



Ecole Nationale Supérieure des Officiers de Sapeurs-Pompiers

MEMOIRE DE FORMATION D'ADAPTATION A L'EMPLOI
DE DIRECTEUR DEPARTEMENTAL ADJOINT

FAE 8
Session 2010

La création de plateformes supra-départementales de traitement de l'alerte est-elle pertinente ?



Lieutenant-colonel Pierre MASSON
Service Départemental d'Incendie et de Secours de la Savoie
Directeur de mémoire : Colonel Jean-François ROCHE
Directeur Départemental des Services d'Incendie et de Secours du Loiret

Remerciements :

La formation à l'emploi de Directeur Départemental Adjoint (DDA) dispensée à l'Ecole Nationale Supérieure des Officiers de Sapeurs-Pompiers (ENSOSP) inclut la réalisation d'un mémoire.

Ce travail à la fois prenant et passionnant s'inscrit en complément de l'enseignement dispensé durant l'année scolaire. Il permet de développer les connaissances et les savoirs de chaque stagiaire, en le mettant en situation de « chercheur-découvreur ».

Je tiens donc ici à remercier toutes les personnes qui m'ont accompagné, renseigné voire éclairé dans ma réflexion.

Merci au Colonel Jean-François Roche pour l'attention et les conseils qu'il a su me donner, dans un lien « maître-apprenti » très appréciable.

Mes remerciements vont aussi à Monsieur Jean-Marc LEOUTRE, président du conseil d'administration du service départemental d'incendie et de secours de la Savoie, au Colonel JOUANNET, le directeur, au Colonel Alain LHUILLIER, son adjoint et à mes collègues savoyards pour le soutien qu'ils m'ont toujours manifesté, avec patience et compréhension.

Je tiens enfin à saluer tous les intervenants de la formation ainsi que mes camarades de promotion pour la qualité de leurs apports et la richesse des échanges que nous avons développés.

« L'expérience de chacun est le trésor de tous » - Gérard de Nerval.

SOMMAIRE

SOMMAIRE	1
RESUME	4
SUMMARY	4
LES ATTENTES DU DIRECTEUR DE MEMOIRE ET LA PROBLEMATIQUE POSEE ...	5
INTRODUCTION	7
I MOTIVATIONS, CONTEXTE DE L'ETUDE ET ETAT DES LIEUX	8
I.1 MOTIVATIONS ET CONTEXTE DE L'ETUDE	8
I.2 LE TRAITEMENT DE L'ALERTE : HISTORIQUE, ETAT DES LIEUX ET TENDANCES.....	15
II APPROCHE STRATEGIQUE TENANT A LA CREATION D'UN CITA	23
II.1 LES LIMITES DE L'ETUDE	23
II.2 LES ENJEUX DU CADRE SUPRA-DEPARTEMENTAL	26
II.3 PROPOSITIONS STRATEGIQUES ET ELEMENTS A PRENDRE EN COMPTE.....	44
CONCLUSION	47
TABLE DES MATIERES	48
TABLE DES ANNEXES :	50

RESUME

La constitution de plateformes supra-départementales de traitement de l'alerte est-elle pertinente ?

Les sujets de mutualisation et de mise en synergie émergent de plus en plus au niveau des Services Départementaux d'Incendie et de Secours (SDIS). La réception des appels d'urgence par une entité sortant du cadre départemental en est un.

Ce mémoire a pour vocation d'ouvrir le champ de la réflexion sous l'angle du pragmatisme, tout en restant dans un champ qualitatif et sans se perdre dans une approche technique exhaustive.

L'objectif est avant tout de mettre en évidence les points qui devront être abordés par des SDIS envisageant de se regrouper afin de créer une structure supra-départementale de traitement de l'alerte.

Vu sous l'angle de la pertinence, ce sujet offre la chance de s'interroger et d'avancer des pistes de réflexion pouvant déboucher sur une approche qui ne se limite pas au cadre juridique de cette coopération. Elle s'ouvre même sur un renforcement de la coopération des SDIS en matière d'analyse et de gestion des risques.

Pour comprendre la réflexion réalisée, il convient de rappeler que :

- La réception des numéros d'urgence 18, voire 112, relève à ce jour, d'un ou plusieurs Centre(s) de Traitement de l'Alerte (CTA), à caractère départemental.
- Et que la coordination d'opérations relève du Centre Opérationnel Départemental d'Incendie et de Secours (CODIS).

SUMMARY

Is it appropriate to set up supra departmental platforms to handle emergency calls?

Consolidation and functioning issues are raised more and more often at the Departmental Fire and Rescue Services (SDIS). One solution is to have the reception of emergency calls handled by an exterior unit outside the local area.

The aim of this dissertation is to look at the range of possibilities in a pragmatic way while remaining committed to quality and without becoming lost in an exhaustive technical approach.

Its primary objective is to highlight points that the Departmental Fire and Rescue Services (SDIS) need to deal with in order to form a supra departmental organisation to treat emergency calls.

In terms of relevance, this subject creates the opportunity to examine and put forward avenues of reflexion which could lead to an approach that is not limited by the legalities of such a cooperation. It even opens up the reinforcing of closer cooperation of the Departmental Fire and Rescue Services (SDIS) in analysis and risk management.

In order to fully understand the reasoning in the dissertation, the following should be noted:

- At present the reception of emergency calls 18 or even 112 comes under one or several departmental Emergency Call Handling Centres (CTA).
- And coordination of operations comes within the Departmental Fire and Rescue Services Operations Centre (CODIS).

LES ATTENTES DU DIRECTEUR DE MEMOIRE ET LA PROBLEMATIQUE POSEE

Le sujet initialement proposé par le directeur de mémoire avait pour libellé : le partenariat inter-SDIS est-il compatible à moyen terme avec le traitement de l'alerte ?

Pour le Colonel ROCHE, DDSIS du LOIRET, ce sujet est motivé par : le projet de réforme territoriale, le contexte de crise, l'incidence possible de la RGPP et les réformes touchant les administrations de l'Etat, ainsi que les évolutions techniques relatives aux systèmes d'informations et de transmissions.

Il pense d'ailleurs que ce travail doit être perçu comme une quête, car il est convaincu que dans 10 ou 15 ans, les services d'incendie et de secours ne seront plus organisés dans un cadre départemental.

Suite à une première approche réalisée courant mars, je lui ai transmis des éléments et des questions permettant de mieux sérier le sujet.

