GESTION DE PROJET

Module « Manager des Risques et des Ressources »

Formation d'Adaptation à l'Emploi de Capitaine 2016-02

PROJET DE CONSTRUCTION D'UNE BOITE A OUTILS D'AIDE A LA DECISION A DESTINATION DES ACTEURS DU CTA-CODIS



Cne Nicolas BARO

Cne Sébastien LUROL
Cne Rémy VIAL

Cne Manuel GOURIOU

Cne Maxime BALTENNECK
Cne Jérémy LEROY

SOMMAIRE

REMERCIEMENTS 3

INTRODUCTION 4

I. LA DEFINITION DU PROJET 5

1. Le contexte 5
2. Les enjeux 5
3. L'objectif 6

II. LA CONDUITE DE PROJET 7

1. L'organisation 7
2. Les acteurs associés 8
3. Les grandes étapes du projet 8
4. Les outils utilisés 9

III. LA CONSTRUCTION DE LA BOITE A OUTILS 11

1. L'état des lieux 11
2. Elaboration du plan, choix des outils et des ressources 14
3. La conception de la BAO 15
4. La phase de test et le réajustement 19

IV. EXEMPLES D'UTILISATION 20

1. Prise d'appel pour un feu de véhicule au GPL 20
2. Prise d'appel pour un accident avec un TMD 23

CONCLUSION 26

GLOSSAIRE 27

ANNEXES 29

REMERCIEMENTS

Nous tenons tout d'abord à remercier l'équipe encadrante de l'ENSOSP, et notamment, les commandants Richard BIGONNEAU, Jérôme RAFFI et Gilles BRUTILLOT ainsi que le lieutenant Olivier PASQUINI pour leur disponibilité.

Nous remercions également les chefs des CTA-CODIS des SDIS représentés au sein de notre groupe projet qui ont pris le temps de nous orienter dans notre démarche.

Plus largement, nous désirons remercier les différents chefs des CTA-CODIS qui ont répondu au questionnaire contribuant ainsi à alimenter notre réflexion.

Nous remercions aussi les agents des SDIS qui ont participé aux tests et qui, par leurs remarques pertinentes, nous ont permis d'améliorer la boîte à outils (BAO) afin de la rendre davantage opérationnelle.

Enfin, nous souhaitons témoigner notre reconnaissance particulière au Lcl Thierry CARRET (SDIS 04), au Cne Xavier PASSE (SDIS 69), à M^{me} Gaëlle AUTIN (SDIS 04) et à M. Arnaud DEMONTIS (ECASC) pour leurs conseils avisés.

INTRODUCTION

Une décision est parfois difficile à prendre surtout quand elle doit intervenir dans un contexte d'urgence. Il faut alors, dans un temps très court, analyser la situation, comprendre la problématique et appréhender les enjeux. Pour une même situation, les décisions à prendre sont parfois complètement différentes. Elles dépendent notamment de la formation suivie par le décideur, de son entraînement, de son expérience professionnelle…

Pour aiguiller et accompagner les personnes détentrices d'un pouvoir de décision, les organisations (entreprises, collectivités, associations…) créent et mettent en place des outils d'aide à la décision. De nombreux secteurs d'activité sont concernés comme l'aéronautique, l'industrie ou encore la santé… Les SDIS, et en particulier les CTA-CODIS, n'échappent pas à ce mode de fonctionnement.

Avec la loi de départementalisation du 3 mai 1996, les structures locales de traitement des appels d'urgence et de gestion opérationnelle se sont regroupées et bien souvent centralisées à l'échelle départementale. Ce processus s'est accompagné d'une réelle évolution dans le domaine des systèmes de gestion opérationnelle, ce qui permet aujourd'hui aux SDIS de bénéficier d'algorithmes d'aide à la décision puissants permettant de gagner en efficacité. Outre l'algorithme qui constitue le cœur du dispositif, ces systèmes proposent d'autres outils d'aide à la décision comme la cartographie ou encore les supervisions techniques et opérationnelles. A noter que les SDIS attachent une importance certaine à ces outils de supervision qui sont aujourd'hui en pleine mutation pour mieux répondre aux besoins des utilisateurs.

Les systèmes de gestion opérationnelle ne sont pas les seuls dispositifs d'aide à la décision au sein des CTA-CODIS. D'autres outils sont également utilisés. Il peut s'agir d'applications, de sites internet spécialisés ou non, de fiches réflexes nationales ou créées au sein de chaque structure.

Nous pouvons donc distinguer les outils d'aide à la décision intégrés au système de gestion opérationnelle de ceux qui le ne sont pas. Si les fournisseurs de système de gestion opérationnelle offrent des fonctionnalités assez similaires, la diversité des autres outils est quant à elle bien réelle. Cette diversité constitue une richesse qu'il convient d'exploiter. Et cela, les CTA-CODIS l'ont bien compris même si aujourd'hui, le manque de partage de ces outils nuit à leur utilisation.

La particularité des métiers du CTA-CODIS, liée à la fréquence des mobilités d'une part, et à la complexité des situations rencontrées d'autre part, impose d'avoir une bibliothèque d'outils d'aide à la décision efficace.

Tel est l'objectif de notre projet qui vise à rechercher, rassembler et organiser les outils d'aide à la décision utilisés par les SDIS dans un agrégateur de ressources unique qui sera mis à disposition du CTA-CODIS de La Loire avant d'être plus largement diffusé. Compte-tenu du particularisme de chaque département, l'équipe projet s'attachera à rendre facilement personnalisable cette BAO.

Le présent rapport vous permettra de comprendre de quelle manière ce projet a été conduit.

« La pire décision de toutes est celle que l'on n'a pas prise »

Zig Ziglar

I. LA DEFINITION DU PROJET

1. Le contexte

Une grande partie des officiers de la formation d'adaptation à l'emploi de capitaine 2016-02 occupe ou a occupé des emplois fonctionnels et/ou opérationnels au sein d'un CTA-CODIS.

Les échanges et le partage d'expérience au sein de la promotion ont permis de constater :

- la richesse des outils d'aide à la décision intégrés ou non à disposition des acteurs des CTA-CODIS,
- un manque de centralisation des outils opérationnels à destination des CTA-CODIS,
- une carence dans les outils de supervision proposés par les systèmes de gestion opérationnelle,
- un sentiment de perte d'autonomie des opérateurs lors du traitement des appels qui se comparent très souvent à des «presse-boutons»,
- une augmentation globale de l'activité liée au traitement des appels ce qui entraine parfois une sur-sollicitation des opérateurs,
- une réelle difficulté pour les acteurs du CTA-CODIS à répondre efficacement à la diversité et à la complexité des situations rencontrées.

Fort de ce constat, nous avons décidé de travailler sur un projet visant à construire une BAO d'aide à la décision à destination des acteurs des CTA-CODIS.

Etant le commanditaire fictif de ce projet, le directeur du SDIS de la Loire a rédigé une lettre de cadrage visant à préciser ses attentes, les moyens attribués et les délais impartis (cf. Annexe 1).

2. Les enjeux

L'analyse des enjeux est une étape incontournable dans la préparation d'un projet. Elle vise à mettre en évidence les bénéfices et les risques du projet.

a. Humains

Aider à la décision ne signifie pas mettre à disposition des acteurs du CTA-CODIS des procédures rigides qui nuisent à la réflexion et à l'épanouissement intellectuel. Ces outils doivent faciliter la prise de décision sans la contraindre et permettre ainsi une certaine latitude dans l'expertise de la situation à chaque niveau de fonction. Cette autonomie participe à la valorisation des fonctions du CTA-CODIS.

Ces outils apparaissent également comme des repères pour les utilisateurs. Ils rassurent dans la prise de décision. Cela est d'autant plus vrai lorsque le décideur est novice dans la fonction (ex. : un opérateur qui vient de terminer son parcours de formation).

Comme toute évolution, ce projet risque d'être confronté à une résistance au changement puisqu'il modifie les habitudes de travail des utilisateurs. Pour atténuer ce phénomène, l'équipe projet s'est attachée à construire un outil :

- répondant aux besoins exprimés,
- prenant en compte les contraintes d'utilisation propres au travail en salle opérationnelle,
- en collaboration avec les acteurs concernés.

L'accompagnement dans la prise en main de la BAO permet également de diminuer cette résistance au changement.

b. Organisationnels

Cette BAO permet :

- un accès rapide à l'information recherchée,
- de prendre des décisions en ayant appréhendé l'ensemble des composantes de la situation (risques, enjeux, références réglementaires, les moyens nécessaires, les acteurs associés…),

- une certaine homogénéisation des pratiques au niveau départemental limitant ainsi les écarts avec la doctrine,
- une meilleure anticipation des risques et des besoins du terrain.

c. Techniques

Dans la phase de préparation de la construction de la BAO, l'équipe projet s'est attachée à rechercher une application permettant de créer une interface facilement utilisable et personnalisable. Ainsi, l'utilisation de ce dispositif que ce soit en qualité d'administrateur et/ou d'utilisateur ne nécessite aucun prérequis dans le domaine informatique.

De plus, la BAO créée n'étant en aucun cas interfacée avec le système de gestion opérationnelle, les ressources restent accessibles même en cas de défaillance du système.

A noter que l'utilisation de la BAO nécessite que les acteurs du CTA-CODIS soient équipés d'un poste informatique « administratif ». Pour les SDIS dotés d'une architecture réseau séparée, les utilisateurs devront être équipés de deux postes informatiques. L'un sera dédié à l'exploitation du système de gestion opérationnelle et l'autre sera consacré à la consultation de la BAO. Cette contrainte peut représenter un frein au déploiement de cet outil dans les SDIS.

d. Economiques

D'un point de vue économique, deux enjeux ont été identifiés. Le premier est la limitation du risque de contentieux par la sécurisation de la prise de décision. Le second est la gratuité du logiciel permettant la création et la modification de la BAO.

e. Réglementaires

Lors de la collecte des documents, l'équipe projet s'est attachée à vérifier la provenance et la mise à jour des documents. Elle a également pris soin de demander aux auteurs des documents l'autorisation d'utiliser et de diffuser leur production.

3. L'objectif

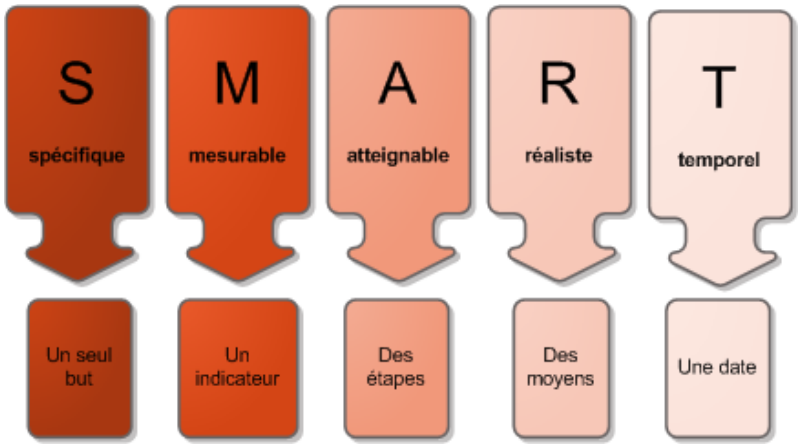
L'objectif du projet est de mettre à disposition du CTA-CODIS de la Loire un agrégateur rassemblant et organisant un ensemble d'outils d'aide à la décision au sein d'une interface personnalisable.

A noter également que ce projet répond à un besoin fort de plusieurs CTA-CODIS représentés dans la FAC. Les SDIS ayant répondu à notre questionnaire (cf. paragraphe III.1) ont d'ailleurs confirmé leurs attentes dans le domaine.

Bien que cette demande ne fasse pas partie de la lettre de cadrage, nous projetons de mettre à disposition des CTA-CODIS qui le souhaitent le fruit de nos travaux.

Compte-tenu du temps imparti pour atteindre cet objectif, la volonté de l'équipe projet n'a pas été de créer de nouveaux outils mais bel et bien de rassembler en un endroit unique les ressources pertinentes utilisées aujourd'hui par les SDIS.

Comme tout objectif, celui qui a été fixé dans le cadre de ce projet doit être SMART :

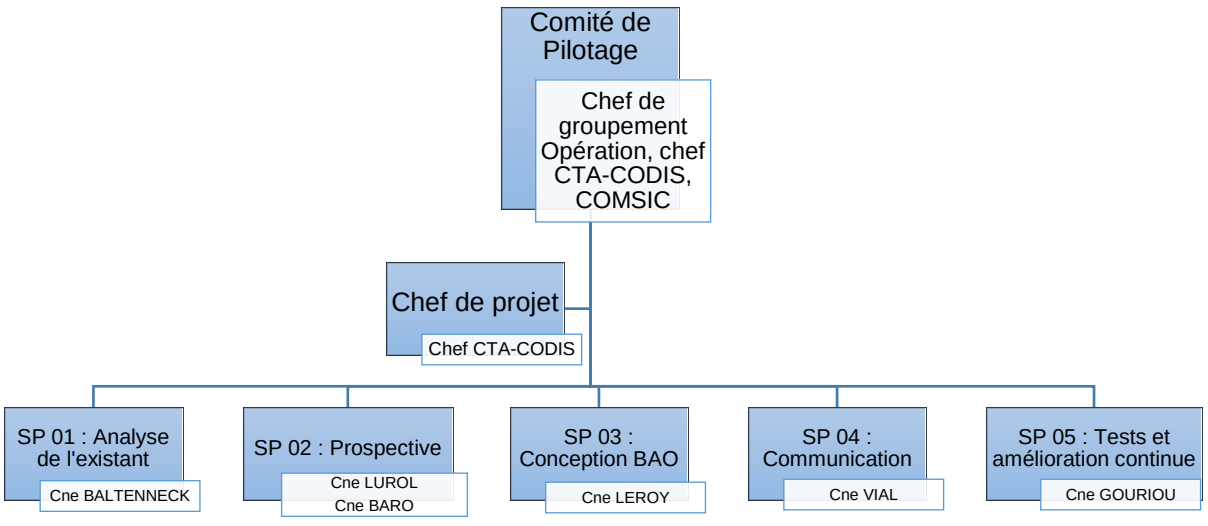


S	• Création d'une BAO à destination du CTA-CODIS de La Loire.
M	• Il y a ici deux types d'indicateurs. Le premier est binaire : la BAO a-t-elle été construite ou non? Le second est qualitatif : quel est le taux de satisfaction des utilisateurs?
A	• Bien qu'il soit ambitieux, le planning du projet semble cohérent. Cette BAO n'étant pas une finalité, la mise à disposition d'un socle de données organisées sera une réussite.
R	• Les moyens humains et matériels nécessaires à la conduite de ce projet sont adaptés.
T	• La BAO devra être opérationnelle pour le 24 novembre 2016.

