'implantation
d'un système de
composition
automatique
p.8

Les
bouleversements
technologiques
et leurs impacts
p.10

La planification
stratégique des
effectifs, version
2009
p. 14

La valse des codes
régionaux touche
encore le 450
et le 514
p. 16

La fraude
téléphonique
est de retour :
protégez-vous!
p. 18

Dans ce numéro :

GESTION

*Notification d'urgence :
et si vous pouviez sauver des vies?*

TENDANCES

*Les bouleversements
technologiques et
leurs impacts*

CENTRES DE CONTACTS

*La planification stratégique
des effectifs, version 2009*

*L'implantation d'un système
de composition automatique*



À NE PAS

manquer

**La valse des codes régionaux
touche encore le 450 et le 514**

**La fraude téléphonique est de retour :
protégez-vous!**

Une fusion Bell-TELUS?

Vidéotron s'entend avec Rogers

En juillet dernier, Vidéotron annonçait qu'elle avait conclu une entente d'itinérance avec Rogers Sans fil. Vidéotron s'engage à n'utiliser que le réseau de Rogers ailleurs au Canada pour desservir ses futurs clients de téléphonie sans fil, son propre réseau n'étant déployé qu'au Québec. Vidéotron s'est aussi entendue avec Rogers sur le partage de tours de transmission sur plusieurs sites au Québec et dans la région d'Ottawa.

Certains analystes s'attendaient plutôt à ce que Vidéotron fasse une entente avec Globalive, un des nouveaux joueurs canadiens cellulaires, mais la relation d'affaires avec Rogers, un autre câblodistributeur, et le fait que leur réseau est déjà très bien établi a sûrement pesé dans la décision.

NOTIFICATION D'URGENCE : et si vous pouviez sauver des vies?

PIERRE DEGUIRE

Pierre Deguire œuvre dans le monde des télécommunications depuis 1986. Il a travaillé chez des fournisseurs de produits et services de télécommunications, géré les télécommunications pour une grande entreprise avant de fonder PigisTelecom en 2001. Il est membre de la Communauté des consultants. Vous pouvez le joindre au 450 419-8850 ou à pdeguire@pigistelecom.ca.

Un équipement stratégique dans votre chaîne de montage qui fait défaut, une alerte à la bombe, un intrus qui menace la sécurité de vos employés ou de vos étudiants, une tempête hivernale qui s'annonce, un incident qui rend votre lieu de travail inaccessible, une pandémie. Que peuvent avoir en commun ces situations autrement disparates? Ce sont toutes des situations d'urgence. Mais les impacts qui en découlent peuvent être minimisés par l'implantation d'un système de notification d'urgence.

Au fil des ans et au cours des divers mandats qui nous ont été confiés, nous avons eu à identifier des pistes de solutions pour nos clients afin de les aider à mettre en place un processus permettant d'activer sans délai, et surtout de façon précise et efficace, une notification d'urgence auprès du personnel-clé de l'entreprise. En fait, un tel système peut aussi, dans certains cas, avoir à alerter des ressources externes et des fournisseurs de l'entreprise, votre clientèle ou la population d'une municipalité.

La notion de notification d'urgence prendra une signification différente selon le type d'entreprise. Prenons quelques exemples plus concrets et voyons comment un tel système peut aider à minimiser les impacts d'une situation potentiellement à risque.

Secteur de l'éducation

Nos hivers québécois nous ont appris à appréhender des fermetures d'écoles lors de tempêtes de neige. Avec le bon système, on peut permettre à la direction d'informer son personnel, voire toute la clientèle étudiante de la fermeture d'un ou de plusieurs établissements.

Il est intéressant d'envoyer un seul message et que celui-ci soit distribué simultanément aux directeurs d'écoles, aux professeurs, aux brigadiers et mêmes

aux conducteurs d'autobus. Et ceci peut même s'étendre jusqu'à alerter les élèves ou leurs parents, selon le cas.

