

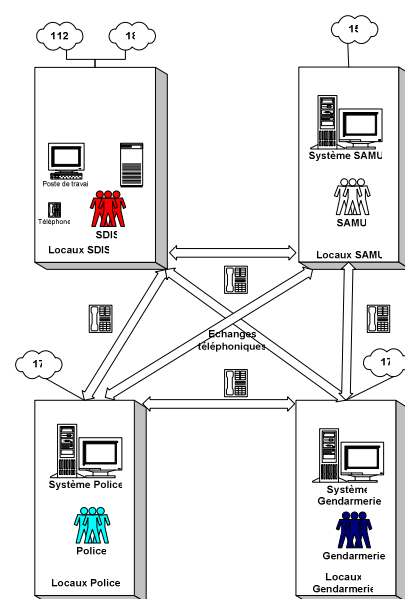
### La proposition de schémas organisationnels

Quatre schémas de fonctionnement différenciés pour la gestion des appels au 112 et la gestion du référentiel à partager ont été analysés et comparés sous l'angle de la réponse à ces principes :

- Une plate-forme commune physique, avec partage en un même lieu des moyens nécessaires à la gestion de ces appels, du référentiel et des outils de coordination;
- Une plate-forme commune virtuelle gérant les appels au 112 et le référentiel commun, les partenaires étant répartis dans leurs locaux respectifs;

- Une architecture répartie correspondant à l'existant, un référentiel étant mis en place pour assurer l'interopérabilité des différents systèmes (gestion des interfaces lors des reroutages ou d'interventions coordonnées);
- Une architecture coopérative dans laquelle les fonctions partageables de chacun des acteurs sont regroupées dans un système mutualisé assurant la gestion des référentiels et le partage des données entre partenaires.

Lors de la restitution de l'étude, un consensus général des services s'est exprimé autour d'une **plate-forme commune virtuelle**.



Organisation actuelle

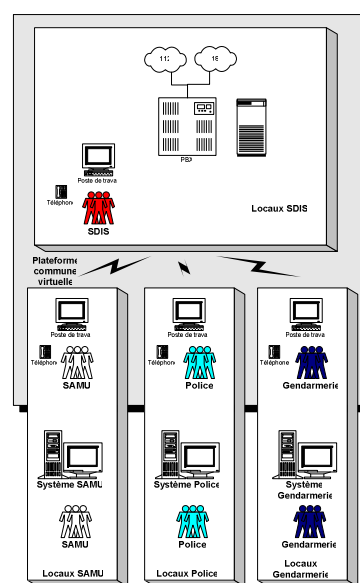


Plate-forme commune virtuelle

### Les apports d'ACTIF

Ce que ACTIF a clairement apporté dans cette démarche, c'est avant tout de la méthode et des bases de travail communes peu discutables qui ont permis de débroussailler les premières phases du projet et de s'entendre rapidement sur des principes généraux de fonctionnement partagés.

Le premier temps de la méthode a circonscrit l'étude dans un périmètre géographique et fonctionnel clair permettant de limiter le nombre des intervenants et de définir très précisément les limites fonctionnelles du projet de coordination des services d'urgence dans le contexte du 112. Le deuxième temps, depuis l'interview des partenaires jusqu'à la restitution commune, a permis de mettre à plat les logiques de fonctionnement de chacun, de manière à établir une bonne analyse de l'existant et de définir des principes de fonctionnement partagés par tous.

En cela, le modèle ACTIF semble être un élément particulièrement fort pour établir un vocabulaire commun : les différents services questionnés n'ont eu après coup que des remarques de détail liées à des spécificités de leur fonctionnement.

Enfin, la présentation de différents scénarios d'architecture sur la base d'un ensemble de systèmes fonctionnels et de leurs interfaces (services d'urgence, gestionnaires de voies, référentiel partagé et coordination) a permis de déclencher une discussion ouverte, dépassant les logiques de structures et sans a priori sur les solutions.

Aujourd'hui, le choix d'une architecture fonctionnelle et organisationnelle bâtie sur le principe d'une plate forme commune virtuelle apparaît non seulement bien partagée localement, mais aussi parfaitement transposable à d'autres départements.