II. LA CONDUITE DE PROJET

1. L'organisation

La définition du projet a mis en évidence une charge de travail importante à réaliser dans un délai très contraint. Une de nos priorités a donc été de structurer l'équipe projet pour, non seulement, répartir cette charge de travail mais, également, responsabiliser l'ensemble des acteurs du projet. Une organisation en sous projets (SP) a été retenue :



2. Les acteurs associés

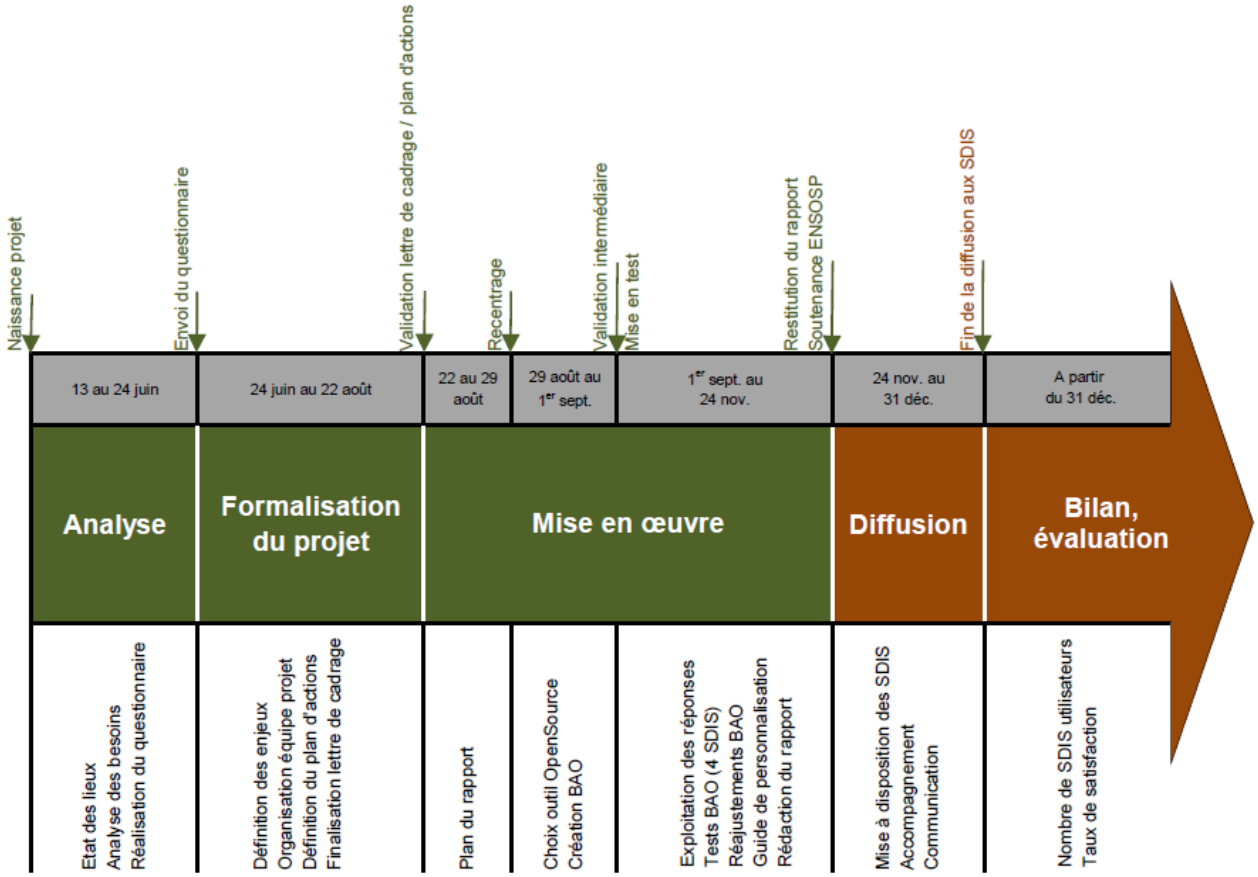
La conduite de ce projet a nécessité le recours à d'autres acteurs de différentes natures (experts, utilisateurs…).

SOUS-PROJET	ACTEURS ASSOCIES	MISSIONS
SP 01 : Analyse de l'existant	- Responsables des CTA-CODIS dont les SDIS sont représentés dans la FAC	- Analyser les attentes des CTA-CODIS - Analyser les pratiques et les outils des CTA CODIS
SP 02 : Prospective	- Responsables des CTA-CODIS dont les SDIS sont représentés dans la FAC - Experts intervenus à l'occasion des séquences dispensées lors de la FAC	- Interroger les fournisseurs de SGO sur les travaux de R&D en cours sur les outils d'aide à la décision - Proposer des outils pertinents et innovants
SP 03 : Conception BAO	- Service informatique - Concepteur BAO RCH (cf. mémoire RCH4) - Futurs utilisateurs (opérateurs, chefs de salle, officiers)	- Concevoir une BAO sur un support gratuit, personnalisable et évolutif répondant aux besoins - Choisir les outils au sein de la BAO
SP 04 : Communication	- Service communication	- Préparer la conduite du changement au sein du CTA-CODIS - Préparer la communication post validation du projet
SP 05 : Tests et amélioration continue	- Futurs utilisateurs (opérateurs, chefs de salle, officiers)	- Vérifier la pertinence de la BAO auprès d'utilisateurs -Mettre en œuvre la partie Check du PDCA et proposer des axes d'amélioration

3. Les grandes étapes du projet

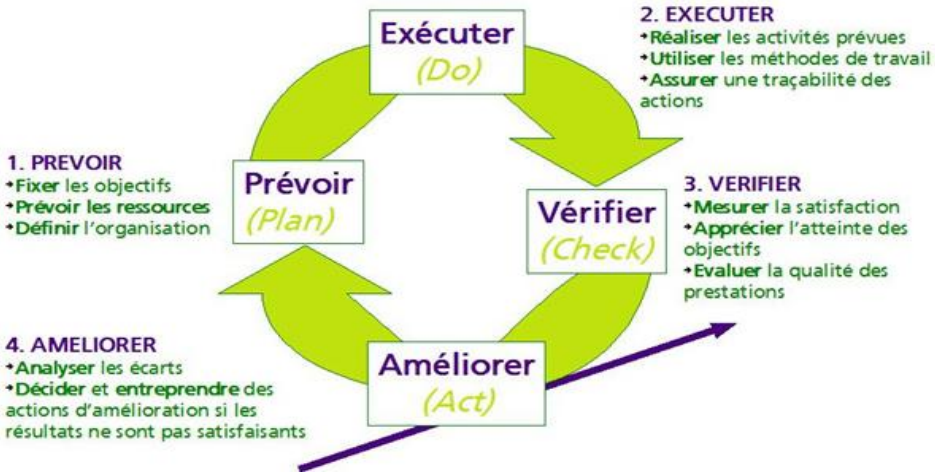
Notre projet a pour ambition que la BAO soit exploitable, personnalisable et surtout évolutive. Elle devra ainsi s'enrichir au fur et à mesure de son déploiement mais également s'adapter à l'évolution des risques.

Nous avons synthétisé les grandes étapes du projet sous la forme d'une frise issue du diagramme de GANTT.



Les grandes étapes du projet

Le projet de conception s'inscrit donc dans une démarche d'amélioration continue en suivant le modèle PDCA (ou roue de Deming).



4. Les outils utilisés

a. Le brainstorming

Le brainstorming a permis de débattre ensemble sur les enjeux de notre projet mais également de définir plus précisément le périmètre final.

Cette étape a été un préalable indispensable à la conception de la carte heuristique globale du projet.

b. L'analyse FFOM

Afin de visualiser de façon synthétique la situation générale et la faisabilité de notre projet, nous avons utilisé l'outil d'analyse FFOM (Forces, Faiblesses, Opportunités, Menaces) ou SWOT en anglais (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats). Cette matrice permet de rassembler et de croiser les analyses interne et externe avec les environnements micro et macro de la structure étudiée, en l'occurrence un CTA-CODIS.

	Positif (pour atteindre l'objectif)	**Négatif** (pour atteindre l'objectif)
Origine interne (organisationnelle)	**FORCES** - Réseau ENSOSP (FILT et FAC) - Renouvellement récent du SGO dans plusieurs SDIS (CCTP à disposition) - Expérience en CTA-CODIS pour plusieurs officiers - 4 SDIS de tailles différentes représentés dans le groupe - Nouvelle dynamique pour les acteurs du CTA-CODIS - Responsabilisation des personnels - Amélioration de la réponse opérationnelle	**FAIBLESSES** - Sujet vaste - Personnalisation nécessaire pour chaque SDIS - Moyens différents (financiers, humains, volonté) - Risque de perte d'autonomie des personnels - Résistance au changement des personnels quant à leurs pratiques
Origine externe (origine = environnement)	**OPPORTUNITES** - Interrogation nationale (DGSCGC) - Enjeu important pour les SDIS - Mutualisation des coûts (développement…) - Harmonisation des pratiques - Partage / échanges avec différents acteurs liés au CTA-CODIS	**MENACES** - Faible taux de réponse au questionnaire - Période de lancement de la démarche (été) - Certains SDIS sont peut-être déjà satisfaits de leurs outils

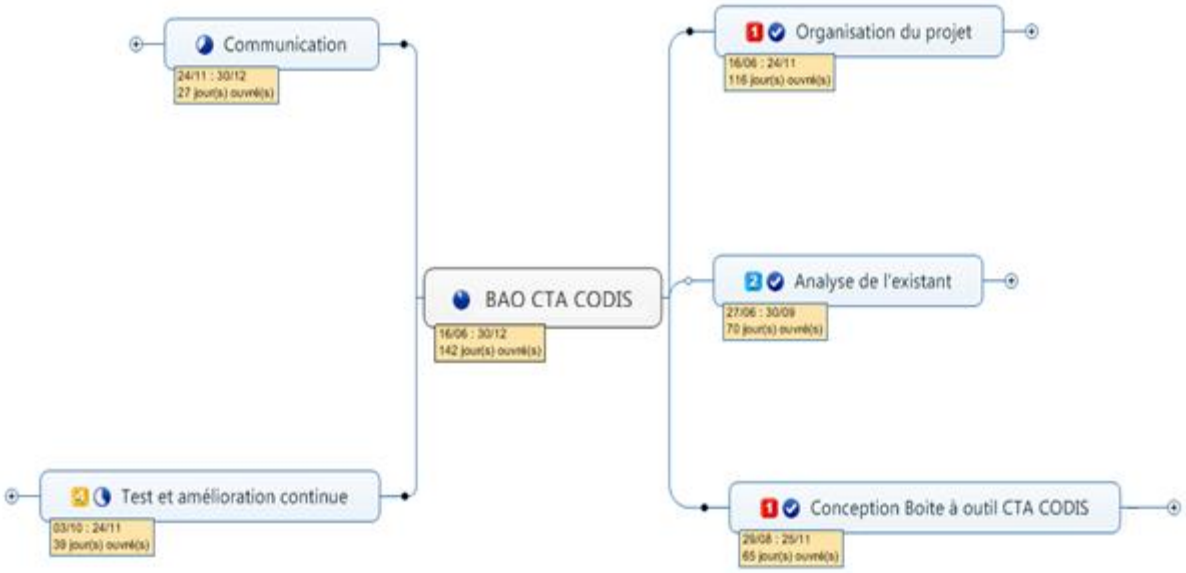
c. La carte heuristique (ou MAP)

Cette méthode, appelée également carte des idées, carte conceptuelle, schéma de pensée ou carte mentale est un diagramme qui représente les connexions de sens entre différentes idées, les liens hiérarchiques entre différents concepts.

Il s'agit d'une représentation arborescente basée sur les principes de l'organigramme.

A partir du brainstorming, l'équipe projet a élaboré sa stratégie sous forme de carte créée à l'aide du logiciel Mind Manager.

Le chef de projet a ensuite pu répartir les tâches aux différents membres de l'équipe en suivant le principe d'organisation en sous projets décrit précédemment.



Extrait de la carte heuristique du projet (cf. Annexe 2)

d. Les fiches de tâches

Une fiche de tâche est un outil qui permet de passer de la phase d'organisation globale de la démarche de projet à une phase de mise en œuvre.

Sa construction permet d'allouer les ressources à mobiliser (financières, humaines et techniques) et les durées de réalisation à chaque tâche identifiée.

