

# Étude de cas client

 SDIS 72

## Le SDIS 72 visualise le danger d'un incident avec XpertEye pour mieux adapter leur réponse opérationnelle

### A propos du SDIS 72

Située entre la côte Atlantique et Paris, la Sarthe est un département riche en histoire culturelle, en patrimoine et en tourisme, avec des attractions variées. Veiller à la sécurité de ce département qui compte 564 588 citoyens est la responsabilité du Service Départemental d'Incendie et de Secours de la Sarthe (SDIS 72), le corps des sapeurs-pompiers de la région. Le centre opérationnel des sapeurs-pompiers de la Sarthe est composé du centre de traitement de l'alerte (CTA) et du centre opérationnel départemental d'incendie et de secours (CODIS). Ce centre névralgique est un outil opérationnel permettant une gestion efficace des alertes et un traitement des opérations performant.

Le CTA réceptionne tous les appels d'urgence 18/112 du département de la Sarthe. Il assure le traitement des alertes, déclenche les moyens de secours des unités opérationnelles concernées, réoriente les appels ne concernant pas sa compétence et travaille en interconnexion avec le SAMU et les forces de l'ordre.

Le SDIS 72 a intégré XpertEye dans ses opérations de secours pour améliorer la communication et a déjà constaté d'excellents résultats.

### Défi

**Avec 215 000 appels et 30 000 interventions par an, le SDIS 72 a les mains bien occupées toute l'année.**

Le service est parfois confronté à des appels imprécis depuis le lieu de l'incident. La première communication jouant un rôle important dans l'ensemble de l'opération de sauvetage. Les pompiers de la Sarthe étaient à la recherche d'une solution leur permettant de mieux exploiter les informations provenant de la zone d'incident. Ils espéraient également pouvoir adapter les moyens de secours, et améliorer les interventions et la prise en charge des victimes.

## Solution

Grâce à XpertEye, le CTA peut voir la zone environnant un accident à travers le téléphone d'un témoin. Cela les aide à évaluer la situation et à déployer des moyens sur le terrain plus efficacement, en fonction de la gravité de la situation. Le témoin ne doit rien télécharger, un clic sur un lien envoyé par SMS par le CTA suffit pour se connecter.



*Grâce au partage vidéo, le SDIS peut avoir accès à des informations plus précises telles que la localisation exacte de l'accident, de l'incendie... sans retarder l'intervention des secours. Cela permet à l'opérateur de mieux comprendre une situation, d'interpréter les informations pour mieux adapter les moyens de secours.*

**Capitaine Raphaël Castelain**, chef du CTA (centre de traitement des alertes) - CODIS



## Résultats

### • Agir en attendant les secours

L'opérateur du CTA qui reçoit un appel peut proposer au témoin de prendre le contrôle de la caméra de son smartphone. Avec XpertEye, les opérateurs du CTA peuvent demander aux témoins de l'accident d'agir tout de suite, en attendant l'arrivée des secours. Une façon «d'augmenter les chances de survie d'une personne».

### • Un plan d'intervention d'urgence bien préparé

Par exemple, un incendie dans une animalerie de la Sarthe s'est produit le 11 septembre 2022. L'opérateur a demandé aux témoins de leur montrer la scène à travers XpertEye, fournissant ainsi une vue en direct et une évaluation plus précise de la scène d'incendie.



*Sans XpertEye, qui nous a permis de renforcer les moyens déployés, les deux magasins situés de part et d'autre de l'animalerie auraient probablement été touchés par une propagation de l'incendie,* explique **le Colonel Le Breton**.

*Or, nous avons pu créer un rideau d'eau entre les bâtiments et éviter tout dommage supplémentaire.*

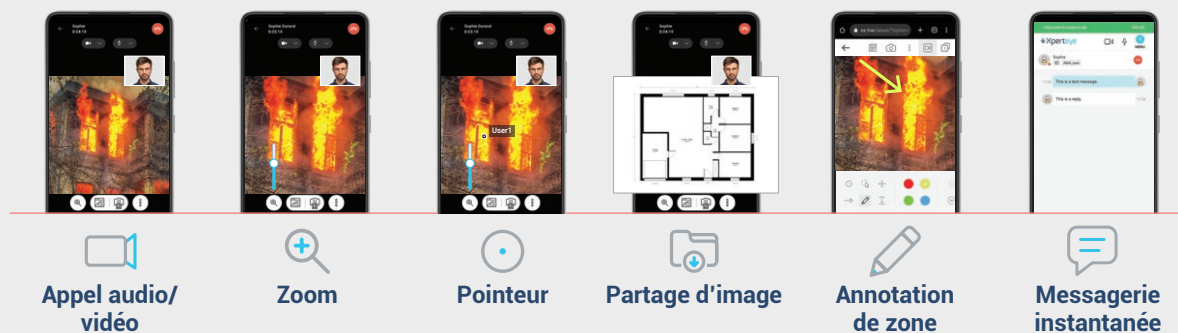


## Les avantages de XpertEye en un coup d'œil

- Fournit l'emplacement précis de l'accident
- Permet la visualisation d'images en direct de la scène de l'accident
- Évaluation précise du terrain de l'accident
- Meilleure orientation des témoins pour sécuriser la zone et agir pour sauver la victime le cas échéant

## Comment fonctionne XpertEye ?

- Le témoin d'un accident appelle le 18 ou le 112
- L'opérateur qui traite l'appel suggère d'utiliser XpertEye pour initier un appel vidéo
- L'opérateur envoie un lien au témoin par SMS
- Le témoin appuie sur ce lien, et l'opérateur visualise sur son écran les images de l'accident ou de l'incendie
- L'opérateur peut voir les images, zoomer, si nécessaire, et parler avec le témoin pour plus de précisions



## Références

[actu.fr](http://actu.fr)

[sarthe.fr](http://sarthe.fr)

[ouest-france.fr](http://ouest-france.fr)