Vu sous l'angle du partenariat entre SDIS, j'ai mis en évidence le fait que ce sujet ne pouvait se restreindre à une analyse des différentes modalités de coopération offertes aux SDIS et aux évolutions textuelles qu'elles pouvaient appeler.

Sont apparues d'autres interrogations soulevées par le passage à un échelon supra-départemental dans un domaine qui touche au cœur de métier : la prise des appels d'urgence et l'engagement des moyens de secours.

Après analyse, le Colonel ROCHE et moi-même en avons conclu qu'il était plus judicieux de modifier le thème de cette recherche et de le reformuler ainsi :

La constitution de plateformes supra départementales de traitement de l'alerte est-elle pertinente ?

L'idée principale est d'envisager la réception des appels d'urgence au-delà du niveau départemental, en tentant de répondre à sept questions récurrentes :

-Pourquoi nous interroger aujourd'hui ?

-Comment cela fonctionne aujourd'hui et quelles sont les tendances ?

-Faut-il s'associer avec d'autres services ?

-Comment se répartissent les compétences touchant au traitement de l'alerte et à la coordination des opérations ?

-Quelle zone géographique pourrait couvrir une telle structure ?

-Pourrait-on déjà interconnecter deux CTA au moins ?

-Quelles pourraient être les incidences opérationnelles et fonctionnelles ?

La problématique posée appelle la prise en compte de plusieurs notions.

Deux notions d'ordre fonctionnel :

- Plateforme téléphonique : le dictionnaire LAROUSSE ne référence pas cette structure. Par contre, la définition de « plateau technique » nous éclaire en indiquant qu'il s'agit de « l'ensemble du matériel, des installations dont dispose un établissement ». Par extension, je pense que nous pouvons définir une

plateforme téléphonique, comme étant un plateau technique sur lequel des personnels spécifiquement formés réceptionnent des appels.

- Supra départementale : du latin « supra » qui signifie plus haut et de « département », la subdivision administrative créée par la Révolution Française et qui constitue le cadre de droit commun des services d'incendie et de secours. Il faut donc comprendre par supra départemental, ce qui est au-delà du cadre départemental.

Deux notions d'ordre opérationnel :

- Le traitement de l'alerte qui, à ce jour, relève d'un ou plusieurs Centre(s) de Traitement de l'Alerte (CTA) à caractère départemental.
- La coordination d'opérations qui, elle, relève du Centre Opérationnel Départemental d'Incendie et de Secours (CODIS).

De plus, lors d'interventions importantes et selon l'ampleur ou la technicité requise, le concours du Centre Opérationnel de Zone (COZ) peut être sollicité à l'échelle de la Zone de Défense et de Sécurité (ZDS), en raison de son aptitude à engager des moyens extra départementaux, voir d'Etat.

Méthodologie de la recherche :

- Définir le périmètre de l'étude : motivations, contexte, tendances et perspectives.
- Réaliser un état des lieux de la gestion de l'alerte (tour d'horizon relatif au traitement de l'alerte et aux centres de gestion d'opérations ; rencontre d'acteurs et recueil d'avis sur le thème)
- Passer de la thématique à la problématique posée par le cadre supra-départemental et formuler des propositions stratégiques.

Afin de compléter les éléments de recherche obtenus dans la quête de documentation ou au cours d'entretiens, j'ai souhaité recueillir l'avis d'acteurs du traitement de l'alerte.

Pour cela, j'ai rédigé un questionnaire en deux parties (annexe 1) que j'ai ensuite adressé à dix SDIS.

La première consiste en un recueil de données opérationnelles et fonctionnelles relatives à l'organisation des CTA-CODIS.

La seconde porte sur le « ressenti » relatif à l'option d'une supra départementalité du traitement de l'alerte et de la gestion d'opérations, ainsi qu'à l'opportunité de s'associer avec d'autres partenaires au sein d'une plateforme commune.

Pour des raisons de confidentialité et de sensibilité, les éléments de réponse recueillis ne seront pas précisés, département par département.

INTRODUCTION

Les thèmes de mutualisation et de mise en synergie émergent de plus en plus au niveau des SDIS. La réception des appels d'urgence par une entité sortant du cadre départemental en est un. Vu sous l'angle de la pertinence, ce sujet offre la chance de s'interroger et d'avancer des pistes de réflexion pouvant déboucher sur une approche qui ne se limite pas au cadre juridique de cette coopération.

La finalité d'une telle évolution structurelle ne pourrait être qu'une plus grande efficacité¹ dans le traitement de l'alerte et dans l'harmonisation de la réponse opérationnelle, d'un département à l'autre.

Dès lors, cette démarche participerait d'un renforcement de la résilience² des SDIS, car l'acheminement du 18 voire du 112, le traitement des appels et la diffusion de l'alerte vers les centres de secours, constituent un ensemble d'enjeux qui appellent une prise en compte de leurs vulnérabilités.

Cette éventualité n'est pas sans précédents puisque la création d'une structure similaire a déjà été envisagée par les deux SDIS alsaciens qui n'ont pas dépassé le stade de la déclaration d'intention et les SDIS de la région Poitou-Charentes, qui n'ont pu aboutir.

En effet, après réflexion, le projet de création d'un centre régional de réception des appels d'urgence a été suspendu pour deux raisons : certains SDIS ont souhaité une approche de CODIS interdépartemental et l'un des départements a préféré se concentrer sur une centralisation départementale uniquement.

La mutualisation de moyens tels que les équipes spécialisées projetables sur des opérations d'envergure ou présentant une technicité aigüe pourrait en être une motivation supplémentaire. (NRBC, secours en montagne/intervention en milieu périlleux, sauvetage aquatique, vectorisation hélicoptère, etc.)

L'objectif est d'éclairer les décideurs des SDIS quant à l'opportunité d'envisager la création ou l'intégration d'une structure supra-départementale.

Après divers échanges avec le colonel ROCHE et le colonel SADAK, chef de l'état-major de la zone de défense Sud-est, nous sommes convenus de dénommer cette entité CITA (centre Interdépartemental de Traitement de l'Alerte), par analogie avec les actuels CTA.

Dans une première partie, nous nous attacherons à présenter ce qui nous conduit à nous interroger, à savoir le contexte administratif et politique d'une part, ainsi que la gestion actuelle de l'alerte et des opérations de secours d'autre part.

Dans une seconde partie, nous tenterons de mettre en lumière les problématiques associées à la création d'un CITA, en termes d'avantages et d'inconvénients vus sous l'angle opérationnel, puis fonctionnel, tout en formulant des propositions à l'issue.