**Projet :** dans le contexte de la mise en place du 112, proposer un cadre cohérent pour la coordination des services d'urgences depuis la réception de l'appel jusqu'à son traitement

**Enjeux :** réussir la mise en œuvre de la directive européenne « 112 », en conservant un traitement adapté des appels sur les numéros existants tout en améliorant l'efficacité des interventions et la coordination de chacun des services

**Apports d'ACTIF :** une aide à la décision par la proposition de scénarios d'architecture différenciés, analysés sur la base de principes de fonctionnement partagés

### Le contexte général

Les différents services de secours et d'urgence, services départementaux d'incendie et de secours (SDIS), SAMU, police nationale, gendarmerie, sont sollicités pour répondre à une situation d'urgence,

- soit par une détection d'une situation anormale (gérée en interne) ;
- soit le plus fréquemment par un usager utilisant un numéro d'appel spécifique (15, 17, 18...);
- soit par le transfert ou « reroutage » d'appels venant d'autres services (d'urgence ou gestionnaires de voie...).

Cette culture du renvoi d'appel est aujourd'hui bien installée dans les services et bien acceptée, dans la mesure où elle est réciproque et limitée : la connaissance par les usagers des spécificités des numéros d'appel d'urgence permet, en général, une bonne pré-sélection du service compétent.

Cependant, la création par une directive européenne de 1991 du numéro unique d'appel d'urgence « 112 », a augmenté la logique du

reroutage ainsi que le nombre d'appels jugés « polluants » par certains services : l'intention de la directive est, en effet, de donner la possibilité à toute personne se déplaçant sur l'ensemble du territoire européen de solliciter de la part du 112 une réponse adaptée, et dans sa langue, à une demande d'assistance dans une situation dont il ne peut se sortir seul. Cela dépasse la stricte notion d'urgence.

La mise en place opérationnelle de ce numéro a été organisée au niveau départemental, sous l'égide des préfets. Dans les Côtes d'Armor, comme dans la plupart des départements de France, le préfet a décidé de confier la réception de ces appels au Centre de traitement d'appels (CTA) du SDIS.

La logique du service proposé a mis en évidence des besoins de coordination qui dépassent largement le simple transfert d'appel. Cela a conduit le Ministre de l'intérieur à demander que soit expérimenté une plate forme commune permettant de répondre aux exigences de service de la directive 112 : le département des Côtes d'Armor a été désigné département pilote.

### L'intervention d'ACTIF

C'est dans ce contexte que la préfecture des Côtes d'Armor a sollicité une étude de diagnostic ACTIF. Cette intervention s'est déroulée à la charnière des années 2004-2005. Elle a consisté en diverses interviews auprès des services concernés de manière à réaliser :

- une confrontation entre la pratique effective et le fonctionnement théorique des services, tel que décrit dans le modèle ACTIF ;
- une mise en évidence des besoins (en termes d'objectifs de service et donc de fonctions et d'interfaces à assurer entre partenaires et systèmes), des contraintes de chacun (parmi lesquelles figurent les normes, langages, vecteurs de communication, mais aussi niveau de service exigé de l'extérieur) et des projets en cours ou prévus ;
- la proposition de scénarios différenciés d'architecture fonctionnelle et organisationnelle ;
- et l'analyse de ces scénarios sur la base de principes définis avec les différents partenaires.

### Un projet ?

L'équipe ACTIF peut vous aider à travailler sur vos projets et avant-projets :

**Contacts :**  
Yannick DENIS (CERTU)  
Tel : 04 72 74 59 46

Patrick MALLEJACQ (DSCR)  
Tel : 01 40 81 81 17

Éric BOURLES (DSCR)  
Tel : 01 40 81 81 36

<http://www.its-actif.org/>

## La confrontation des pratiques au fonctionnement théorique

Le fonctionnement des services d'urgence peut être analysé à travers d'une logique de systèmes d'information tel que le propose le modèle ACTIF. Les métiers des urgences peuvent alors être décomposés selon 3 niveaux d'action :