Bien sûr, on ne peut pas penser qu'une commission scolaire ait assez de personnel disponible et de lignes téléphoniques pour faire tout ceci dans un court délai. Dans un tel scénario, la distribution du message pourra être acheminée à un fournisseur externe qui prendra en charge le lot d'appels. Ce genre de service est plus abordable que vous pouvez penser.

Prenons un autre cas, beaucoup plus dramatique cette fois. Nul besoin de rappeler les événements tragiques dont nous avons tous été témoins, de près ou de loin, ces dernières années dans le milieu de l'éducation.

Même si des dispositions ont été prises par bon nombre d'institutions d'enseignement, en implantant, par exemple, des systèmes de surveillance permettant d'intercepter toute personne qui pourrait représenter un risque pour la population d'une université ou d'un collège, il restera presque toujours des failles qui, malheureusement, ne peuvent nous protéger à 100 % contre ce genre d'événements.

Outre ce scénario, il demeure que dans tout type de lieu d'enseignement, que ce soit une université, un CEGEP ou encore une école primaire ou secondaire, le personnel responsable de la sécurité étudiante doit avoir accès aux meilleurs outils pour être informé d'une situation à risque et intervenir rapidement.



PigisTelecom.ca
Consultant en télécommunications

Votre partenaire de choix pour vos projets en télécommunications !

Pierre Deguire, Consultant
Membre du : **ctca**

Orientation technologique sur :

- Solutions en téléphonie, traditionnelle ou IP
- Reconnaissance de la voix
- Mise en réseau multi-site
- Préparation d'appel d'offres & gestion de projet
- Processus de Plan d'Urgence / recouvrement en cas de désastre
- Audit et optimisation de vos coûts d'opération

450.419.8850

www.pigistelecom.ca | pdeguire@pigistelecom.ca



GESTION

Secteur manufacturier

Certaines machines ou composantes peuvent, si celles-ci deviennent hors d'usage, porter un préjudice sérieux à l'entreprise ou encore devenir un danger potentiel pour les employés. Des équipements de télémétrie peuvent certes offrir une méthode par laquelle la performance de ces équipements est supervisée, il n'en demeure pas moins qu'un plan d'intervention visant à évacuer les lieux doit être supporté par un système efficace de façon à protéger le personnel.

Secteur municipal

Dans ce créneau, une approche proactive en termes de notification permettra d'alerter la population en cas de sinistre majeur mettant en péril la santé du public. On peut penser à un déversement toxique, une panne du système d'aqueduc de la ville, ou toute autre situation qui requière la diffusion d'un message public.

Notification multimédia

Dans certains cas, plus d'un mode de notification est requis, puisque les gens à informer peuvent être vos employés à leurs bureaux, mais aussi du personnel en mouvement dans l'entreprise, des travailleurs mobiles, ou même du personnel qui travaille sur un autre quart de travail. Il faudra alors utiliser divers moyens de communiquer l'information aux gens concernés.

Prenons un exemple concret. Un individu s'est infiltré dans votre entreprise et représente une menace potentielle pour le personnel; on aura besoin ici d'un système de notification d'urgence qui alertera différents groupes de personnes et ce, simultanément. On pense notamment au personnel affecté à la sécurité, au groupe responsable des mesures d'urgence, mais aussi au personnel en général.

Le système de notification d'urgence pourra alerter le groupe de sécurité en envoyant un message texte sur leurs cellulaires et pagettes ainsi que sur des appareils téléphoniques prédéterminés dans l'entreprise. Pendant ce temps, le groupe des mesures d'urgence pourra être informé soit par texto, soit par message vocal selon le cas, et ce message vocal pourra même être diffusé sur un groupe précis de haut-parleurs du système de recherche de personnes. Le personnel pourra, quant à lui, être informé par le biais d'un message de type « *pop-up* » à l'écran de leur ordinateur.

Alors, comment ça fonctionne?