¹ Efficacité : d'après le dictionnaire LAROUSSE, de l'anglais « efficiency » : capacité de rendement, performance.

² Résilience : en physique mécanique, capacité d'un corps d'absorber l'énergie générée par un choc. Par extension, on parle aussi de résilience psychologique. En matière de défense et de sécurité nationale, la résilience se définit comme la capacité d'un état, d'une population, d'un service public, d'un opérateur de services ou plus généralement, d'un acteur économique, à faire face à un événement naturel, sociétal, technologique, voire terroriste majeur, et à rétablir leur fonctionnement normal.

I MOTIVATIONS, CONTEXTE DE L'ETUDE ET ETAT DES LIEUX

Autrement dit pourquoi nous interroger quant à l'idée de sortir le traitement de l'alerte, voire la gestion d'opérations, du cadre départemental ?

I.1 MOTIVATIONS ET CONTEXTE DE L'ETUDE

Les SDIS comme établissements publics administratifs autonomes dotés de la personnalité morale sont entrés dans la seconde décennie de la « départementalisation », terme générique appliqué à la réorganisation territoriale des services d'incendie et de secours suscitée par la loi dite ATR (Administration Territoriale de la République)³ et réellement organisée et mise en œuvre dans le cadre de l'application de la loi de 1996.⁴

S'ils sont autonomes, les SDIS n'en sont pas pour autant des îlots administratifs et juridiques échappant à l'incidence potentielle de l'évolution de nos institutions et des modes de gouvernance des administrations.

Les SDIS doivent dès lors prendre la mesure d'un mouvement qui touche à l'ossature territoriale et s'interroger quant à d'autres modes d'organisation fonctionnelle de l'administration.

Après la loi du 2 mars 1982 et les lois de 1983, la réforme constitutionnelle du 28 mars 2003 a ouvert l'acte II de la décentralisation. Cette dernière a été complétée par 3 lois organiques dont celle du 1^{er} août 2003⁵ relative à l'expérimentation par les collectivités territoriales .

Depuis, une autre idée se développe qui tient à la création d'un autre schéma territorial, alors que dans le même temps l'organisation et la gestion des SDIS « version loi de 1996 » suscite des observations, des analyses voire parfois, des critiques conséquentes.

I.1.1 Un schéma territorial en mouvement ...

Ce mouvement du schéma territorial est double puisqu'il intéresse d'une part la structure des collectivités territoriales, c'est à dire *la décentralisation* et d'autre part, l'organisation territoriale des services de l'Etat, c'est-à-dire *la déconcentration* abordée en 1.1.2.

La réforme des collectivités territoriales est envisagée suite au rendu du rapport dit « Balladur », du nom de l'ancien premier ministre chargé d'animer un groupe de travail, à la demande du Président de la République. (Annexe 2)

Le projet de loi vise principalement à réorganiser les collectivités autour de deux pôles : un pôle départements-région et un pôle communes-intercommunalité.

A cela s'ajoutent : la volonté de simplifier et d'achever la carte de l'intercommunalité et celle de créer des structures de coopération spécifiquement dédiées aux agglomérations très urbaines, les métropoles et les pôles métropolitains.

L'idée est de fixer des principes permettant de clarifier la répartition des compétences entre les différents niveaux de collectivités et d'encadrer la pratique des cofinancements, car une des finalités majeures tient à la recherche d'une plus grande maîtrise des dépenses des collectivités territoriales.⁶ En parallèle des travaux parlementaires, deux suppositions ont émergées. Celle d'une faculté de fusion « départements/région » et celle d'un possible transfert de la compétence « incendie et secours » aux métropoles, agglomérations qui dépasseraient le seuil des 450 000 habitants, même si le projet gouvernemental ne le prévoit pas.

³ Loi n° 92-125 du 6 février 1992-dite « loi ATR ou Chevènement »-art.89 : « A partir du 1^{er} janvier 1995, le SDIS est seul compétent pour la gestion de tous les moyens en personnels, matériels et financiers consacrés par les communes, les établissements publics intercommunaux et le département, à la lutte contre les incendies,[...] les autres accidents, sinistres et catastrophes ».

⁴ Loi n° 96-369 du 3 mai 1996 relative à l'organisation des SDIS

⁵ Référencée Loi Organique n°2003-704

⁶ « Ces cinq dernières années, les dépenses des collectivités territoriales, hors transfert de compétences, ont augmenté de 40 milliards d'euros ». Nicolas SARKOZY- discours prononcé à St Dizier le 21 octobre 2009.

Sur la base du seuil de population retenu, les agglomérations de Lyon, Marseille, Lille, Bordeaux, Toulouse, Nantes, Nice et Strasbourg pourraient prétendre au statut de métropole, posant alors la question des incidences sur le SDIS de chacun des départements concernés.

En effet, au regard de la suppression de la clause de compétence générale du département, la question peut se poser d'un transfert de compétences départementales au titre de celles du conseil général uniquement, ou également de compétences exercées par des établissements publics à caractère départemental, dont le SDIS.

Si cette hypothèse se réalisait, elle nous rappellerait le temps où les communautés urbaines faisaient figures de précurseurs d'une organisation supra-communale dont l'efficacité démontrée tant sur le plan opérationnel que fonctionnel, a en partie motivé la réorganisation territoriale engagée dans les années 1990.

Ces perspectives potentielles, qui pour l'heure relèvent purement de la spéculation, pourraient conforter la démarche d'envisager une autre structure de réception des appels d'urgence destinés aux sapeurs-pompiers.

Le projet de loi soumis au Sénat en seconde lecture début juillet 2010 a été fortement amendé. Repris en commission des lois de l'Assemblée Nationale ce texte a été adopté en seconde lecture, le 28 septembre 2010. Les termes de cette adoption n'ont pas repris tous les amendements de la haute assemblée et se rapprochent de la version d'origine. Le gouvernement a donc demandé la convocation d'une commission mixte paritaire (7 sénateurs, 7 députés) chargée de parvenir à un texte de compromis entre les deux chambres. (Courant novembre 2010)

I.1.2 Et un schéma fonctionnel en mutation

I.1.2.1 La réforme des politiques et des services de l'Etat : une évolution culturelle à portée structurelle

Cette réforme telle que nous la percevons en 2010 résulte de deux épisodes principaux. Tout d'abord avec la LOLF⁷ (Loi Organique relative aux Lois de Finances) qui a instauré la notion de performance dans l'application des politiques publiques, attribuant aux parlementaires des pouvoirs d'évaluation et de contrôle, puis avec la RGPP (Révision Générale des Politiques Publiques.)