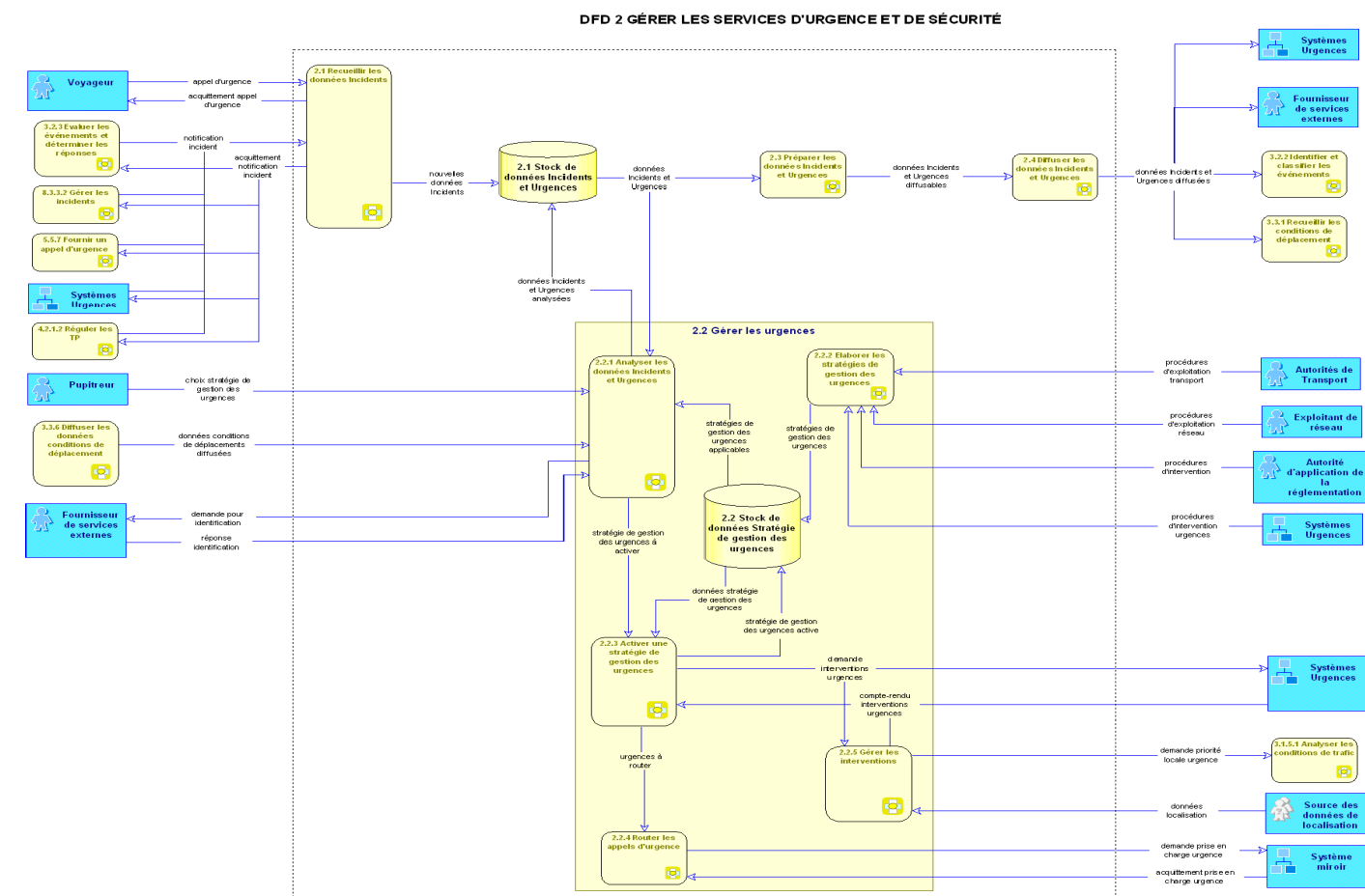
- La gestion de l'appel d'urgence : depuis la réception du signal jusqu'à la demande d'intervention ou au reroutage vers le service adapté ;
- La gestion de l'intervention : qui comprend l'ensemble des fonctions depuis la demande d'intervention, l'activation d'une stratégie d'intervention et son suivi jusqu'à la fin de la situation d'urgence ;
- La définition des stratégies d'intervention : située en amont des autres niveaux, elle utilise les informations issues des stocks de données (mains courantes, informatiques ou non) pour évaluer les interventions et, si besoin, faire évoluer les stratégies.

Le schéma ci-dessous, issu du modèle ACTIF est applicable aussi bien au SDIS, au SAMU qu'à la police ou la gendarmerie. Les seules différences sont liées aux pratiques effectives de chacun des partenaires et aux exigences de service .

Les différents flux de messages présents dans le modèle sont ceux qui pourraient exister dans la réalité. En particulier, ceux qui sortent de la chaîne de processus recueil, traitement, stockage, diffusion présentent les points sur lesquels peuvent être mis en avant les besoins d'interopérabilité. C'est dans ce cadre qu'apparaît le nécessité de définir des fonctions relatives à la **gestion d'un référentiel commun**.

En effet, c'est à ce niveau que peut se construire une véritable stratégie d'interopérabilité des services. Il ne suffit pas de décrire des chaînes continues permettant de voir comment transite une information d'un service à l'autre. Pour qu'elle soit utilisable, il faut au préalable que cette information soit comprise, et donc exprimée selon une grammaire et un vocabulaire compréhensible (tout au moins traduisible) dans le vocabulaire de chacun.