Une tâche est identifiée en tant que telle dès lors qu'elle a un rôle primordial à jouer dans l'exécution du projet. Sa non-exécution pourrait empêcher de mener le projet à son terme ou compromettre l'atteinte des objectifs.

La formalisation des tâches permet donc de décomposer le projet en unités contrôlables et d'assigner un seul responsable par thématique principale.

Ainsi chaque responsable de sous projet a formalisé une fiche de tâche validée par le chef de projet.

Exemple : Fiche de tâche « Conception de la BAO » (cf. Annexe 4).

e. Le diagramme de GANTT

A l'issue de ces premières étapes indispensables, nous savions par expérience que la réussite du projet dépendait d'un respect rigoureux de l'échéancier imposé notamment par la date limite de rendu du projet fixée au 18 novembre 2016. Cet échéancier est présenté sous la forme d'un diagramme de GANTT.

Le diagramme de GANTT, est l'un des outils les plus efficaces pour représenter visuellement l'état d'avancement des différentes activités (tâches) qui constituent un projet. La colonne de gauche du diagramme énumère toutes les tâches à effectuer, tandis que la ligne d'en-tête représente les unités de temps les plus adaptées au projet (jours,

semaines, mois, etc). Chaque tâche est matérialisée par une barre horizontale, dont la position et la longueur représentent la date de début, la durée et la date de fin. Ce diagramme permet donc de visualiser d'un seul coup d'œil :

- les différentes tâches à accomplir,
- la date de début et la date de fin de chaque tâche,
- la durée escomptée de chaque tâche,
- le chevauchement éventuel des tâches et la durée de ce chevauchement,
- la date de début et la date de fin du projet dans son ensemble,
- la dépendance de certaines tâches entre elles.

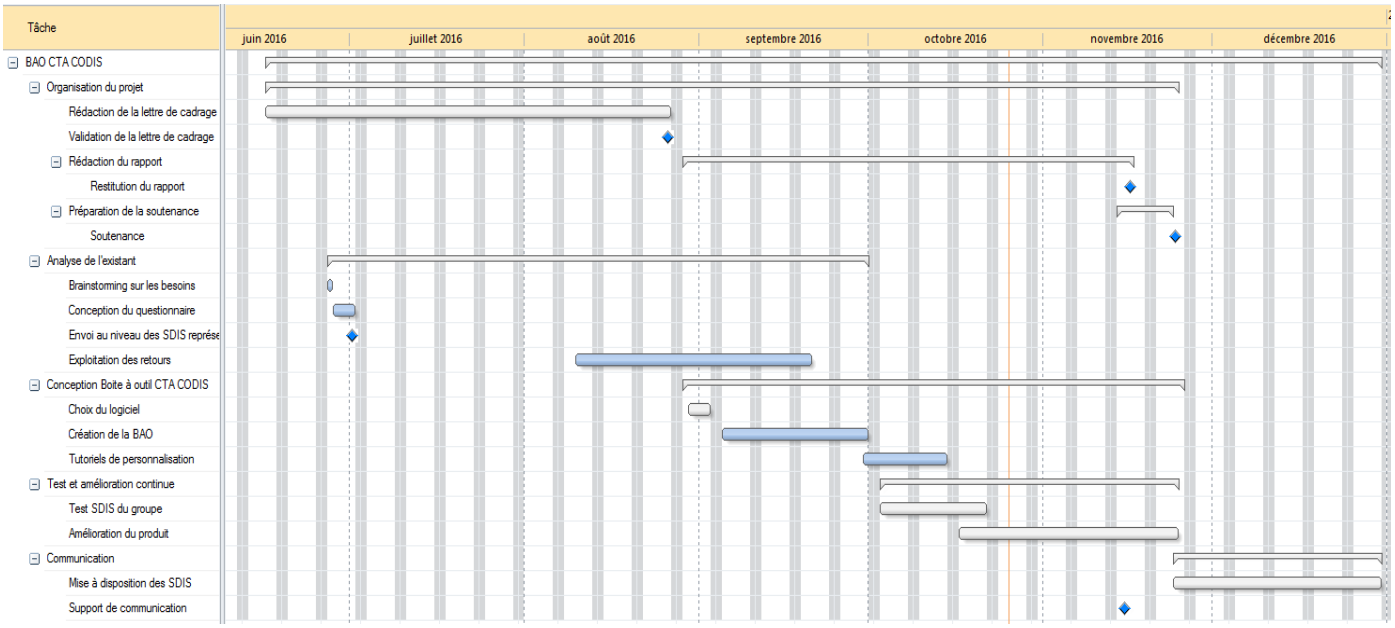


Diagramme de GANTT (cf. Annexe 3)

f. Les outils de communication interne

Dès le début de la démarche, le chef de projet s'est attaché à planifier l'ensemble des réunions de l'équipe avec pour objectif la mise en commun des travaux de chacun.

Il a rapidement été identifié que ces moments de partage n'étaient pas suffisants et qu'il convenait de mettre en place des outils de communication.

Au vu de l'éloignement géographique des participants, et pour permettre d'échanger et de partager le travail de chacun, nous avons créé :

- un espace de travail collaboratif pour entreposer notamment les documents,
- une boîte mail générique ayant une fonction de forum et d'échanges.

III. LA CONSTRUCTION DE LA BOITE A OUTILS

1. L'état des lieux

Réaliser un état des lieux de l'existant est un prérequis indispensable pour répondre à une problématique. Dans notre cas, il nous a fallu obtenir des éléments de réponse destinés à orienter nos travaux en termes d'existant et de besoins identifiés dans les CTA-CODIS. Pour ce faire, nous avons donc rédigé un questionnaire accessible en ligne via la plateforme *Google docs*. Constitué de 22 questions fermées et ouvertes, il a été rédigé en tenant compte de la contrainte d'être facilement accessible (quelques clics) et rapide à renseigner par les responsables des CTA-CODIS (cf. Annexe 5).

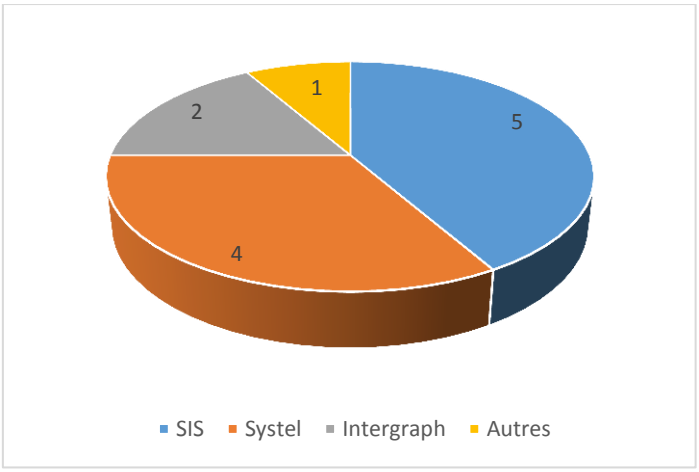
Plusieurs grandes thématiques ont été abordées :

- questions liées au « système de gestion opérationnelle » (existant, attentes…),
- questions liées à la « BAO » (existant, intérêt pour l'outil, attentes…),
- questions liées aux pratiques des SDIS en termes d'outils d'aide à la décision (météorologie, risques naturels et technologiques…),
- questions liées aux outils utilisés en termes d'analyse de zone d'intervention et de géolocalisation,
- questions liées à l'utilisation d'arbres décisionnels lors du traitement de l'alerte,
- questions liées aux outils de supervision opérationnelle et technique (interne et interservices).

Ce questionnaire a donc été diffusé par le biais de nos collègues de promotion dans leurs entités départementales, soit 28 CTA-CODIS. Au final, 12 d'entre eux ont apporté des réponses qui nous ont permis d'obtenir une base de réflexion (SDIS du Gard, des Deux-Sèvres, du Var, de la Vienne, du Cher, de l'Eure-et-Loir, de la Réunion, de la Savoie, de la Sarthe, de la Loire, de la Seine-Maritime et SDMIS du Rhône).

Même si cela n'est en définitive que faiblement représentatif à l'échelon national (12% des SDIS environ), on peut constater malgré tout une certaine homogénéité dans les réponses en terme de besoins. Cela laisse présager que de nombreux SDIS seraient intéressés par la mise à disposition d'une BAO.

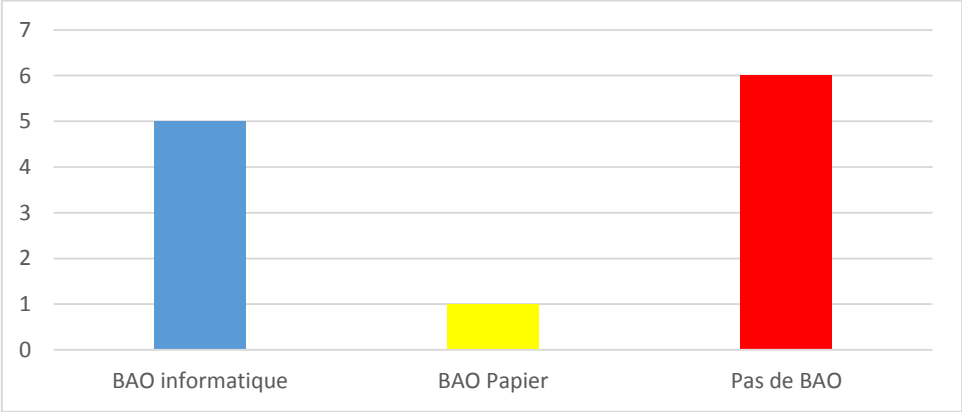
Premièrement, nous pouvons nous apercevoir que dans le panel des SDIS ayant répondu, les 3 plus importants fournisseurs de SGO sont présents.



Fournisseurs de SGO des SDIS ayant répondu au questionnaire

C'est une information importante car on s'aperçoit que les besoins d'une BAO sont indépendants du fournisseur de SGO. En effet, 100% des SDIS ayant répondu sont demandeurs d'une BAO d'aide à la décision à destination des acteurs des CTA-CODIS.

Certains SDIS possèdent déjà des BAO sous format informatique ou papier mais, à l'exception du SDMIS du Rhône, tous mettent en avant un besoin important de la perfectionner ou tout simplement de la créer.

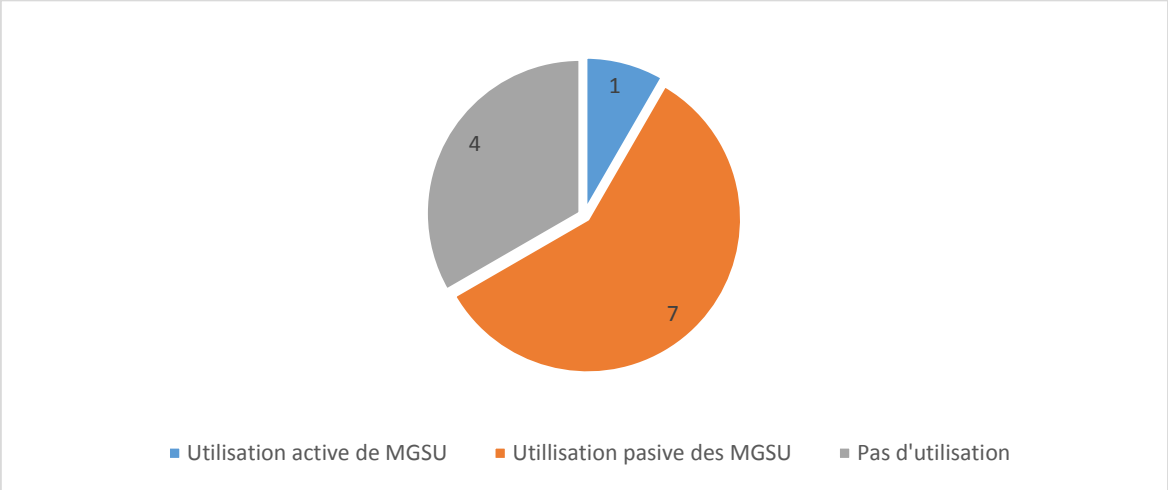


BAO au sein des SDIS

On peut se projeter en pensant qu'une BAO sous un format unique, enrichie et personnalisée par les SDIS souhaitant l'adopter, pourrait rapidement devenir un outil très performant.

Dans un deuxième temps, afin de permettre la construction de la BAO, nous avons sollicité les SDIS sur les outils utilisés en fonction des risques (météorologie, naturels, technologiques...). Le choix des outils retenus sera développé dans le paragraphe II.2.

Nous souhaitons mettre l'accent sur des outils d'avenir utilisés par les SDIS tels que l'utilisation des MSGU, que ce soit pour la veille d'information à caractère opérationnel ou la capacité à communiquer de l'information. Force est de constater, à travers leurs réponses, que ce domaine est en devenir et que de nombreux SDIS réfléchissent à s'inscrire dans ce dispositif.



Utilisateurs des MSGU

Bien que nous n'ayons pas abordé la supervision (technique ou opérationnelle) dans ce rapport, il nous est apparu pertinent et opportun d'interroger les SDIS tant cette thématique est au cœur de l'actualité.

Les échanges avec deux des principaux fournisseurs de SGO nous confortent dans notre choix de ne pas aborder ce thème dans notre rapport. En effet, tous proposent depuis peu ou vont proposer des solutions pertinentes répondant aux besoins des SDIS.