- La LOLF initie une culture de résultats. Depuis son entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2006, chaque loi de finances doit conduire les parlementaires à voter des orientations organisées sous la forme de missions.

Ces missions se déclinent ensuite en programmes et actions. Le lien missions/programmes/actions permet une meilleure lisibilité des politiques publiques vue sous un angle analytique « moyens/finalités », tout en intégrant les résultats antérieurs.

Bien que le budget de chaque SDIS ne soit pas lié par celui de l'Etat, nous ne devons pas occulter le fait que la LOLF soit notamment à l'origine de l'intégration de la notion de résultats, voire de performance et de la création des Indicateurs Nationaux des Services d'Incendie et de Secours⁸.(INSIS)

Puis en 2007, le Président de la République nouvellement élu, a engagé le chantier de la RGPP qui « a conduit à réexaminer l'ensemble des missions de l'Etat et à s'interroger sur leur organisation, leur efficacité et la qualité du service rendu au citoyen ».⁹

⁷ Référencée Loi organique n° 2001-692 du 1^{er} août 2001

⁸ Article 129 de la Loi de Finances 2007 : « les documents de politique transversale sur la sécurité civile [...] présentent un état détaillé des dépenses engagées par les collectivités territoriales au titre des SDIS ». [...] Cet état « comporte en outre une vision d'ensemble de la stratégie définie, en matière de gestion par la performance par les SDIS, sur la base d'indicateurs normalisés au niveau national. »

⁹ RGPP : troisième rapport d'étape-février 2010-www.rgpp.modernisation.gouv.fr

Cet objectif général peut d'ailleurs interpellé puisque l'Etat tout en renforçant ses missions fondamentales et en abandonnant ses missions périphériques a renforcé les transferts de compétences vers les collectivités territoriales.

De ces réformes en cours ou annoncées découlent des changements d'ordre fonctionnel dont l'incidence ne pourrait échapper aux SDIS.

- La RGPP en tant que démarche d'analyse et de refonte structurelle impacte déjà les SDIS.

En effet, même si elle ne s'applique pas directement aux collectivités territoriales et à leurs établissements publics, cette restructuration fonctionnelle influence déjà ou influencera « de facto » la gouvernance des SDIS en termes de fonctionnement ou de prospective.

Face à de nouvelles attentes, mais aussi de contraintes telles que les limites budgétaires ou l'émergence de menaces nouvelles¹⁰, l'Etat souhaite se recentrer sur certaines missions.

C'est le cas par exemple de la gestion de crise à travers la création d'un centre dédié à l'anticipation et à la gestion interministérielle des crises au Ministère de l'Intérieur¹¹ et d'un centre de crise au ministère des Affaires Etrangères chargé notamment d'apporter un soutien et des solutions aux ressortissants français impliqués dans une crise à l'étranger.

La RGPP se traduit encore selon d'autres modes dont la régionalisation des services de l'Etat et le développement de la notion de guichet unique.

1.1.2.2 La « régionalisation » des services de l'Etat

Dans la RGPP, la région devient l'échelon de droit commun, l'échelon départemental subissant une contraction de ses directions et services. (Annexe 3)

Il y a par ce biais une concentration pyramidale qui assoit l'autorité hiérarchique du préfet de région et adapte le niveau départemental.

Ceci se traduit notamment dans le cadre du pouvoir d'évocation qui lui est reconnu par le décret du 29 avril 2004 modifié relatifs aux pouvoirs des préfets.

Toutefois, la circulaire du 20 juillet 2010¹² relative à l'exercice de ce pouvoir clarifie le champ d'application et les modalités de mise en œuvre de cet « instrument novateur du pilotage régional » en précisant qu'il « ne peut être mis en œuvre pour ce qui concerne [...] les compétences du préfet de département » relevant de l'ordre public et de la sécurité des populations.

Le schéma départemental standard comprend désormais : la DDT (Direction Départementale des Territoires) ; la DDCS (Direction Départementale de la Cohésion Sociale; la DDPP (Direction Départementale de la Protection des Populations) à géométrie plus variable selon la typologie du département.

Le niveau régional est passé d'une vingtaine à huit directions dont quatre concentrent la majeure partie des sujets de la vie courante :

La DREAL : Direction Régionale de l'Environnement, de l'Aménagement et du Logement.

La DIRECCTE : Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi.

La DRJSCS : Direction Régionale de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale.

L'ARS : Agence Régionale de Santé instaurée par la loi n°2009-879 du 21 juillet 2009 dite loi « hôpital-patient-santé-territoire » ou loi HPST.

¹⁰ Menace terroriste de grande ampleur et/ou technologique ; accroissement et récurrence de phénomènes météorologiques exceptionnels. Ex : tempêtes LHOTAR et MARTIN de 1999, tempête KLAUS en 2009, ouragan XYNTHIA en 2010.

¹¹ Centre interministériel des Crises – CIC Beauvau

¹² Circulaire référencée NOR : IOCA1017894C

En regroupant sept organismes de l'Etat et des organismes d'assurance-maladie, l'ARS remplace l'ARH (Agence Régionale d'Hospitalisation) avec un champ de compétences élargi et avec pour finalité de renforcer le pilotage des politiques de soins.

Disposant de pouvoirs conséquents, l'ARS devient l'échelon décisionnaire en matière de politique de santé et d'offre de soins.

Cette régionalisation renforcée n'est pas sans conséquences pour les SDIS. Nous pouvons citer comme exemples :

- la nécessité de mettre en compatibilité le SROS (Schéma Régional d'Offre de Soins) et le SDACR (Schéma Départemental d'Analyse et de Couverture des Risques) de chaque SDIS de la région.¹³

- une incitation au regroupement interdépartemental, voire à la régionalisation de la réception du 15, numéro d'appel du SAMU et de la régulation médicale.¹⁴

A ce jour, la crainte majeure serait que le SAMU, partenaire principal des SDIS, s'oriente vers un cadre supra-départemental. Dans son mémoire, le Lieutenant-colonel BECCARI¹⁵ met en évidence l'incidence du rôle confié à l'ARS : « pour un SDIS, l'échelon de concertation et de collaboration ne sera plus situé au niveau départemental (ndlr : exit la DDASS), mais régional.