L'analyse des pratiques réelles peut mettre en évidence des **problèmes de redondance** (appels multiples pour un même événement activant des services différents), mais aussi et surtout **des manques** (précision et suivi des informations données, absence de consolidation, défaut d'évaluation) générateurs de gênes ou de pertes d'efficacité. Les points suivants ont ainsi été constatés et ont amenés une expression claire de besoins, contraintes, tout en replaçant cette expression dans le cadre de projets locaux ou nationaux .



Domaine fonctionnel ACTIF relatif aux services d'urgence et de sécurité

## L'expression des besoins et des contraintes

► **Gestion de l'appel d'urgence**  
La difficulté régulièrement signalée par les services est le nombre des appels qui ne nécessitent pas intervention. Si pour le 17 et le 18, les appels sont souvent assez bien ciblés et correspondent de la part des usagers à un choix précis correspondant aux compétences des services, la sollicitation du 15 et du 112 est moins bien ciblée. Cela peut entraîner un encombrement intempestif des lignes dédiées pour des appels qualifiés parfois de « polluants », mais qui correspondent bien à une situation de détresse qui nécessiterait un traitement adapté.

D'où le principe de conserver des numéros spécifiques organisant la présélection des services par les appelants (application par exemple sur les pharmacies de garde) et celui d'organiser à terme une réponse adaptée sur les demandes « diverses ».

► **Gestion des interventions**  
L'activation des stratégies d'intervention se fait d'une manière autonome dans chacun des services. La diversité des moyens à disposition des différentes structures ne les autorisent pas à se fixer les mêmes objectifs de services et attitudes face à l'appel. Des besoins sont exprimés pour une **amélioration des échanges avec les gestionnaires de voies** : ils sont la plupart du temps insuffisants et rarement assurés en continu mais pourtant essentiels dans le choix des itinéraires tenant compte d'informations cartographiques correctes, mais aussi d'informations sur les conditions de circulation (congestion, travaux...).

Les besoins de remontées d'informations en continu sur le traitement de la situation d'urgence, ainsi que sur le suivi des matériels, apparaissent clairement en vue d'adapter au mieux les réponses et les décisions (liaisons radio vers le poste de commandement, localisation par balise GPS...).

► **La coordination**  
Elle se fait en fonction des nécessités, au coup par coup. Elle ne concerne souvent que deux ou trois services différents. Les besoins ressentis sont de deux ordres :

- des plans de coordination des interventions que l'on pourrait activer d'une manière automatique en amont des interventions ; le frein à l'application pratique de ces plans tient dans la difficulté pour chacun des services de garantir l'intervention effective des moyens dans le cas de situation d'urgences particulières, comme dans le cas de crises ;
- des outils partagés permettant une évaluation objective des interventions sur le terrain et des moyens utilisés et pouvant en cas de crise majeure permettre une gestion effective par l'autorité de coordination des services d'urgence.

► **Référentiel**  
Il est apparu essentiel de proposer un ensemble cohérent permettant de réaliser des échanges d'information compréhensibles entre chacun des services : les données doivent donc être décrites sur la base de références partagées. Le besoin d'un **référentiel commun** géré en continu par un outil partagé concerne :

- les aspects cartographiques (localisants), routiers, avec mise à jour pour une connaissance des meilleurs itinéraires ;
- le croisement des informations entre services permettant de lever les appels redondants ;
- la connaissance des moyens disponibles dans les autres services...

Son absence est vécu comme un frein à l'efficacité des services et surtout à leur coordination.

## La mise en évidence de principes de fonctionnement communs

Le principe de fonctionnement décrit intègre les activités existantes recueillies lors des différents interviews auprès des différents acteurs ainsi que les activités identifiées comme manquantes pour parvenir à un système pleinement opérationnel. Ces activités concernent essentiellement la notion de coordination ainsi que la mise en œuvre d'un référentiel, elles sont issues du modèle ACTIF. La nécessaire coopération des services et des systèmes s'appuie sur des principes forts :

- **Subsidiarité** : chaque acteur reste maître dans son domaine de compétence ;
- **Coopération** : partage d'informations et intervention simultanée si nécessaire ;
- **Coordination** : coopération sur la base de stratégies prédéfinies ;

- **Absence de hiérarchie** : pas de dépendance hiérarchique entre les services (hors hiérarchie préfectorale) ;
- **Échanges en mode asynchrone** : un système peut continuer à fonctionner malgré l'absence ou l'indisponibilité d'un autre système ;
- **Confidentialité** : chaque acteur doit garantir l'intégrité et la complétude de ses données en gérant les droits d'accès.

... Et sur deux règles :

- **Evolutivité** de chaque système de manière indépendante, en fonction des évolutions réglementaires et fonctionnelles ;
- Prise en compte des **outils standard** permettant à chaque acteur de développer son système à partir des progiciels métiers standard disponibles sur le marché.