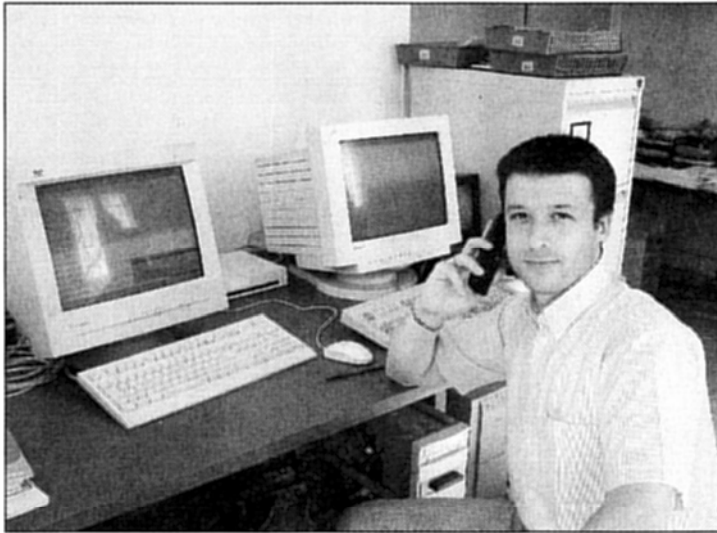


Urgences : la technologie qui peut sauver

Une société mouginoise de gestion d'appels a développé un service permettant aux praticiens allant sur le lieu d'intervention de réécouter l'appel sur leur portable



Grâce au système de M. Sauvaire (à gauche), le praticien peut réécouter l'appel d'urgence et, si besoin, entendre ou analyser des informations supplémentaires, qui auraient échappé à la personne réceptionnant l'appel. Une aide qui peut se révéler précieuse lors de l'intervention. (D.R.)

LES spécialistes des urgences le savent bien. Dans de nombreux cas, une fois l'appel effectué, en attendant les secours, les personnes utilisent leur ligne téléphonique pour prévenir la famille, des voisins, des amis, prendre d'éventuels avis de telle ou telle personne sur la situation. Leur ligne téléphonique reste donc occupée, et l'urgentiste n'a même plus la possibilité de les joindre au téléphone...

Solution ? Réécouter l'enregistrement de l'appel, qui donne en général de précieuses indications géographiques, permettant de localiser l'adresse du correspondant.

Sur le plan technologique, cette solution a pu être mise en œuvre par la société mouginoise Ainsi Soit TEL, auparavant connue pour la gestion de son centre serveur Minitel et son centre serveur Internet. Fin 1999, une modification de l'offre des raccordements aux services de kiosques téléphoniques de France-Telecom a décidé cette

entreprise à investir dans une solution technologique permettant d'exploiter au mieux toutes les nouvelles possibilités de la téléphonie. La plateforme créée par ses techniciens peut aujourd'hui accueillir et gérer jusqu'à 450 appels téléphoniques en moins de cinq minutes.

« Système révolutionnaire »

Routage d'appel, consultation vocale de compte, de stock, d'informations diverses, d'horaires de car, gestions de "pics" tels que ceux des appels téléphoniques de nombreuses radios FM : c'était devenu de la routine.

Novateur en revanche, le système nouveau, « révolutionnaire » comme n'hésite pas à le présenter son créateur, Gilles Sauvaire, est en fonction avec le service d'urgence vétérinaire à domicile des Alpes-Maritimes, qui depuis 1989 gère les urgences d'une clinique vétérinaire sur deux, et ce sur l'ensemble du département.

Le fonctionnement de ce service, comme le 18 ou le SAMU, est basé sur le téléphone.

- ✓ Un système déjà utilisé par les vétérinaires
- ✓ Réécoute de l'appel par l'urgentiste
- ✓ Aide au diagnostic et gain de temps précieux

« En cas d'urgence, le propriétaire d'un animal appelle. Son appel est géré par un opérateur ou une opératrice et, le cas échéant, un docteur vétérinaire est envoyé immédiatement sur les lieux, explique M. Sauvaire. Dans ce cas, tous les appels sont enregistrés, et stockés sur des ordinateurs. Ils peuvent donc être réécoutés ultérieurement pour contrôler ou améliorer la qualité du service ».

Comme les pompiers

Bien que performant, ce sys-

tème n'a rien de nouveau, et est déjà employé, par exemple par les pompiers. Mais depuis quelques semaines, l'urgentiste peut, depuis son téléphone GSM, tout en se rendant sur place, écouter en temps réel l'intégralité de la conversation téléphonique qui a généré l'urgence. Ce système lui permet, outre de localiser le correspondant si besoin est, d'écouter notamment, avec sa compétence de praticien et d'urgentiste confirmé, le moindre détail qui aurait pu échapper à l'opérateur.

« L'écoute des messages se fait après identification du terminal téléphonique de l'urgentiste, ce qui permet une sécurité totale. Seul le téléphone du docteur permet l'utilisation de ce module. Aujourd'hui, sur le terrain, il est évident, que certaines interventions auraient été effectuées avec beaucoup plus de difficulté, si le système de réécoute en temps réel n'avait pas été là... ».

J. P.