Cela nous conduira bien à confronter deux visions complémentaires, voire antagonistes de l'organisation territoriale au travers du secours à personnes et de l'aide médicale urgente et de tenter d'identifier ce qui peut rapprocher ces deux logiques. »

1.1.2.3 Le développement de la notion de guichet unique

Dans un souci de simplicité et de cohérence dans les démarches administratives, l'Etat procède au regroupement de différents services en un lieu permettant à l'utilisateur d'avoir un interlocuteur unique. Ceci peut prendre différentes formes :

- Un regroupement géographique tel qu'opéré lors de la fusion des centres des impôts et des trésoreries devenant progressivement des « Centres des Finances »
- L'accès à une plateforme téléphonique unique basée à Metz, remplaçant neuf centres de réception du « 39-39 », destinés à répondre aux questions relatives aux services de l'Etat, tout en augmentant le service rendu aux usagers. (Extension des plages d'ouverture d'une heure par jour, en semaine et de quatre heures, le samedi).

Pour les SDIS, ce dernier point doit être pris en compte au regard de deux aspects :

- le premier avec la réalisation d'économies d'échelle générées par cette centralisation (réduction du nombre de sites et donc, des effectifs, des infrastructures et des équipements) et la réduction de 10% du coût de traitement d'un appel alors que dans le même temps, le nombre d'appels reçus a progressé de 15 % !¹⁶

- le second par la démonstration supplémentaire apportée par cette réorganisation, d'être en capacité de recevoir et de traiter des appels provenant d'une zone géographique conséquente, sans pour autant donner la sensation d'appeler à l'autre bout du monde.

1.1.2.4 La loi relative à la démocratie de proximité

La loi n° 2002-276 du 27 février 2002 dite « loi démo-prox » institue une convention de gestion entre le conseil général et le SDIS, notamment en vue d'apporter une visibilité à moyen terme de la contribution de la collectivité départementale au financement du SDIS.

¹³ Circulaire interministérielle DHOS-Santé/DSC-Intérieur du 31 décembre 2007

¹⁴ Modification de l'article L.6311-2 du code de la santé publique, en application de la loi HPST

¹⁵ Lieutenant-colonel BECCARI J.L.-2008-« A partir de l'exemple du département du Jura, quelles conséquences tirer de la régionalisation d'un centre 15 pour le fonctionnement d'un SDIS ? »-mémoire de formation DDA 6

¹⁶ RGPP : troisième rapport d'étape-février 2010, page 10-www.rgpp.modernisation.gouv.fr

Ce conventionnement « SDIS - conseil général » peut-être étendu à d'autres domaines dans lesquels l'un des deux partenaires possède une expertise avérée et peut même dans la pratique, s'inscrire dans une mutualisation de services ou de moyens. Il s'agit notamment de la maintenance commune du parc roulant du SDIS et du service des routes du conseil général, l'entretien des bâtiments existants, voire l'instruction des dossiers de constructions nouvelles et la maîtrise d'œuvre.

Cette mutualisation « intra-départementale » mise en valeur dans le rapport JAMET¹⁷ constitue une première ouverture qui incite le SDIS à s'ouvrir vers d'autres acteurs, ouverture élargie et institutionnalisée par la loi de modernisation de la sécurité civile.

1.1.2.5 La loi de modernisation de la sécurité civile

La loi n° 2004-811 du 13 août 2004 de modernisation de la sécurité civile dite, LMSC, participe également de cette mutation fonctionnelle.

- La sécurité civile « compétence partagée entre l'Etat et les collectivités locales » est confirmée comme principe d'organisation et de fonctionnement¹⁸.

En effet, si la loi de 1996 relative aux SDIS a donné naissance à l'entité juridique et opérationnelle que nous connaissons, la LMSC a apporté un nouvel essor à cette jeune structure.

Aux dispositifs contraignants ont été préférés des modes contractuels et volontaristes mettant en évidence les synergies de compétences et de moyens, les co-pilotages d'actions entre SDIS et entre l'Etat et les SDIS.

A titre d'illustration, nous pouvons citer le plan d'action développé par la zone de défense et de sécurité sud-est en matière de prise en compte du risque NRBC, par lequel les SDIS ont développé une capacité opérationnelle et technique. Ainsi, ils ont pu bénéficier d'une coordination « Etat » et d'un financement faisant appel en partie au FAI (Fonds d'Aide à l'Investissement)¹⁹.

Une telle démarche basée sur la contractualisation et bénéficiant d'un accompagnement des services de l'Etat ne pourrait-elle pas s'appliquer à la création d'un CITA ?

- Même si l'intégration du SDIS au Conseil général a été balayée par la LMSC²⁰, le lien entre l'assemblée départementale et le SDIS est renforcé²¹ par l'obligation pour la collectivité départementale, de signer une *convention pluriannuelle* régissant ses relations avec le SDIS.

Par cet acte, le département peut ainsi impulser des orientations politiques perceptibles, notamment sur le plan budgétaire, dans un souci d'adéquation entre la maîtrise de la dépense et l'efficacité du service.

Dès lors, que ce soit dans le cadre de la compétence partagée de la sécurité civile ou dans les relations avec le département, les SDIS sont de plus en plus concernés par les objectifs de la LOLF et de la RGPP.

- Le développement de la coopération des services de police, de gendarmerie, du SAMU et des sapeurs-pompiers est recherché dans le cadre de *l'interopérabilité* des réseaux de transmissions et des systèmes d'information²²

¹⁷ « Rapport à Monsieur le Premier Ministre sur les finances départementales » - Pierre JAMET, Directeur général des services du Département du Rhône – 20 avril 2010 – La Documentation Française

¹⁸ LMSC- article 1

¹⁹ FAI : dispositif créé par la loi de finances 2003 destiné notamment, à favoriser l'investissement dans les matériels de lutte et de transmissions.

²⁰ Disposition prévue par la loi n°2002-276 du 27 février 2002

²¹ LMSC- article 59

²² LMSC – article 9 : « Un décret fixe les règles et normes techniques permettant d'assurer l'interopérabilité des réseaux de communication radioélectriques et des systèmes d'information des services publics qui concourent aux missions de sécurité civile ». La Loi d'Orientation et de Programmation pour la Sécurité Intérieure (LOPSI 1) du 29 août 2002 appelait déjà à une mise en cohérence des transmissions de ces services. Cette disposition a été mise en application par le décret n° 2006-106 du 3 février 2006 relatif à l'interopérabilité des réseaux de communication radioélectriques des services publics qui concourent aux missions de sécurité civile.