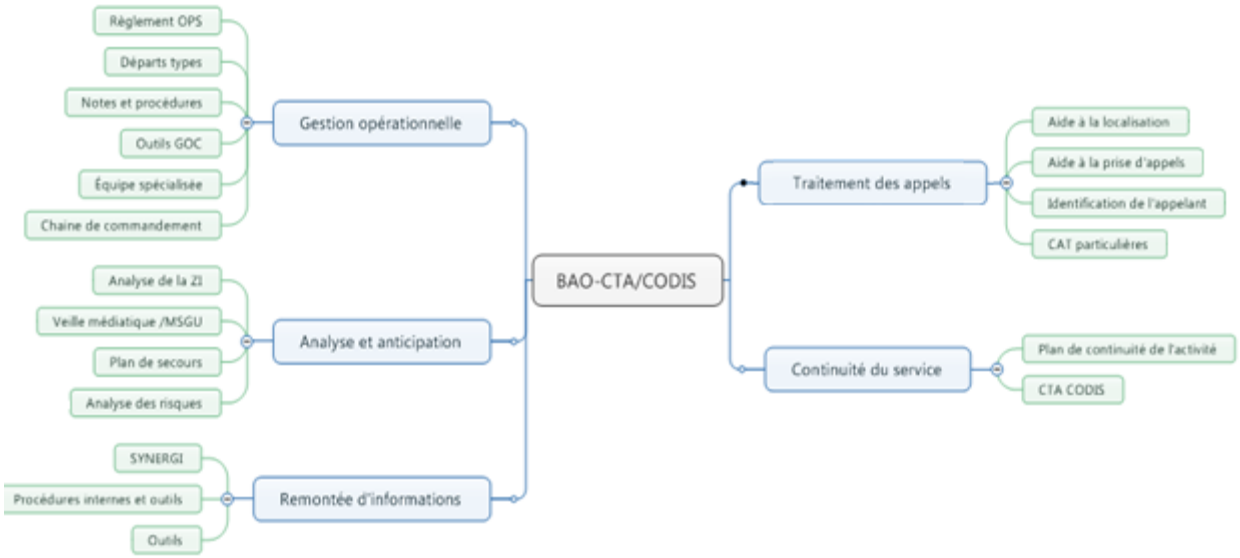
Il ressort une majorité de besoins :

- en matière de supervision de l'ensemble des équipements techniques avec des alarmes de dysfonctionnement,
- en matière de supervision de la téléphonie (nombre d'appels en cours, temps d'attente moyen, taux d'accélération…),
- en matière d'analyse de la capacité opérationnelle (SAP, FDF, INC…) en temps réel et en anticipation en fonction de l'activité et de l'armabilité des engins (disponibilité humaine, matériel, aptitude…).

2. Elaboration du plan, choix des outils et des ressources

a. Plan

La BAO a été organisée suivant un principe d'arborescence détaillé dans une carte heuristique.



Les documents et outils sont ainsi classés en cinq grands items que l'on retrouve sur la page d'accueil de la BAO.



Dans chaque sous item, on retrouve :

- des icônes qui renvoient sur des outils de différentes formes (liens internet, outils GOC, documents nationaux…).
- des liens hypertextes pointant sur des fichiers propres à chaque SDIS.

b. Le choix des outils et des ressources

La BAO intègre différents outils et ressources. La sélection de ces éléments repose sur plusieurs critères :

Critère de « libre de droit »

En effet, il nous est apparu inconcevable de mettre à disposition de nos agents, et éventuellement d'autres SDIS, des outils soumis à des droits d'auteurs. Lorsque cela s'est avéré nécessaire une demande d'utilisation a été réalisée, ce qui a été le cas pour la BAO RCH.

Dans le même esprit, afin d'éviter de faire de la publicité pour une unique société, nous nous sommes attachés à proposer d'autres sites alternatifs pour le même service souhaité.

Critère de pertinence lié à l'expérience des utilisateurs

L'expérience en salle opérationnelle des membres de l'équipe projet et les réponses au questionnaire nous ont permis de sélectionner des outils efficaces utilisés par de nombreux SDIS, ce qui est révélateur de la pertinence de la ressource.

Exemples : 100% des SDIS ayant répondu utilisent météo France, 50% Météo 60…

Critère d'actualité et de mise à jour

Tous les outils à disposition doivent être d'actualité. L'intérêt d'agrémenter des liens via le réseau internet permet de s'assurer de la dernière mise à jour des informations. Une mise à jour des logiciels intégrés devra cependant être anticipée et, à minima, être réalisée une fois par an.

Critère d'adaptabilité

La BAO proposée doit être adaptable pour répondre aux besoins de chaque établissement. Les formats des fichiers intégrés sont suffisamment ouverts pour permettre leur personnalisation.

Critère de gratuité

La BAO proposée est conçue de manière à ce qu'elle utilise des ressources gratuites ou nécessitant la signature d'une convention (ex. : GEOLOC 18_112).

Critère de portabilité

Cette BAO a été installée sur un serveur facilitant les mises à jour de l'ensemble des postes du CTA-CODIS.

Copiée sur un disque amovible, cette BAO est également utilisable dès lors qu'un équipement informatique équipé d'un port USB est à disposition même sans connexion au serveur : CODIS, PCC, Mairie, COD, etc.

Cette fonction de portabilité concourt à la résilience indispensable d'un CTA-CODIS.

3. La conception de la BAO

a. Le choix du logiciel de conception

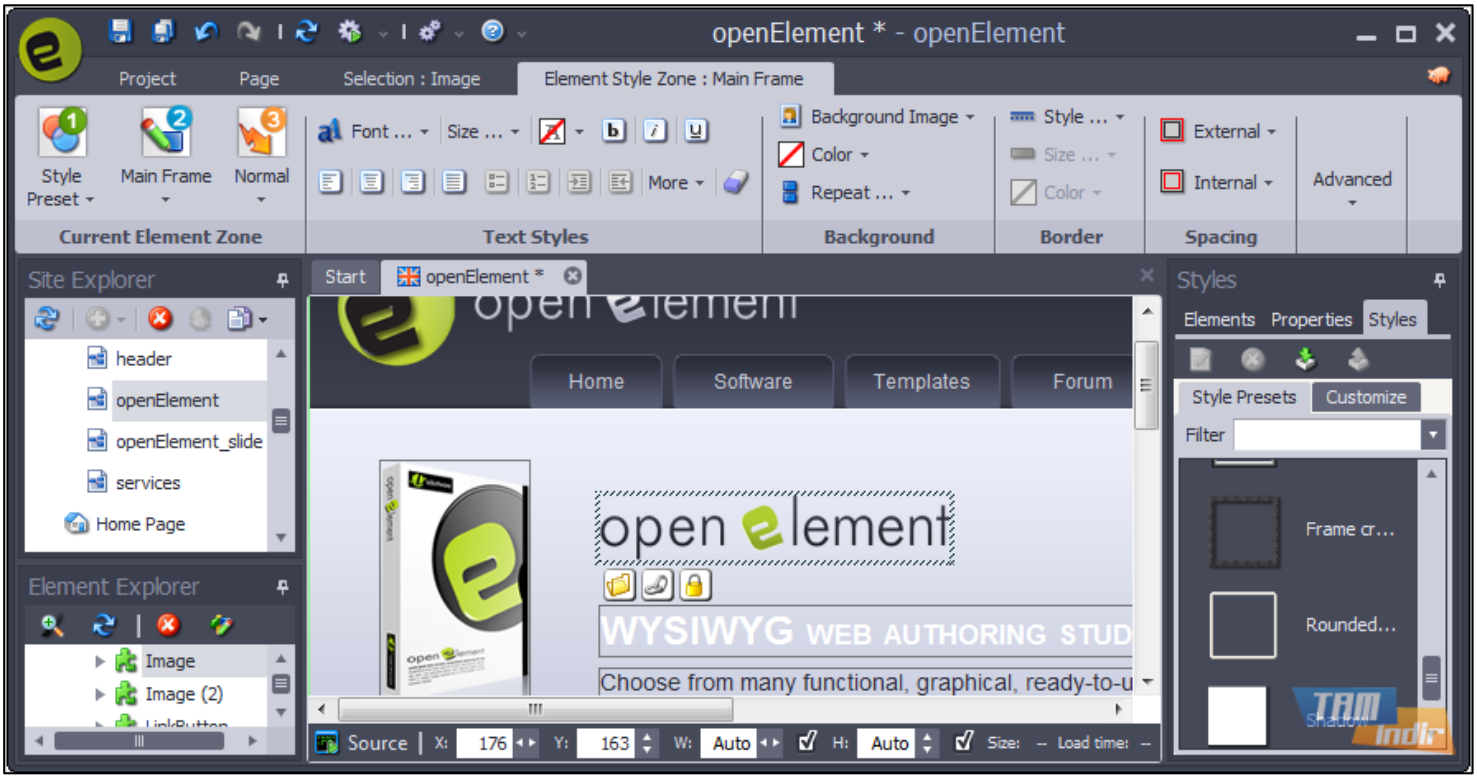
Tous les membres de l'équipe projet étant novices dans l'utilisation de ce type de logiciel, une attention particulière a été portée sur le choix de l'outil qui se devait d'être efficace et intuitif.

Les échanges avec les services informatiques de nos SDIS respectifs et les stagiaires RCH 4 chargés d'élaborer une BAO RCH nous ont conduits à choisir le logiciel OpenElement™.

OpenElement™ est un logiciel de création de site web totalement gratuit qui s'adresse aussi bien aux débutants qu'aux professionnels. Il permet notamment de créer des pages HTML. Le contenu peut ensuite être mis en ligne ou non.

PRINCIPALES FONCTIONNALITES D'OPENELEMENT™ :

- OpenElementTM permet la création de sites web de manière rapide, efficace et facile. En effet, de nombreux modèles de sites prédéfinis sont déjà inclus dans le logiciel, il suffit de choisir celui qui correspond aux besoins.
- Une fois le modèle choisi, le logiciel donne la possibilité d'intégrer le contenu de base d'un site tel que les textes, les images et les vidéos. On peut facilement naviguer dans l'interface pour créer le contenu de l'accueil, du forum, de la présentation ou autres.
- Le logiciel permet à l'utilisateur d'ajouter diverses informations y compris les formulaires de contact, des galeries d'images ou vidéos, des cartes, etc. Il est même possible d'ajouter des éléments qui sont liés à une base de données comme les pages que l'utilisateur sécurise, les produits ou encore les actualités.
- OpenElementTM est doté d'une interface claire qui supporte le glisser-déposer pour le déplacement des fichiers.



Interface OpenElement

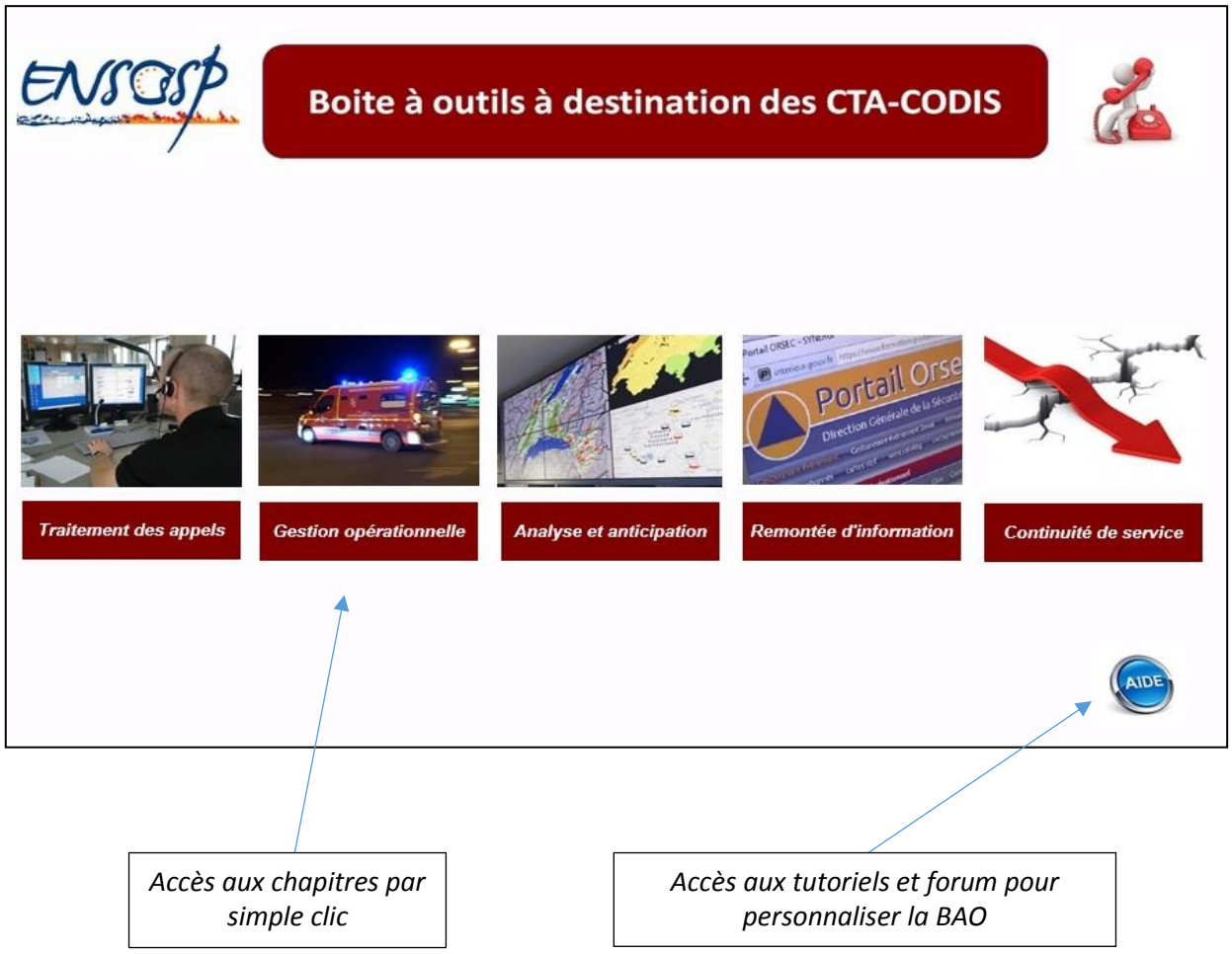
OpenElement™ présente des avantages et inconvénients que nous avons recensé dans le tableau ci-dessous :

	**- Gratuité du logiciel** **- Facilité d'utilisation** **- Rapidité de prise en main** **- Existence de nombreux tutoriels vidéo** **- Existence d'un forum des utilisateurs très réactifs** **- Mise en ligne possible des pages web créées**
	- L'outil ne permet pas d'intégrer un moteur de recherche mais d'autres dispositifs semblent pouvoir répondre à ce besoin

b. <u>La conception</u>

✓ **La page d'accueil**

La page d'accueil regroupe les grands chapitres qui représentent le premier niveau de l'arborescence (cf. MAP au paragraphe III.2.a). Elle permet donc la navigation d'un chapitre à l'autre par simple clic.