Plusieurs scénarios sont envisageables, et ne requièrent pas automatiquement un changement de système de télécommunications. Dans la plupart des cas, le système de téléphonie en place peut très bien faire l'affaire, à condition qu'on y greffe les composantes requises.

On parle ici d'un serveur de notification d'urgence installé sur votre réseau de télécommunications (voir schéma) qui peut diffuser des informations ou des consignes à un groupe d'intervention en mode cellulaire, voire en mode SMS, tandis qu'un

message différent peut-être « poussé » à l'écran de tous les PC sur le réseau local du client. Si nécessaire, on peut même rendre les PC inutilisables, c'est-à-dire que pendant toute la durée de l'alerte, les usagers n'ont autre choix que de voir le message d'alerte à l'écran du poste de travail qu'ils occupent. Dans une situation où on doit évacuer rapidement le personnel, ceci représente un attrait indéniable.

En fait, le type d'appareil sur lequel on veut transmettre un message est quasi illimité : cellulaires, pagettes, page Facebook, Twitter, écran LCD, LED ou plasma pour diffusion d'information publique sur un campus, PC, courriels, lignes téléphoniques résidentielles. Selon le destinataire, on pourra choisir le format du message à transmettre.

Un responsable des mesures d'urgence peut enregistrer un message vocal et celui-ci peut-être transmis dans ce format à certains destinataires, tandis que ce message sera converti en message texte pour les destinataires utilisant un cellulaire. Un aspect important est la capacité de ces systèmes à générer un registre des messages émis; l'administrateur pourra aisément confirmer la réception des SMS et autres formats de messages aux destinataires visés.

Le CRTC ne réglera pas le contenu sur Internet

En juin dernier, le CRTC a décidé de continuer sa politique de ne pas intervenir dans le contenu offert sur Internet, ni celui disponible sur les appareils mobiles comme le BlackBerry et l'iPhone. Compte tenu de l'ampleur de la tâche, une telle réglementation est utopique.

GESTION

Certains cafés délaissent le WiFi

À New York, certains cafés commencent à trouver moins intéressants les clients qui entrent avec leur portable, prennent un café et surfent sur Internet pendant des heures parce que le WiFi est gratuit. Les propriétaires imposent dorénavant des restrictions sur l'usage du WiFi, soit en limitant le temps passé sur place, soit même en couvrant les prises électriques pour diminuer leurs coûts d'électricité!

Les grandes chaînes comme Starbucks n'ont pas ce problème, elles facturent l'usage du WiFi. C'est leur ticket modérateur et c'est profitable!

Lorsque la situation l'exige, ces systèmes de notification seront reliés aux serveurs LDAP de l'organisation.

Diffusion à l'intérieur de vos installations

Il est dorénavant possible de diffuser un message général via un système de recherche de personnes sur plus d'un site. L'avènement du monde IP dans ce secteur de notre industrie permet de mettre à profit le réseau étendu (WAN) d'une organisation afin de relier plusieurs serveurs de recherche de personnes.

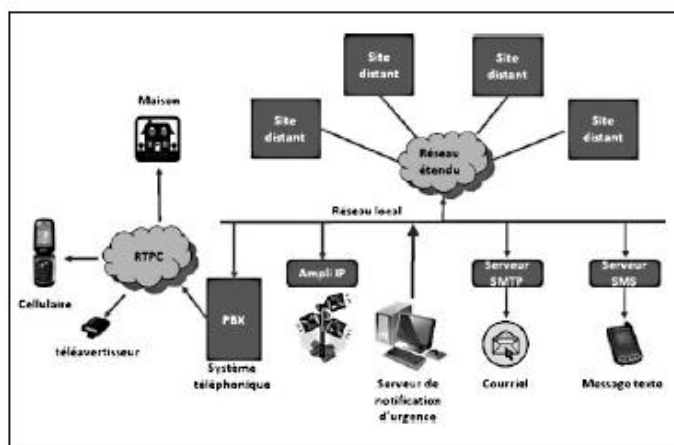
Vous avez bien lu, un « serveur », car on a maintenant affaire à un type de système de recherche de personnes qui peut être géré à distance et mis en réseau avec d'autres sites.