Celle-ci s'appuie sur l'Architecture Unique des Transmissions (AUT) qui supporte l'Infrastructure Nationale Partageable des Transmissions (INPT), basée sur le standard numérique crypté TETRAPOL. L'objectif est de créer un grand réseau national multiservices.

Les réseaux des services prennent des appellations différentes : police (ACROPOL), gendarmerie mobile (CORAIL NG), SAMU et sapeurs-pompiers (ANTARES : Adaptation Nationale des Transmissions aux Risques Et aux Secours).

- Dans le cadre du projet ANTARES, la sécurité civile a renforcé une *homogénéisation des équipements et des procédures de transmissions*. Ceci a généralisé l'accès de manière standard, à la transmission de données. Dans cette optique sont définis par exemple, des codes de transfert de données via ANTARES, appelés « status ».

Ces status permettent de réduire l'utilisation de la phonie en envoyant des messages prédéfinis relatifs à : l'état de chaque engin de secours (arrivé sur les lieux de l'intervention, disponible ou non), à sa position géographique (géolocalisation). A cela s'ajoutent une capacité de Transmission d'Alerte par ANTARES et la connexion au réseau de bases de données permettant par exemple, de transmettre un bilan médico-secouriste.

- Après le volet transmissions, la direction de la sécurité civile porte désormais son effort sur *l'interopérabilité²³ des systèmes d'alerte ou Systèmes de Gestion Opérationnelle (SGO)*, c'est-à-dire l'ensemble des équipements et des modes opératoires permettant de réceptionner les appels d'urgence et de provoquer le départ en intervention des moyens de secours.

Cela va donc de l'acheminement du 18 ou du 112 vers le SDIS, à l'émission d'un ordre d'engagement (« ticket de départ ») destiné au centre de secours, en passant par la définition de « codes sinistre ». A chaque code sinistre sont ensuite associés des engins qui constituent un départ « a priori » adapté à la situation.

Cette interopérabilité s'inscrit dans une démarche de normalisation codifiée AFNOR-NF 399²⁴ et aura pour avantage une fois mise en application, de pouvoir mettre en réseaux plusieurs centres de réception d'appels d'urgence.

Sur le plan réglementaire, l'Ordre National de Base des Systèmes d'Information et de Communication (OBNSIC) publié le 23 décembre 2009, définit les concepts et fixe les règles d'interconnexion de ces centres.²⁵ De son côté, la NF 399 prépare la réalisation matérielle et définit le langage qui permettra à deux systèmes informatiques de communiquer entre eux. Ceci se traduit par exemple, par la rédaction de tables de transposition relatives à la méthode de transfert d'un ordre de départ, vers un autre CTA. La prise en compte de cette évolution normative par les SDIS pourrait les conduire à s'associer, car la technologie génère des changements.

Cette normalisation est le fruit d'un Groupe de Travail piloté par la direction de la sécurité civile, depuis 2006 : le GT 399.²⁶

Celui-ci s'organise en quatre Sous-Groupes (SG) :

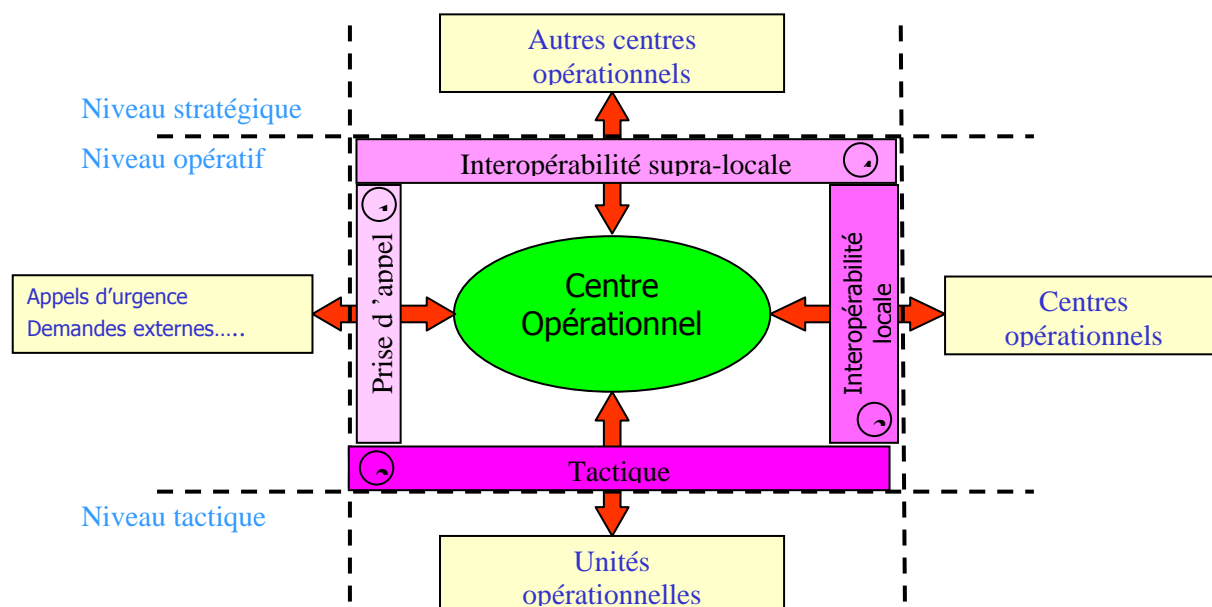
- SG1 Prises d'appels
- SG2 Communications de niveau tactique
- SG3 Interopérabilité locale
- SG4 Interopérabilité supra-locale

²³ Interopérabilité : « Possibilité pour différents systèmes de communiquer entre eux [...]. Elle repose sur la présence d'un standard ouvert »-lieutenant-colonel ANTONINI - mémoire DDA 7 : « les systèmes d'information des SDIS et les réseaux de l'Etat »

²⁴ Association Française pour la Normalisation-Norme Française n°399, relative aux logiciels de sécurité civile

²⁵ OBNSIC, p21 & 24

²⁶ D'après www.gt399.org



- Par ailleurs, la coopération interdépartementale est favorisée avec la création d'une structure censée favoriser le partenariat inter-SDIS : l'EPIDIS²⁷ (Etablissement Public Interdépartemental d'Incendie et de Secours) qui apporte aux SDIS un cadre institutionnel différent du simple conventionnement.

Si « les SDIS qui composent cet établissement déterminent les compétences que ce dernier exerce dans un souci de mutualisation des coûts, notamment la formation ou l'organisation de marchés groupés²⁸ », le traitement de l'alerte ne figure pas expressément au nombre des compétences prévues par la loi.