Accès aux chapitres par simple clic

Accès aux tutoriels et forum pour personnaliser la BAO

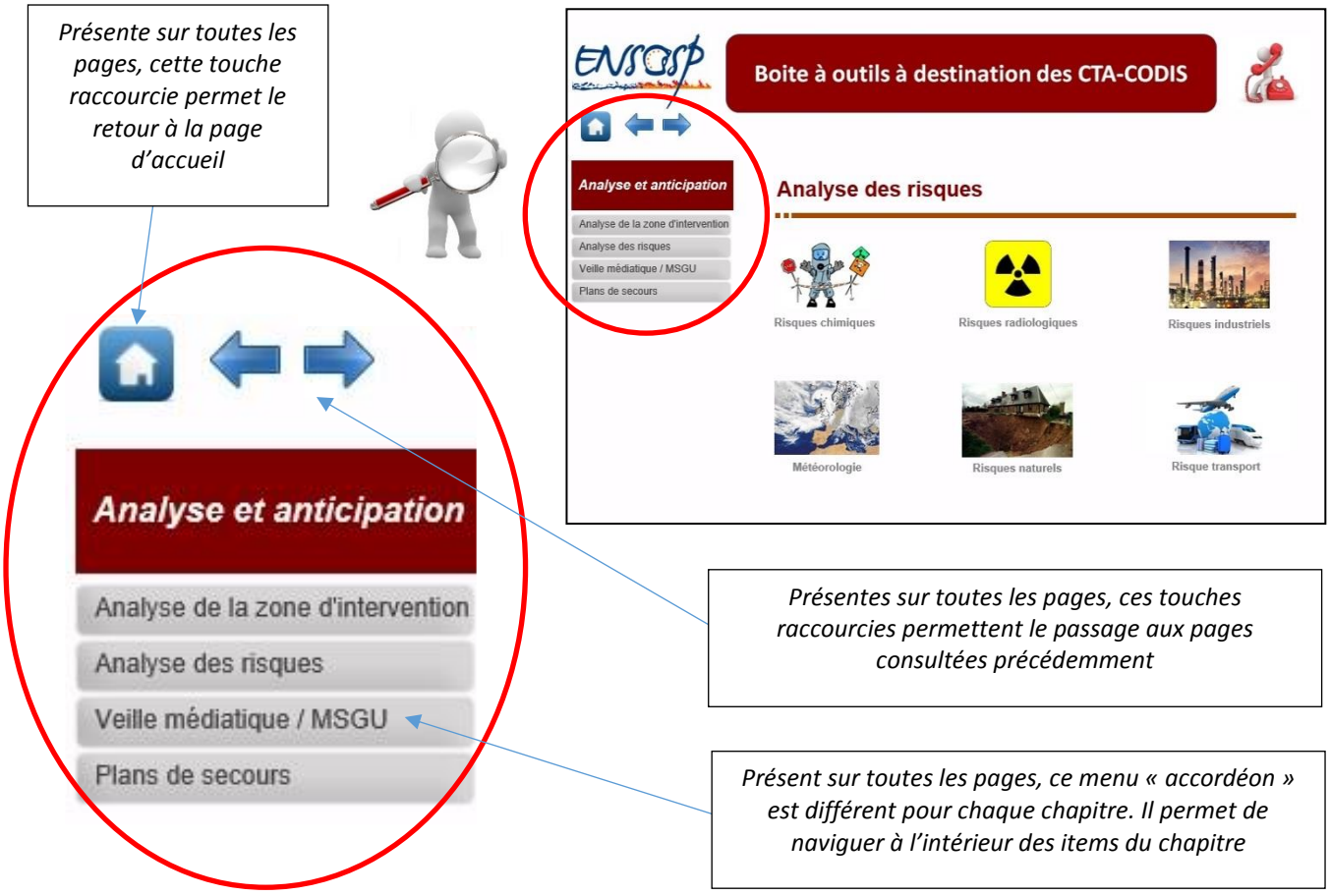
✓ L'aide à la personnalisation

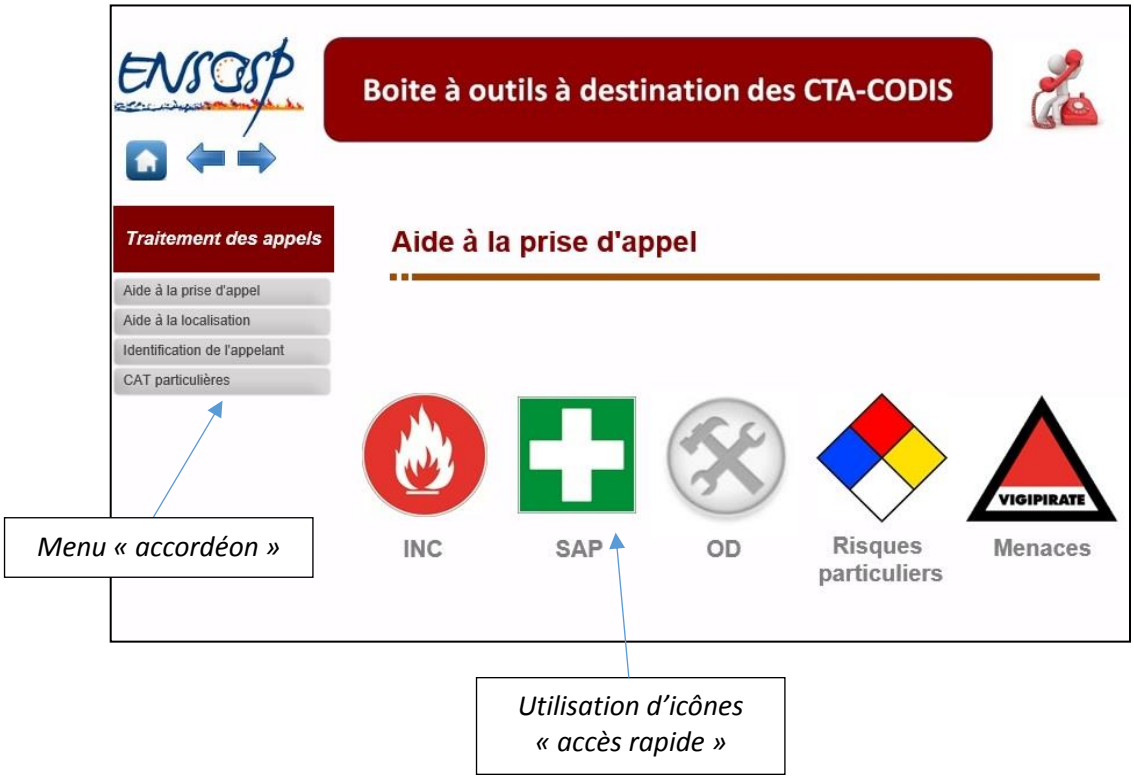
Pour répondre à l'objectif de faciliter la personnalisation et l'appropriation de cette BAO, l'équipe projet a directement intégrée dans l'interface d'utilisation les ressources permettant de comprendre le fonctionnement d'OpenElement (forum et tutoriels). C'est d'ailleurs en consultant ces supports que nous avons appris à utiliser ce logiciel.



✓ La navigation dans la BAO

Afin de faciliter la navigation dans la BAO, plusieurs raccourcis et menus ont été créés.





4. La phase de test et le réajustement

Afin d'obtenir un premier retour d'expérience sur les points forts et les points faibles de la BAO, une phase de test a été réalisée au sein des 4 SDIS représentés au sein du groupe projet entre le 26 septembre et le 14 octobre 2016. Le but de ces tests étant de pouvoir apporter un premier réajustement, il est important de souligner qu'au vu des délais impartis, l'ensemble des préconisations n'a pas pu être pris en compte.

La démarche s'est organisée de la manière suivante :

- choix en interne dans chaque SDIS d'un opérateur, d'un chef de salle, d'un officier CODIS pour une participation au test,
- présentation de l'outil,
- utilisation de l'outil par les agents,
- rencontres et échanges avec les agents pour recueillir leurs avis,
- échanges entre les membres du groupe projet,
- réajustements.

Les points principaux ci-dessous sont apparus :

- <u>Pour les opérateurs</u> :
  - prise en main simple et rapide,
  - la recherche des informations serait facilitée via un moteur de recherche,
  - un lien entre le SGO et la BAO serait apprécié.

- <u>Pour les chefs de salle et officiers CODIS</u> :
  - prise en main simple et rapide,
  - la recherche des informations serait facilitée via un moteur de recherche,
  - centralisation des informations très intéressante,
  - un item sur la remontée d'informations serait appréciable,
  - craintes de difficultés pour la mise à jour des documents.

Au vu des éléments remontés par les agents ayant testé la BAO, il ressort un axe d'amélioration commun concernant l'intégration d'un moteur de recherche. Nous recherchons les solutions techniques qui pourraient exister afin de répondre à cette carence.

Par ailleurs, nous avons intégré un item sur la remontée d'informations et défini le contenu (SYNERGI, procédures internes).

Les modalités de mise à jour du contenu de la BAO ont suscité quelques inquiétudes chez les testeurs. Il sera ainsi préconisé aux futurs utilisateurs d'installer la BAO sur le serveur administratif du SDIS pour garantir un point d'entrée unique pour les mises à jour et les modifications. La création d'un raccourci sur le bureau des postes administratifs permettra d'accéder à la version actualisée.

IV. EXEMPLES D'UTILISATION

1. Prise d'appel pour un feu de véhicule au GPL

CTA : Bonjour, le 112.

Témoin : Bonjour, je vous signale un départ de feu dans le capot d'une voiture dans la rue Léon Blum à Saint-Etienne devant le n°18.

En fonction de la volonté de chaque SDIS, les secours sont alors soit déclenchés, soit pré-diffusés.

CTA : D'accord Monsieur y-a-t-il d'autres véhicules autour de celui qui brûle ? Y-a-t-il quelqu'un dans le véhicule en feu ? Connaissez-vous la carburation du véhicule ?

Témoin : Le véhicule est isolé des autres voitures, je ne vois personne à l'intérieur et je ne connais pas la carburation du véhicule. Dépêchez-vous !!

CTA : Les secours sont déjà partis Monsieur, voyez-vous la plaque d'immatriculation du véhicule ?

Témoin : Oui : ED-179-YM.

CTA : Restez en ligne Monsieur.

L'opérateur se connecte à la BAO pour effectuer la recherche de carburation.

Etape 1 :



Etape 2 :



Etape 3 :



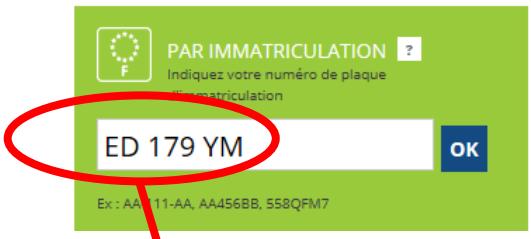
Etape 4 :



Etape 5 :











CTA : Monsieur éloignez-vous et dites au public de s'écarter le plus loin possible du véhicule.

Si pré-diffusion, l'opérateur complète la partie observation, si diffusion appel du FPT Séverine par radio.

CODIS au FPT Séverine : "Pour info le feu de VL rue Léon Blum, il s'agit d'une VL à carburation GPL."

FPT Séverine : Bien reçu.

2. Prise d'appel pour un accident avec un TMD

CTA : Bonjour, le 112.

Témoin : Bonjour, je vous signale un accident de la circulation impliquant un camion qui a percuté une pile de pont sur la route nationale 88 dans le sens Le Puy-Givors à hauteur du PK 43.

En fonction de la volonté de chaque SDIS, les secours sont alors soit déclenchés, soit pré-diffusés.

CTA : D'accord Monsieur, mettez-vous en protection et signalez l'accident avec votre triangle de signalisation. Le chauffeur du camion est-il blessé ?

Témoin : Je viens de réaliser un balisage sommaire. Le chauffeur ne semble pas blessé.

CTA : Monsieur, savez-vous ce que transporte le camion ? Quelle forme a-t-il ?

Témoin : Non, c'est une grande citerne grise avec des vannes à l'arrière. Il y a aussi un panneau orange avec inscrit en haut 80 et en bas 1789.

