

# Services de secours de la ville d'Helsinki en Finlande

**CGI**

La force de l'engagement<sup>MP</sup>

**Offrir une visibilité en temps réel grâce au système de gestion Merlot de CGI**

**L**es services de secours de la ville d'Helsinki, principal fournisseur de services d'incendie et de secours de la Finlande, sont responsables des inspections et du suivi des mesures de prévention des incendies, des opérations de secours et de lutte contre les incendies ainsi que des opérations d'assistance médicale dans la région d'Helsinki. Afin de pouvoir effectuer un suivi de ses opérations en temps réel, les services de secours de la ville d'Helsinki se sont associés à CGI pour la mise en œuvre d'un système de localisation automatique de véhicules ainsi que d'un centre de répartition. Le système fournit des renseignements à jour en provenance du terrain et permet une gestion efficace des ressources, une sécurité accrue du personnel et un temps de réaction réduit.

## LE DÉFI

Tout comme d'autres fournisseurs de services d'urgence, les services de secours de la ville d'Helsinki doivent évoluer dans un monde qui présente une complexité toujours plus grande et une mobilité accrue, où la mondialisation augmente la circulation transfrontalière. Les services de secours doivent être en mesure de coordonner différentes organisations et autorités, tout en travaillant avec elles de façon efficace.

## NOTRE SOLUTION

Merlot, le système de gestion de localisation automatique de véhicules de CGI, recueille et distribue automatiquement de l'information à propos de toutes les équipes des services de secours, offrant ainsi une visibilité en temps réel sur l'emplacement de celles-ci ainsi que sur leur statut (ex. : disponible, en mission, sur le chemin du retour, en pause, en cours d'entretien). Merlot offre également une visibilité sur l'équipement à bord des véhicules et la condition de cet équipement.

Ces renseignements sont essentiels à l'état de préparation des services de secours et ont, par conséquent, une incidence sur la qualité des services.

La visibilité en temps réel permet aux services de secours de s'assurer que les équipes appropriées se rendent le plus rapidement possible aux sites d'incidents concernés. Elle permet également à ces équipes d'être préparées pour faire face aux incidents en fournissant de l'information à jour sur les risques liés aux édifices, notamment en signalant la présence de produits chimiques dangereux.

## ÉTUDE DE CAS

GOUVERNEMENTS

**Sécurité publique et justice**

## PRINCIPAUX AVANTAGES

- Visibilité en temps réel des équipes d'urgence
- Communication améliorée entre les différentes équipes
- État de préparation des équipes amélioré en cas d'incident
- Accès continu et en temps réel aux données pour les chefs de service

Le système offre aux services de secours toutes les fonctionnalités de localisation automatique des véhicules, de répartition des équipes ainsi que de suivi et d'envoi d'alertes à distance grâce à la messagerie bidirectionnelle de données en ligne. Les situations « aspiratrices de ressources » (lorsqu'aucune ressource n'est disponible dans certaines zones géographiques) sont surveillées de manière proactive par les chefs de service afin d'en diminuer les répercussions.

Le système de localisation automatique de véhicules présente les caractéristiques ci-dessous.

- Il combine, entre autres technologies, les techniques de localisation, les systèmes d'information géographique (SIG) et les communications sans fil.
- Il est muni d'un système intégré d'information sur les immeubles, d'une base de données sur les matériaux dangereux, de guides d'utilisation et de systèmes de gestion des flux de travaux.
- Il comprend trois centres de commandes, 20 écrans pour le bureau et 80 terminaux de données mobiles.

Des cartes géographiques détaillées, munies de fonctionnalités de vérification de statut pour les équipes individuelles, ont permis aux répartiteurs de coordonner les interventions de secours des équipes en route vers la destination ciblée ainsi que de celles sur place. Les équipes sont guidées, informées et assistées sur le terrain. Elles ont également accès à de l'information, notamment sur les bornes d'incendie accessibles et les autres services publics pouvant aider les équipes des services d'urgence sur le terrain.

Le système de localisation automatique de véhicules est également utilisé pour effectuer des missions de sauvetage par bateau et assurer le suivi du déplacement des bateaux. Les emplacements sur les cartes marines fournissent de l'information essentielle à la gestion des opérations durant les missions de sauvetage.

Bien que le système de localisation automatique de véhicules soit utilisé depuis plusieurs années, il est constamment amélioré afin de relever les défis en constante évolution. Les services de secours de la ville d'Helsinki sont très actifs dans le développement de nouvelles idées visant l'amélioration du système. Depuis 2002, CGI travaille en étroite collaboration avec ce client pour faire évoluer les fonctions opérationnelles du système de gestion Merlot.

*« Les données en temps réel sur nos équipes d'urgence ont révolutionné la façon dont nous travaillons aux services de secours de la ville d'Helsinki. Elles nous ont permis de continuer d'offrir un excellent service au sein de notre environnement opérationnel toujours plus complexe. Nous sommes maintenant en mesure de nous assurer que nos équipes sont adéquatement préparées pour remédier à des situations d'urgence particulières, et de mettre nos ressources à contribution de façon efficace et rapide. »*

M. Yrjö Niiranen, chef du service d'incendie  
Services de secours de la ville d'Helsinki

## À PROPOS DE CGI

Grâce à ses 68 000 membres présents dans 400 bureaux établis dans 40 pays, CGI met en place des équipes locales, responsables du succès des clients, tout en mettant à leur portée un réseau mondial de prestation de services. Fondée en 1976, CGI applique une approche rigoureuse afin d'afficher un bilan inégalé de 95 % de projets réalisés selon les échéances et budgets prévus. Nos services-conseils en management ainsi que nos services d'intégration de systèmes et de gestion déléguée de grande qualité aident nos clients à tirer profit de leurs investissements tout en adoptant de nouvelles technologies et stratégies d'affaires. Grâce à notre engagement auprès de nos clients, leur indice moyen de satisfaction est constamment supérieur à 9 sur 10. Pour en savoir davantage, visitez [cgi.com](http://cgi.com).

Pour en savoir davantage à propos de CGI, visitez [www.cgi.com/gouvernements](http://www.cgi.com/gouvernements) ou communiquez avec nous à [info@cgi.com](mailto:info@cgi.com).