Pour autant, l'EPIDIS doit être considéré comme un cadre juridique potentiel à la création de CITA.

1.1.2.6 Le livre blanc sur la défense et la sécurité nationale

Ce document publié en 2008 s'inscrit dans une stratégie de protection de la population et du territoire, notamment par un renforcement de la coordination des forces de sécurité publique (police, gendarmerie) et de sécurité civile (sapeurs-pompiers, SAMU, moyens de l'Etat) qui constituent la sécurité intérieure, et des forces armées, ces trois composantes étant regroupées dans le concept de sécurité nationale.

Un des objectifs fixés vise à renforcer la résilience du pays, des acteurs économiques vitaux, des pouvoirs publics et donc des services de secours.

1.1.2.7 Les avis administratifs et politiques relatifs aux SDIS

Les SDIS sont observés et contrôlés à la fois par des instances administratives telles que l'Inspection de la Direction de la Sécurité Civile (IDSC), l'Inspection Générale de l'Administration (IGA) ou encore, les Chambres Régionales des Comptes (CRC) qui peuvent aussi agir dans le cadre de leurs prérogatives juridictionnelles. Les rapports ou avis rendus sont de nature à influencer la gouvernance²⁹ des SDIS³⁰.

²⁷ LMSC- article 62

²⁸ Rapport de Monsieur Thierry Mariani, député, relatif à l'application de la LMSC-2007-chapitre III. C

²⁹ Gouvernance : d'après le dictionnaire LAROUSSE, « action de gouverner : manière de gérer, d'administrer » ; « processus dans lequel le politique et le technique sont liés » - Joseph Carles - cours de management stratégique des politiques publiques – FAE/DDA - ENSOSP

³⁰ Pour exemples, Cf. rapport de la CRC de la région Centre, du 8 février 2010 relatif au SDIS du Loiret – p11 et 12 ; rapport de la CRC de Lorraine, du 16 mars 2010 relatif au SDIS de la Moselle – p 63 et 64

De plus, dans le cadre de leurs fonctions, les parlementaires exercent un droit de regard relatif à l'application des dispositions législatives.

A ce titre, chaque disposition législative majeure est susceptible de motiver une Mission d'Evaluation et de Contrôle (MEC).

C'est ainsi que l'application de la LMSC a été suivie par une commission présidée par Monsieur Robert GINESTA, député du VAR, assisté de Messieurs Thierry MARIANI, député du Vaucluse et Bernard DEROSIER, député du Nord.

Le rapport qu'ils ont rendu appelle entre autres à faciliter la mutualisation entre le conseil général et le SDIS, et à favoriser la mutualisation inter-SDIS³¹.

I.2 LE TRAITEMENT DE L'ALERTE : HISTORIQUE, ETAT DES LIEUX ET TENDANCES

Autrement dit : comment cela fonctionne aujourd'hui et quelles sont les tendances qui se dessinent ?

I.2.1 Les fondements :

La gestion de l'alerte telle qu'elle est organisée aujourd'hui trouve sa source dans plusieurs textes fondateurs :

- *le décret n° 88-263 du 6 mai 1988, pris en application de la loi n° 87-565 du 22 juillet 1987 dite « loi sécurité civile », et relatif à l'organisation générale des services d'incendie et de secours.*

Celui-ci a défini la réception du 18 dans les Centres de Traitement de l'Alerte (CTA), en excluant tout autre mode de prise en compte, y compris le maintien de numéros à 10 chiffres du Réseau Téléphonique Commuté (RTC).

Avec cette disposition, il a été mis fin par exemple, à la réception de l'alerte destinée à de petits centres de première intervention, via le numéro de téléphone du boulanger ou de l'épicier du village, qui en allant ensuite actionner la sirène était de fait un collaborateur identifié du service public.

Au-delà de cet aspect anecdotique, voire bucolique, cette volonté d'étendre la prise d'appels relevant des services d'incendie et de secours par un sapeur-pompier, a plus particulièrement remis en cause la réception du 18 par la gendarmerie nationale, et que celle-ci ne s'est pas empressée de conserver.

Ce mode de traitement des appels, en milieu rural, et très disparate selon les localités permettait de déclencher la sirène, puis parfois les récepteurs d'appel sélectif (bips) nécessaires à l'alerte des sapeurs-pompiers volontaires. Ceci était l'apanage des centres de secours implantés la plupart du temps dans les chefs-lieux de canton, à l'instar des brigades de gendarmerie³².

Dans le même temps, le législateur a obligé les SDIS à se doter d'un CODIS, Centre Opérationnel Départemental d'Incendie et de Secours³³.

- *La circulaire ministérielle du 24 juillet 1991 est venue préciser les modalités de création, d'organisation et de fonctionnement du ou des CTA et du CODIS.*

Elle constitue en quelque sorte, le mode d'emploi de ces deux outils opérationnels et définit les fonctions propres à chacun, ainsi que leur complémentarité.

³¹Rapport de la MEC relative aux financements des services d'incendie et de secours, dit « Rapport Ginesta »-7 juillet 2010 - propositions 14 à 17

³² Circulaire n° NOR : INTE9000188C, du 16 août 1990

³³ Article 32 : Le CODIS est l'organe de coordination de l'activité opérationnelle des services d'incendie et de secours du département.

- *le décret du 26 décembre 1997* relatif à l'organisation des services d'incendie et de secours, pris en application de la loi n° 96-369 du 3 mai 1996 a confirmé le 18 comme unique numéro d'alerte des sapeurs-pompiers³⁴.

Par la suite, deux autres composantes sont venues renforcer le rôle des CTA dans la réception des appels : l'interconnexion des services de secours français et la création du numéro d'appel d'urgence unique européen.

- *L'interconnexion* a tout d'abord pris la forme d'une intercommunication avec les centres 15, chargés de la réception des appels destinés aux SAMU, par ce même numéro³⁵.

Cette obligation d'information et d'échange « interservices » s'est étendue par la suite au 17, dans le cadre de la mise en application de l'organisation territoriale des services d'incendies et de secours³⁶.

- *Le 112, numéro d'appel d'urgence européen* est apparu au début des années 1990³⁷

Le Conseil de l'Union a pris cette décision afin d'éviter que toute personne qui se rend dans un autre pays de l'Union Européenne ne doive à chaque fois mémoriser les numéros d'appel d'urgence propres à ce pays et ne se trouve ainsi prise au dépourvu face à une urgence.