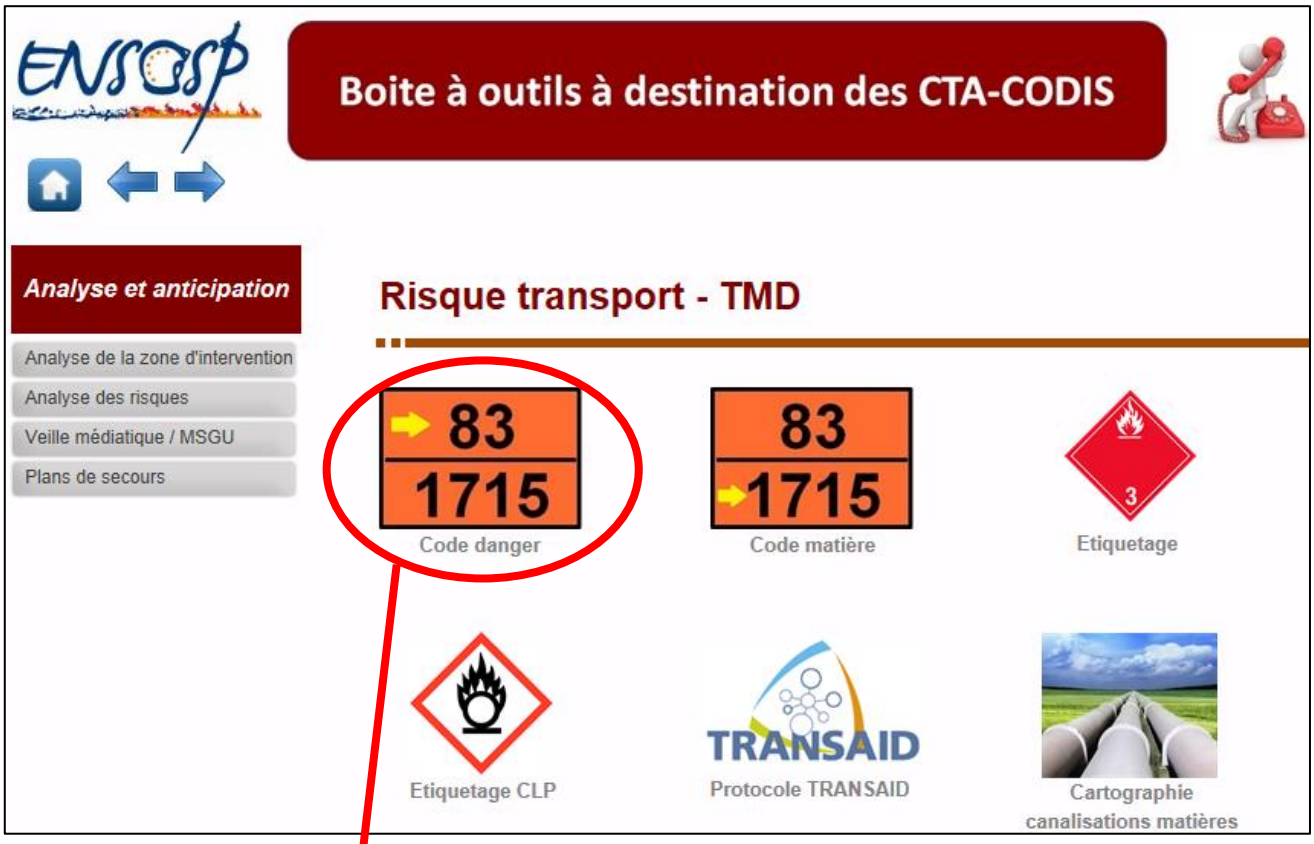
CTA : Restez en ligne Monsieur.

L'opérateur se connecte à la BAO pour effectuer la recherche sur le produit (étapes 1 à 3 identiques au cas précédent).

Etape 4 :

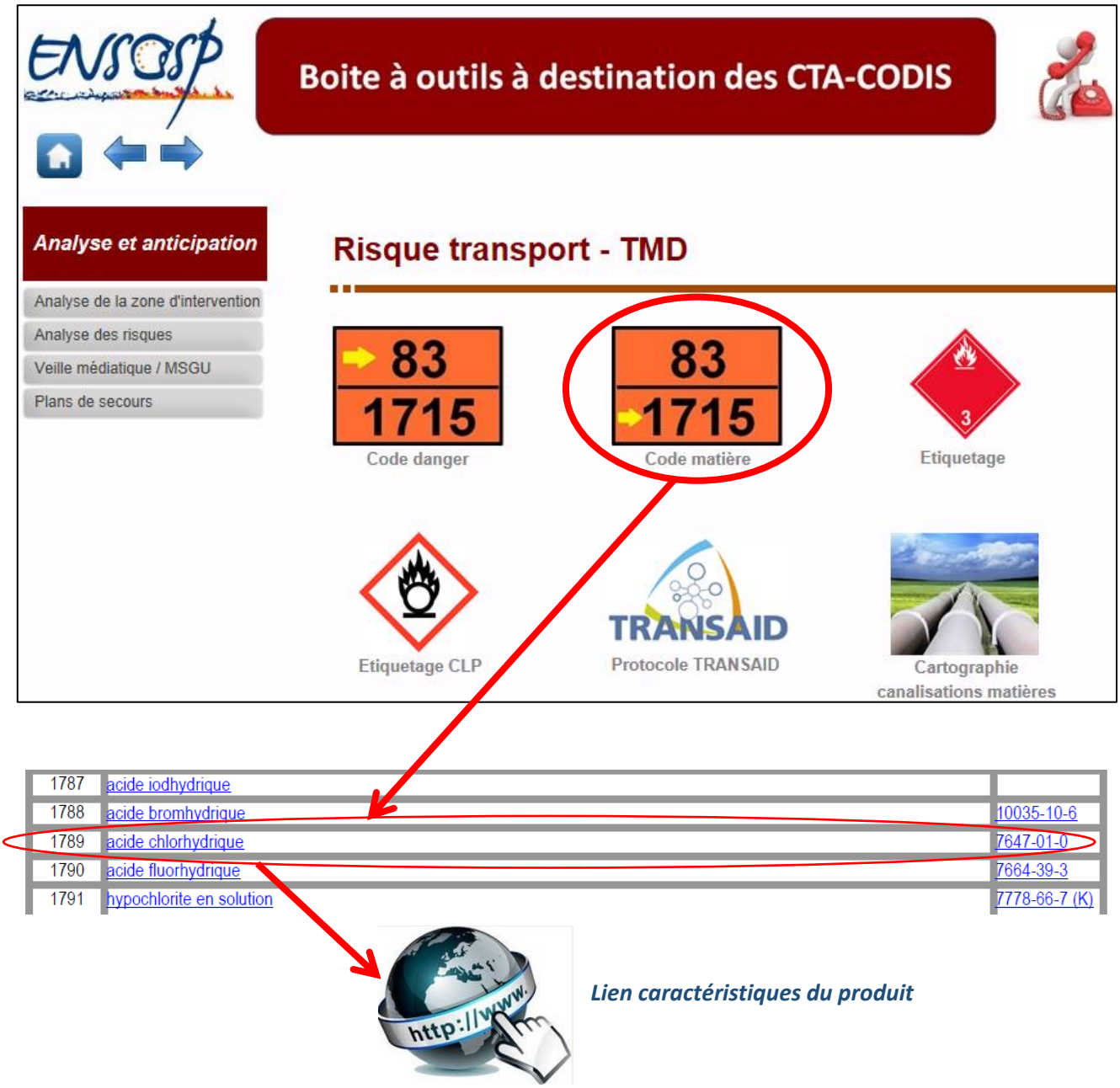


Etape 5 :



- **70** matière radioactive
- **78** matière radioactive, corrosive
- **80** matière corrosive ou présentant un degré mineur de corrosivité
- **X80** matière corrosive ou présentant un degré mineur de corrosivité réagissant dangereusement avec l'eau)
- **823** matière corrosive liquide, réagissant avec l'eau en dégageant des gaz inflammables
- **83** matière corrosive ou présentant un degré mineur de corrosivité et inflammable (point d'éclair de 23°C à 60°C, valeurs limites comprises)

Etape 6 :



1787	acide iodhydrique	
1788	acide bromhydrique	10035-10-6
1789	acide chlorhydrique	7647-01-0
1790	acide fluorhydrique	7664-39-3
1791	hypochlorite en solution	7778-66-7 (K)

Lien caractéristiques du produit

CTA : Monsieur éloignez-vous et faites éloigner le public.

Appel du CDG Séverine par radio.

CODIS : CDG Séverine, pour info l'AVP implique un camion-citerne transportant de l'acide chlorhydrique en solution. Apparemment il n'y a pas de fuite sur la citerne.

CDG Séverine : Bien reçu.

CONCLUSION

La mise à disposition d'une BAO à l'intention des acteurs du CTA-CODIS a pour but de créer un point d'entrée unique permettant d'accéder rapidement à l'information recherchée quel que soit le contexte opérationnel.

Pour que cet outil soit utilisable par le plus grand nombre, nous avons souhaité qu'il soit personnalisable et évolutif pour répondre aux spécificités de chaque structure. Une information par l'intermédiaire d'un tutorat en ligne est proposée avec cette BAO permettant d'accompagner les utilisateurs dans cette démarche.

Bien que l'intégration d'un moteur de recherche soit un axe d'amélioration identifié par l'équipe projet et les testeurs, ce point ne remet pas en cause la mise en service de la BAO.

En effet, d'une part, l'arborescence de celle-ci a été construite en lien avec l'organisation opérationnelle des CTA-CODIS et, d'autre part, les acteurs l'utiliseront au quotidien. Néanmoins, ayant à cœur de parfaire l'ergonomie de l'agrégateur, nous poursuivrons nos travaux de recherche pour pallier cette carence.

Nous espérons que notre travail puisse servir à un maximum de SDIS en complément des différentes fonctionnalités proposées par les systèmes de gestion opérationnelle (outils de supervision, système d'information géographique, arbres décisionnels, grilles de questionnement…) avec pour objectif l'amélioration continue de la réponse opérationnelle des CTA-CODIS.

****

A travers cette démarche, nous nous sommes appliqués à mettre en œuvre les différents outils de gestion de projet avec pour finalité la création d'un dispositif répondant aux besoins des acteurs des CTA-CODIS.

Cette expérience s'est révélée riche en enseignements tant d'un point de vue organisationnel qu'humain. Ce travail de groupe dans un délai contraint a exigé une coordination à distance efficace entre les différents membres.

La méthodologie utilisée sera transposable pour les projets que nous aurons à conduire dans nos parcours professionnels respectifs.

GLOSSAIRE

APRR : Autoroutes Paris-Rhin-Rhône

AVP : Accident voie publique

BAO : BAO

CCS : Call center supervision

CDG : Chef de groupe

Cdt : Commandant

CIS : Centre d'incendie et de secours

Cne : Capitaine

COD : Centre opérationnel départemental

CODIS : Centre opérationnel départemental d'incendie et de secours

CTA : Centre de traitement de l'alerte

DIV : Interventions diverses

DOP : Dispositif opérationnel permanent

DREAL : Direction régionale de l'environnement, de l'aménagement et du logement

ECASC : Ecole d'application de sécurité civile

ENSOSP : Ecole nationale supérieure des officiers de sapeurs-pompiers

ETARE : Etablissement répertorié

FAC : Formation d'adaptation de capitaine

FDF : feu de forêt

FH : Faisceau hertzien

FO : Fréquence opérationnelle

FPT : Fourgon pompe tonne

GMU : Guide des mesures d'urgences

GOC : Gestion opérationnelle et commandement

GPL : Gaz de pétrole liquéfié

ICPE : Installation classée pour la protection de l'environnement

IGN : Institut géographique national

INC : Incendie

INRS : Institut national de recherche et de sécurité

Lcl : Lieutenant-colonel

MSGU : Médias sociaux pour la gestion d'urgence

OD : Opérations diverses

PCC : Poste de commandement communal

PDCA : Plan, Do, Check, Act (roue de Deming)

PIASSI: Procédures d'Interventions sur Autoroutes pour les Services de Secours et d'Incendie

PGR : Procédure gaz renforcé

PPI: Plan particulier d'intervention

PK : Point kilométrique

RCH : Risque chimique

SAMU : Service d'aide médicale urgente

SAP : Secours à personnes

SDIS : Service départemental d'incendie et de secours

SDMIS : Service départemental-métropolitain d'incendie et de secours

SGO : Système de gestion opérationnel

SHAPI : Service central d'hydrométéorologie et d'appui à la prévision des inondations

SIG : Système d'information géographique

SPG : Sapeurs-pompiers genevois

SUAP : Secours d'urgence aux personnes

SYNERGI : Système numérique d'échange, de remontée et de gestion des informations

RT : Risque technologique

TAA : Transmission de l'alerte par ANTARES

TMD : Transport de matière dangereuse

VISOV : Volontaires internationaux en soutien opérationnel virtuel

VL : Véhicule léger

VLCG : Véhicule léger chef de groupe

VSAV : Véhicule de secours et d'assistance aux victimes

ANNEXES

Annexe 1 : Lettre de cadrage

Annexe 2 : Carte heuristique du projet

Annexe 3 : Retro planning du projet (GANTT)

Annexe 4 : Exemple de fiche de tâche

Annexe 5 : Questionnaire et synthèse de la réponse des SDIS

Annexe 1 : Lettre de cadrage

SDIS 42 LOIRE EN RHÔNE-ALPES
SERVICE DEPARTEMENTAL D'INCENDIE ET DE SECOURS

Affaire suivie par : LCL BOUTTE
☎ +33 (0) 4 77 91 08 00
j.boutte@sdis42.fr
Réf. : RV/JB 2016-05

SAINT-ETIENNE, mardi 21 juin 2016

Le Directeur Départemental des Services d'Incendie et de Secours
de la Loire

Au

Capitaine Vial, adjoint au chef CTA-CODIS
SDIS de la Loire

Objet : lettre de cadrage du projet «outils d'aide à la décision pour le CTA-CODIS »
Réf. : Votre demande du 14.06.2016

Capitaine,

Votre cursus de formation à l'ENSOSP a été l'occasion d'échanger avec vos collègues de FAC sur les outils d'aide à la décision à disposition des acteurs du CTA-CODIS. A cette occasion, vous avez constaté la richesse des outils existants dans chaque structure et vous souhaitez mettre à profit ce partage pour l'amélioration de la performance opérationnelle du CTA-CODIS du SDIS 42.