Auparavant, un directeur d'une commission scolaire aurait eu à appeler chaque site, accéder au système de recherche de personnes via un code, diffuser son message et répéter ce scénario pour chaque école. Maintenant, on peut faire ceci d'un seul coup, et en temps réel s'il vous plaît! Au besoin, un message peut également être préenregistré et diffusé à une heure précise.

Aussi, tout personnel appointé au service peut accéder au système à distance pour émettre des directives, en cas de tempête de neige, ce qui rend le tout particulièrement attrayant et bien plus rapide en termes de délai d'activation.

Par exemple, dans le cas où on doit offrir une notification à l'intérieur d'un ou de plusieurs édifices (pour alerter le personnel et / ou la clientèle), le système de recherche de personnes en place pourra être mis à contribution. La nouvelle génération de systèmes de recherche de personnes permet maintenant l'installation de haut-parleurs IP. Pourquoi ceci serait-il un avantage? Imaginez un instant que vous souhaitez, le temps d'une alerte, diffuser le message d'urgence uniquement sur un certain nombre de haut-parleurs dans des secteurs bien précis de votre édifice. Le logiciel permettant la gestion en temps réel de ce type de système vous permet, d'un seul clic de souris, d'activer ou d'isoler selon le besoin, un ou plusieurs haut-parleurs afin de diffuser l'alerte seulement là où vous le souhaitez.

Bien sûr, il est courant de regrouper certains haut-parleurs par « zones » lors de l'installation initiale de votre système de recherche de personnes, mais ces zones sont statiques, c'est-à-dire qu'on ne peut les modifier au gré de nos besoins. Un haut-parleur IP possède une adresse IP unique sur votre réseau local; par le biais d'une représentation graphique de vos installations, on identifie chacune des composantes de votre système et il devient facile



de les ajouter dans un groupe, ou de les isoler.

Si un intrus se trouve dans un secteur précis de l'édifice, on ne voudra certainement pas l'informer de l'activation de votre plan d'urgence, n'est-ce pas? Certains de ces haut-parleurs peuvent être bidirectionnels, permettant à toute personne qui se trouve à proximité de répondre. On peut donc savoir si du personnel se trouve à l'intérieur de certains secteurs avant d'isoler ceux-ci, ou si quelqu'un a besoin d'assistance en cas d'accident ou de malaise.

Diffusion externe

Tel que décrit plus haut, certaines situations peuvent vous demander d'émettre des directives vers un ou plusieurs groupes de personnes qu'on ne peut rejoindre via le système de haut-parleurs ou le système téléphonique de l'entreprise. Dans ce cas, il existe diverses méthodes pour diffuser votre information.

Le serveur de notification d'urgence peut « pousser » votre message vers un serveur de courriel et / ou un serveur SMS afin de livrer rapidement l'information à une liste de personnes ciblées. Il est aussi possible de contacter toute personne selon un horaire prédéfini, en fonction de l'heure à laquelle l'incident a lieu. Dans ce cas, on pourra, par exemple, joindre une personne en particulier sur son cellulaire le jour, mais plutôt à son domicile les soirs de semaine, au chalet les week-ends, etc.

En résumé

Ce type de solution peut s'appliquer autant pour la diffusion d'information générale qui, sans être urgente, est hautement stratégique pour toute organisation, que pour la gestion de crise. Avec tous les modes de diffusion que cette technologie met à votre disposition, il n'existe pratiquement personne qu'on ne peut informer d'une situation à risque. En procédant à une saine planification pour la mise en place d'un tel système, on peut espérer éviter bien des tracas et, dans certaines situations particulièrement critiques, peut-être même sauver des vies.