Dans ce cadre, vous avez souhaité travailler sur l'amélioration des outils d'aide à la décision à disposition du CTA-CODIS du SDIS 42.

Je vous informe que vous avez mon aval pour animer un groupe de travail dont l'objectif est de créer une BAO d'aide à la décision à destination de l'ensemble des acteurs des CTA-CODIS.

Ce groupe, dont vous aurez en charge l'animation, sera constitué à minima d'un opérateur, d'un chef opérateur, d'un adjoint au chef de salle, d'un chef de salle, d'un représentant du service opérations et d'un expert SIG.

Les publics visés sont les acteurs du CTA-CODIS qui seront les principaux utilisateurs (opérateurs, chefs opérateurs, adjoints au chef de salle et chefs de salle).

Pour mener à bien ce projet, vous disposez de 5 mois avec une échéance fixée au 24 novembre 2016. Vous me ferez parvenir dans les meilleurs délais le planning prévisionnel de votre projet.

Vous veillerez à prendre en compte les aspects humains, organisationnels, techniques et économiques.

Les propositions formulées devront s'inscrire dans le contexte budgétaire actuel de notre établissement.

Vous avez toute latitude pour solliciter l'ensemble des acteurs que vous jugerez utile, y compris sur le plan national.

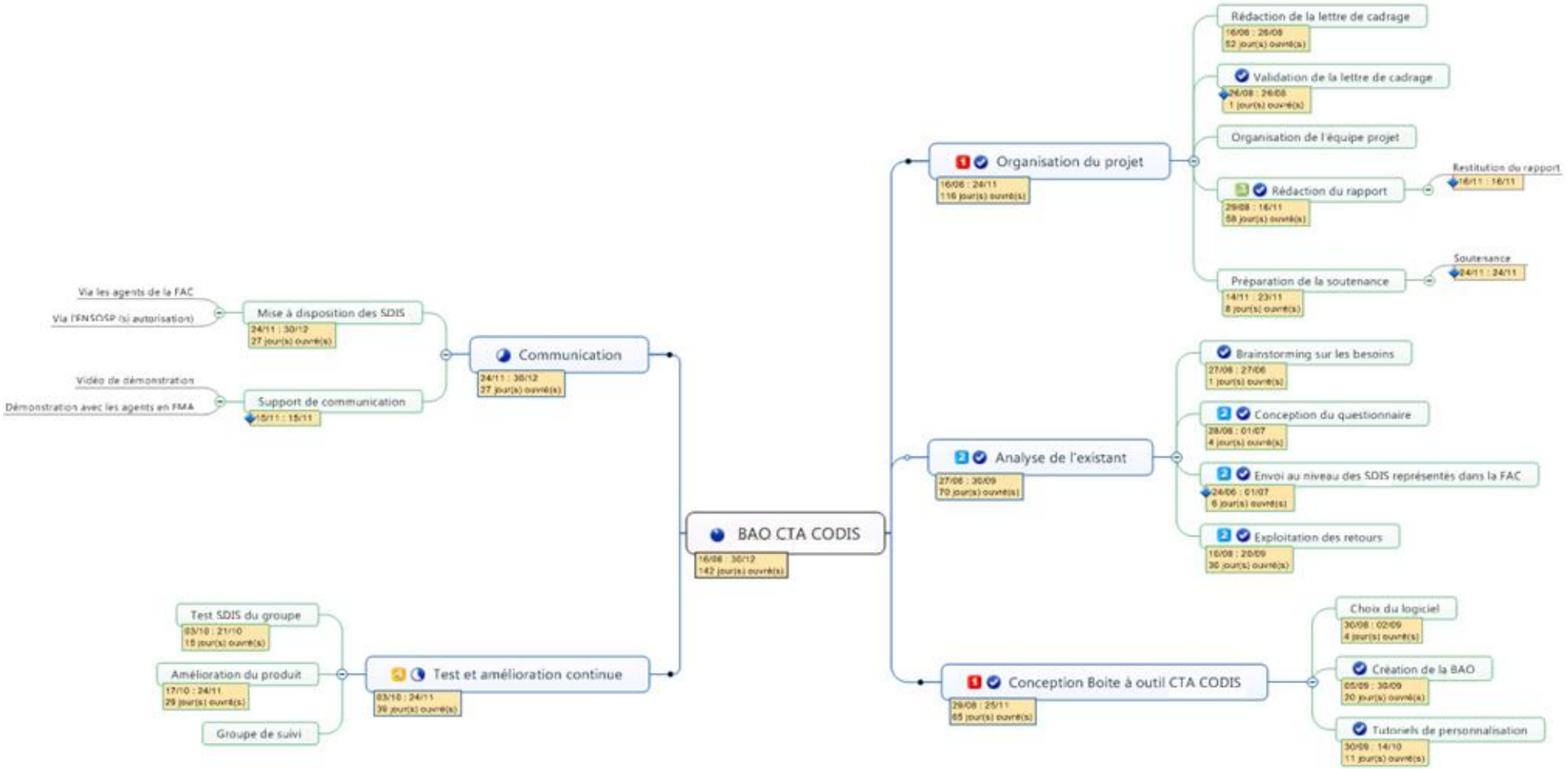
Mes services se tiennent à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.

Sachant pouvoir compter sur votre engagement.

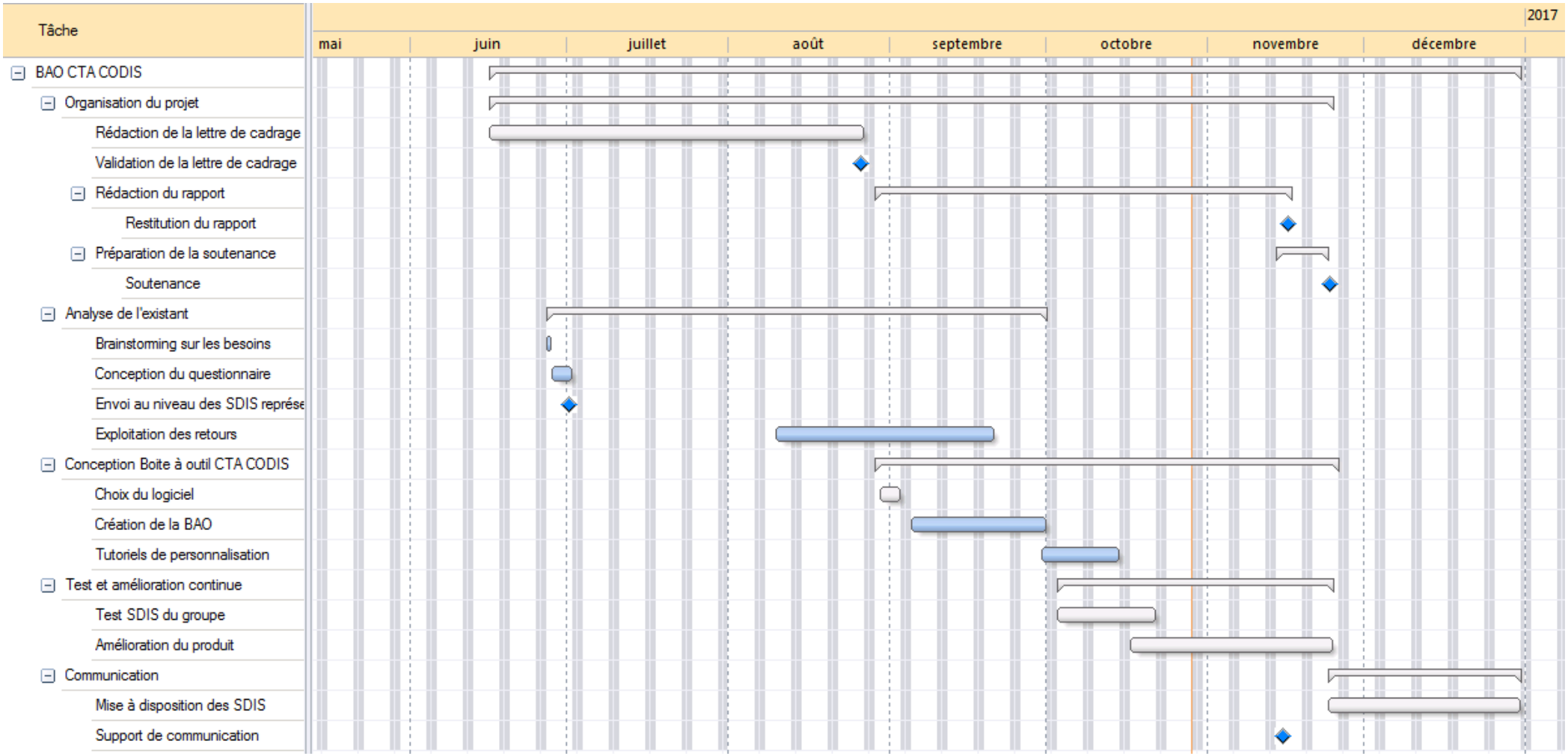
Le Colonel René DIES

Directeur Départemental

Annexe 2 : Carte heuristique du projet



Annexe 3 : Retro planning du projet (GANTT)



Annexe 4 : Exemple de fiche tache

Fiche de tâche

Intitulé de la tâche	**CONCEPTION DE LA BOITE A OUTILS (BAO)**
Responsable	Capitaine Jérémy LEROY
Date de début	20/06/2016
Date de fin	18/11/2016
Durée	6 mois environ
Jalons intermédiaires	Définition de l'architecture (forme) Réalisation de l'arborescence Choix des outils les plus pertinents Création de la BAO sous Open Element Alimentation des outils dans la BAO Tests
Budget	*Sans objet*
Ressources techniques	Ordinateur, connexion internet
Ressources humaines	1 personne dans la conception Groupe projet pour alimentation de la BAO
Contraintes / Risques	Tâche chronophage, création d'une BAO surchargée et complexe
Description succincte	Création de l'outil avec le logiciel Open Element

Annexe 5 : Questionnaire et synthèse de la réponse des SDIS

1	Quel est votre fournisseur de SGO ?
SDIS 30	Intergraph
SDIS 79	Systel
SDIS 83	Intergraph
SDIS 86	Systel
SDIS 18	SIS
SDIS 28	Systel
SDIS 972	Logiciel "maison"
SDIS 73	SIS
SDIS 72	SIS
SDIS 42	SIS
SDMIS 69	SIS
SDIS 76	Systel, en cours de dépoloiement Hexagone

2	Est-il également votre fournisseur de SIG ?
SDIS 30	Non
SDIS 79	Oui
SDIS 83	Non
SDIS 86	Oui
SDIS 18	Non
SDIS 28	Oui
SDIS 972	Non (pas de SIG)
SDIS 73	Non
SDIS 72	Non
SDIS 42	Oui
SDMIS 69	Oui
SDIS 76	Oui

3 - 4	Disposez-vous d'une BAO d'aide à la décision (hors SGO) ? Si oui, sous quelle forme ?
SDIS 30	Non
SDIS 79	Oui (lutin papier)
SDIS 83	Oui (serveur informatique)
SDIS 86	Oui (fichier Excel)
SDIS 18	Non
SDIS 28	Non
SDIS 972	Non
SDIS 73	Non
SDIS 72	Oui (fiches réflexes en commun avec le SAMU)
SDIS 42	Oui (tableau excel + lien hypertexte)
SDMIS 69	Oui (kit CODIS numérique et papier)
SDIS 76	Non

5	Pensez-vous que la création d'une BAO puisse participer à la performance opérationnelle de votre structure ?
SDIS 30	Oui
SDIS 79	Oui
SDIS 83	Oui
SDIS 86	Oui
SDIS 18	Oui
SDIS 28	Oui
SDIS 972	Oui
SDIS 73	Oui
SDIS 72	Oui
SDIS 42	Oui
SDMIS 69	Oui
SDIS 76	Oui

6	Dans le domaine de la météorologie, qu'utilisez-vous comme outil(s) ?
SDIS 30	Météo France Météociel (pour les modèles Météo France) Groupe WhatsApp météo (affilié à VISOV) pour affiner les secteurs en local
SDIS 79	Météo France
SDIS 83	Predict (convention) Météo France Stations météo du SDIS
SDIS 86	Météo France
SDIS 18	Météo France
SDIS 28	Météo France SHAPI
SDIS 972	Météo France Antilles sxmcyclone NOAH
SDIS 73	Météo France Météo60 Réception bulletin détaillé Météo France 3x par jour Contact prévisionniste H24 si besoin
SDIS 72	Météo France
SDIS 42	Météo 60 Météociel
SDMIS 69	plusieurs sites météo en fonction de l'évènement
SDIS 76	Météo France Météox Météo60 Météociel

7	Dans le domaine des risques naturels, qu'utilisez-vous comme outil(s) ?
SDIS 30	Vigicrue Hydroréel Plan de prévision des crues du SDIS Ordre opération inondation et feux de forêts Prévisions Météo France Predict pour les petits cours d'eau non référencés sur Vigicrues
SDIS 79	Griffon Vigicrue
SDIS 83	Plans Fiches réflexe
SDIS 86	SDACR Vigilances crues Site météo Conférence avec météo france
SDIS 18	Météo France Vigicrue
SDIS 28	Météo France SHAPI
SDIS 972	Néant
SDIS 73	Vigicrue Quelques documents internes (forme ETARE) pour les crues torrentielles Contacts locaux pour les PIDA (via les CIS)
SDIS 72	Pas d'outils
SDIS 42	Fait en direct
SDMIS 69	/
SDIS 76	Pas d'outil spécifique

8	Dans le domaine des risques technologiques, qu'utilisez-vous comme outil(s) ?
SDIS 30	SPG Fiches INRS Index Phytosanitaire Lamy Aloha Marplot Cameo Google Earth Recherches internet
SDIS 79	INRS
SDIS 83	Plans Fiches réflexes Astreintes RT
SDIS 86	Site de la DREAL sur les ICPE Canutec SPG SIG
SDIS 18	BIG SPG CANUTEC PIS
SDIS 28	SPG Canutec Sites internet Site intranet du SDIS
SDIS 972	Néant

SDIS 73	Documentation opérationnelle "classique" (SPG...) Astreinte CT RCH 24h/24
SDIS 72	SPG
SDIS 42	Fait en direct
SDMIS 69	Google Earth Kit CODIS avec tous les plans d'urgence
SDIS 76	SPG Canutec BAO RCH - ENSOSP BIG Fiches toxicologiques, FDS... PPI nucléaires

9	Dans le domaine des risques liés aux transports, qu'utilisez-vous comme outil(s) ?
SDIS 30	Plans autoroute et 2x2 voies du SDIS 30 PIASSI
SDIS 79	GMU
SDIS 83	Plans Fiches réflexes Astreintes RT
SDIS 86	Carto SNCF Autoroute SIG
SDIS 18	BIG SPG Canutec Nikita (APRR) PIS Autoroutes Rezoscope SNCF
SDIS 28	Cartographie SIG
SDIS 972	néant
SDIS 73	Plans ETARE
SDIS 72	Pas d'outils
SDIS 42	fait en direct
SDMIS 69	/
SDIS 76	BIG SPG Canutec PIS Autoroutes Rezoscope SNCF

10	Quel(s) outil(s) utilisez-vous pour analyser une zone d'intervention ?
SDIS 30	Cartographie du SGO (Couche IGN, couche orthophoto) Google MAPS Atlas cartographiques du département Asphodele (pour la SITAC)
SDIS 79	Cartographie du système d'alerte Google Maps
SDIS 83	Asphodele (pour la SITAC)
SDIS 86	SIG avec différents fonds de plan Google Maps

SDIS 18	SIG Google Earth Google Streetview
SDIS 28	Cartographie SIG
SDIS 972	Géoportail Cartoexplorer Google Earth
SDIS 73	SIG Google Streetview
SDIS 72	GéoArtemis
SDIS 42	fait en direct
SDMIS 69	Google Earth GeoArtemis
SDIS 76	SIG Google Earth Google Maps Google Streetview

11	Quel(s) outil(s) utilisez-vous pour localiser ou géolocaliser le requérant ?
SDIS 30	Le SGO (par saisie de l'adresse ou des coordonnées GPS) Géoloc 18-112 Réquisition opérateurs La PFLAU n'est pas encore installée, en projet actuellement...
SDIS 79	Réquisition opérateurs
SDIS 83	Géoloc 18-112 Réquisition opérateurs Coordonnées GPS mobile du requérant
SDIS 86	logiciel développé avec Systel (idem que Géoloc 18-112 mais interfacé).
SDIS 18	Géoloc 18-112 Réquisition opérateurs
SDIS 28	Annuaire inversé Géoloc 18-112
SDIS 972	/
SDIS 73	Logiciel Iloc
SDIS 72	Pas d'outils propres au SDIS
SDIS 42	SIG via coordonnées GPS - Géolocalisation par envoi de SMS - Appel aux opérateurs
SDMIS 69	GeoSecours
SDIS 76	Géoloc 18-112

12	Quelle utilisation faites-vous des MSGU (utilisation active et/ou passive) ?
SDIS 30	Utilisation active des MSGU (Dans l'armement de notre salle de crise au CODIS, nous avons un cadre formé aux MSGU qui est activé de façon quasi systématique depuis 2014.) De plus, nous avons une utilisation quotidienne des médias sociaux, suivi météo, suivi VISOV...ainsi que communication institutionnelle et opérationnelle.
SDIS 79	Aucune
SDIS 83	Active (astreinte dédiée)
SDIS 86	active depuis la signature de la convention. Mise en application une fois depuis la signature.
SDIS 18	Passive
SDIS 28	Passive
SDIS 972	/

SDIS 73	/
SDIS 72	Aucune
SDIS 42	Passive, mais groupe de travail
SDMIS 69	Passive
SDIS 76	Passive (convention VISOV)

13 - 14	Dans le domaine du traitement des appel, utilisez-vous des arbres décisionnels intégrés ou non au SGO pour les opérateurs ?
SDIS 30	Oui (PGR)
SDIS 79	Oui (PGR, SUAP)
SDIS 83	Oui (DIV, SAP, RT…)
SDIS 86	Oui (uniquement en formation)
SDIS 18	Non (en cours de réflexion)
SDIS 28	Oui (SUAP, TMD, silos, enveloppes suspectes...)
SDIS 972	Non
SDIS 73	Oui (PGR)
SDIS 72	Oui (SUAP, DIV…)
SDIS 42	Oui (PGR)
SDMIS 69	Oui (SUAP, INC, …)
SDIS 76	Oui (PGR)

15	Quel retour faites-vous de son utilisation (ex : efficacité et uniformisation de la réponse opérationnelle, risque de perte d'autonomie de l'opérateur…) ?
SDIS 30	Très efficace, bien maîtrisé par les opérateurs Pas de perte d'autonomie Conservation des capacités d'analyse de la réponse et de proposer une modification en fonction des éléments recueillis lors de la prise d'appel
SDIS 79	Aide à la décision dans la phase d'apprentissage essentiellement
SDIS 83	Efficacité
SDIS 86	Efficacité de la réponse opérationnelle Permet aux opérateurs de reprendre la main sur l'appelant
SDIS 18	Néant
SDIS 28	Efficacité Rapidité
SDIS 972	Aucun
SDIS 73	Efficace pour ce domaine, nous développons pour la plongée. Attention au risque de perte d'autonomie et de réflexion opérationnelle sur des situations qui ne pourront pas toutes être prises en compte
SDIS 72	Utilisation globalement satisfaisante permettant une réponse uniforme
SDIS 42	Positif (pour PGR)
SDMIS 69	Homogénéité des traitements
SDIS 76	Caractère obligatoire (PGR)

16	Quelles sont les fonctionnalités de supervision opérationnelle dont vous disposez aujourd'hui (armabilité, supervision des ressources, ...) sous quelle forme de représentation (cartographique, tableau...) ?
SDIS 30	Tableau synoptique avec la disponibilité des véhicules des Centres Tableau synoptique de la chaîne de commandement Tableau synoptique de la chaîne de commandement feux de forêts Carte interactive permettant en temps réel de voir la disponibilité en personnel, compétence et véhicule par CIS et secteur opérationnel (outil couverture opérationnelle du SGO) : cet outil est paramétrable, nous pouvons donc choisir les couvertures que nous voulons suivre.
SDIS 79	DOP (dispositif opérationnel permanent) sur Start Gestion individuelle centralisée sous forme de tableau
SDIS 83	Tableau des moyens / personnels / compétences / géolocalisation des engins
SDIS 86	DOP, armabilité des engins.
SDIS 18	Gestion de la disponibilité en temps réel SIG en lien avec les disponibilités, ce qui permet d'avoir une carte des ressources en temps réel
SDIS 28	Armabilité prévisionnelle et bientôt en temps réel sous forme de carte
SDIS 972	Néant
SDIS 73	Uniquement les synoptiques du SGO. participation au développement d'une supervision avec l'éditeur sous forme de cartographie des ressources (engin, personnels) et d'indicateurs (téléphonie)
SDIS 72	Disponibiltés de personnels et des solutions par centres (GFO) sur tableaux ou cartographie
SDIS 42	Très peu Issu uniquement des synoptiques SIS
SDMIS 69	En cours projet CODY Actuellement nous avons seulement une supervision technique et un synoptique des compteurs avec des ressources en personnel et spécialité)
SDIS 76	DOP(Dispositif opérationnel permanent) sur Start

17	Quels sont vos besoins dans le domaine ?
SDIS 30	RAS
SDIS 79	Géolocalisation de tous les véhicules
SDIS 83	Synoptique engins à l'échelle du département
SDIS 86	/
SDIS 18	/
SDIS 28	Carte plus interactive
SDIS 972	/
SDIS 73	/
SDIS 72	/
SDIS 42	/
SDMIS 69	/
SDIS 76	Connaître l'armabilité des engins en temps réel et évolutive (à t+ x minutes / heures) permettant d'anticiper sur la couverture opérationnelle

18	Utilisez-vous des flux WMS et/ou vidéo ? Si oui, lesquels ?
SDIS 30	Non Par contre nous recevons en temps réel au CODIS le flux photos géo localisées prises par l'HORUS (avion de reconnaissance feux de forêts)
SDIS 79	Non
SDIS 83	/
SDIS 86	Non
SDIS 18	Non
SDIS 28	Non
SDIS 972	Non
SDIS 73	Non
SDIS 72	Non
SDIS 42	Oui, en cours
SDMIS 69	Oui (Tram, métro, parc OL, autres villes avec caméra)
SDIS 76	Non

19	Quelles sont les fonctionnalités de supervision technique dont vous disposez aujourd'hui (téléphonie, réseau, transmission de l'alerte) en précisant leur forme de représentation (cartographique, report…)
SDIS 30	Téléphonie : CCS, Whatsup Gold Cartographie et report Réseau : Agence technique et alarmes, Whatsup Gold Cartographie et report Transmission de l'alerte : Alarmes, et agence technique Whats Up Gold Cartographie et report
SDIS 79	VPN et RTC
SDIS 83	Faisceau Hertzien / VPN / TAA
SDIS 86	celui du SGO
SDIS 18	Supervision de la diffusion de l'alerte par le SGO avec compte-rendu systématique sur l'historique de chaque intervention. Supervision technique des réseaux (VPN / FO / Téléphonie / FH) accessible uniquement par l'astreinte Transmission
SDIS 28	Téléphonie et réseau : Carte Transmission de l'alerte : Affichage
SDIS 972	Néant
SDIS 73	Cartographie suivie par le SIC
SDIS 72	Représentation du nombre d'appel sur un secteur via la cartographie
SDIS 42	Carte de disponibilité réseau (FH ou ANTARES)
SDMIS 69	Réseau et transmission d'alerte avec carto Electricité en report
SDIS 76	Supervision de la transmission de l'alerte Supervision téléphonique (CCSupervision)

20	Quels sont vos besoins dans le domaine ?
SDIS 30	RAS
SDIS 79	/
SDIS 83	/
SDIS 86	Supervision technique de tous les équipements afin de mettre en place les modes de secours et non de les subir.
SDIS 18	Réflexion en cours sur le développement d'outils de supervision globale développé en inter ou acquisition de Nagios (supervision développée par SIS).
SDIS 28	Cartographie avec tous les éléments rassemblés
SDIS 972	Système automatisé de l'alerte avec aide à la décision et lien SIG
SDIS 73	/

SDIS 72	Analyse de la couverture en fonction des missions (FDF, SAP, INC...) par secteurs opérationnels prédéfinis.
SDIS 42	Fait en direct
SDMIS 69	Surveillance Antares et téléphonie
SDIS 76	Superviser tous les équipements et systèmes du CTA CODIS et des CIS, avec échelle de gravité

21	Avez-vous une supervision sur l'engagement des moyens des services extérieurs (SAMU, forces de l'ordre...)?
SDIS 30	Oui (SAMU)
SDIS 79	Oui
SDIS 83	Non
SDIS 86	Non
SDIS 18	Oui (SAMU)
SDIS 28	Non
SDIS 972	Non
SDIS 73	Oui (SAMU)
SDIS 72	Non
SDIS 42	Oui
SDMIS 69	Non
SDIS 76	Non

22	Géolocalisez-vous les véhicules de secours? Si oui, quels engins? Utilisez-vous cette géolocalisation pour le réengagement des engins?
SDIS 30	oui, en cours avec la mise en place d'ANTARES, tous les véhicules SAP, FDF seront géolocalisés. Cette géolocalisation pourra servir à réengager des véhicules mais pas de façon systématique.
SDIS 79	Oui, uniquement VSAV , FPT et VLCG Utilisé pour le réengagement à la diligence du chef de salle
SDIS 83	Oui, tous les engins sauf moyens FDF
SDIS 86	Oui Réengagement partiel, pas d'automatisation ds le SGO
SDIS 18	Oui, SAMU y compris
SDIS 28	Oui, tous
SDIS 972	Non
SDIS 73	Oui, tous Nous essayons de l'utiliser pour le réengagement si un engin est en retour indispo car pas sur son secteur.
SDIS 72	Non
SDIS 42	Oui, tous les engins
SDMIS 69	Oui une majorité des véhicules est géolocalisée ; Il est très rare que nous nous servons de cette géolocalisation pour réengager
SDIS 76	Non