Par ailleurs, les opérateurs téléphoniques ont l'obligation d'accueillir sur leur réseau mobile, les appels 112 provenant d'abonnés à un autre opérateur.

A l'échelon départemental le 112 est réceptionné soit par les centres 15, soit par les CTA 18, voire par les deux lorsque ceux-ci sont regroupés dans un centre commun³⁸. Il est important de noter qu'en cas de régionalisation des centres 15, si le 112 est reçu initialement par le SAMU, il devra obligatoirement est affecté au CTA.

D'autres obligations se profilent avec la réception du numéro unique européen :

- La recommandation E 112 de juillet 2003

Elle vise le développement de la géolocalisation de l'appelant y compris par téléphone portable, jusque là limitée aux téléphones fixes. La position géographique pourra être obtenue par GPS comme par triangulation à partir des relais de téléphonie mobile. En France, cet objectif reste à atteindre.

A cela s'ajoute le développement du système d'alerte « e call » autrement dit, « alerte électronique », qui a fait l'objet d'une communication de la Commission Européenne au Parlement, le 21 août 2009 en vue d'une assistance plus rapide aux automobilistes. « En cas d'accident, un appel -e call- est automatiquement déclenché à partir du véhicule [...] une connexion vocale avec le numéro d'urgence européen 112 est établie et transmise au Public Safety Answering Point-PSAP » ou, centre public de réponse de sécurité.

- La directive 2009/136/CE du 25 novembre 2009

Dans son article 26, cette disposition demande que les appels reçus sur le 112 reçoivent une réponse appropriée et soient traités aussi rapidement et efficacement que les appels nationaux. Ce point appelle la prise en compte de la barrière de la langue, donc le besoin de former les personnels et/ ou de recourir à un service de traduction ad hoc.

³⁴ Article : Les centres de traitement de l'alerte sont dirigés par un sapeur-pompier professionnel. Ils sont dotés d'un numéro d'appel téléphonique unique, le 18.

³⁵ Loi du 6 janvier 1986 relative à l'aide médicale urgente (art 4) ; décret du 16 décembre 1987 relatif à l'organisation des SAMU ; décret du 6 mai 1988 relatif à l'organisation générale des services d'incendie et de secours-sus mentionné.

³⁶ Décret du 26 décembre 1997-sus mentionné : « Les centres de traitement de l'alerte du numéro 18 sont en outre interconnectés avec les dispositifs de réception des appels des services de police et de gendarmerie du numéro 17. »

³⁷ Décision du conseil des communautés européennes du 29 juillet 1991. Article 2 : Le numéro d'appel d'urgence unique européen est introduit parallèlement à tout autre numéro d'appel d'urgence national existant.

³⁸ En 2009, réception du 112 par : samu (18), sdis (62), centre commun (18) - in *les statistiques des services d'incendie et de secours* - Direction de la Sécurité Civile – édition 2010.

Cette réponse doit également être adaptée aux handicapés, parmi lesquels les sourds et malentendants, ce qui nécessite le recours à d'autres outils de communication (fax, internet). En France, le SDIS du Val d'Oise fait figure de précurseur avec la mise en service d'un dispositif adapté intitulé IRAUDA (Interface de Réception des Appels d'Urgence pour les Déficiants Auditifs).³⁹

D'autre part, un projet de plateforme téléphonique nationale basée au CHU de Grenoble (SAMU 38) et dédiée à la réception des appels des déficients auditifs est en cours de développement.

Ces derniers points constituent autant de contraintes techniques et opérationnelles qui vont s'imposer aux SDIS dans les prochaines années.

I.2.2 Les modes d'organisation et les perspectives :

L'homogénéité départementale apportée par les CTA et les CODIS dans la gestion des appels et des opérations, n'a pas emporté une uniformité nationale de l'organisation basée sur un modèle type.

A ce jour, une diversité organisationnelle, voire conceptuelle, demeure. Ces différences entre SDIS, donc entre départements, tiennent soit au lien entre CTA et CODIS, soit à la mise en commun d'un centre de réception des appels du SAMU-Centre 15 et des sapeurs-pompiers-CTA 18.

Quelles en sont les tendances principales ?

1.2.2.1 Les SDIS disposant d'un CODIS et d'un seul CTA, prenant souvent l'appellation de CTA-CODIS.

Au nombre de 86, ils constituent la majorité des départements, avec des adaptations tenant compte du territoire départemental (géographie, démographie). A titre d'exemple, le SDIS du Rhône qui défend 1,6 million d'habitants réceptionne 450 000 appels d'urgence par an, sur un même site.

Entièrement rénové et restructuré, l'optimisation des locaux et des équipements est obtenue tout en augmentant la sécurisation dans l'acheminement du 18/112, dans la diffusion de l'alerte et dans le développement d'une réelle capacité de débordement téléphonique. Dans une seconde phase, un CTA dit « de secours et de formation » va être réalisé sur un autre site géographique de l'agglomération lyonnaise, permettant ainsi de suppléer l'autre en cas de mise hors service.

1.2.2.2 Les SDIS disposant d'un CODIS et de plusieurs CTA

Dix départements connaissent cette organisation, mais ce nombre se réduit depuis plusieurs années. Toutefois certains SDIS ont opté pour le maintien d'au moins deux sites géographiquement distincts.

C'est le cas du département du Nord qui, avec plus de 2,6 millions d'habitants, a décidé de s'appuyer sur deux CTA distants de 50 kilomètres et couvrant chacun une zone géographique assez peuplée. Dans un souci d'autonomie, le SDIS du Nord a développé son propre logiciel de traitement de l'alerte : TITAN (Traitement Informatisé des Transmissions et de l'Alerte du Nord)

L'implantation des deux CTA tient compte des bassins de risques. Le premier sera dédié à une zone de 1,6 million d'habitants, le second couvrira une zone totalisant un peu plus d'un million d'habitants. Ces deux CTA pourront se secourir et seront organisés en îlots géographiques.

En passant de cinq CTA organisés de façon disparate et n'utilisant pas le même système de gestion opérationnelle, à deux, le SDIS du Nord est en quête d'efficacité et de résilience. Les objectifs recherchés sont :

- une réduction des coûts de fonctionnement (personnel, équipements et

³⁹ Informations disponibles sur www.pompiers95.fr

- infrastructure),
- une amélioration de la qualité du traitement de l'alerte par une uniformisation des procédures,
- une amélioration de la prise des appels (mêmes modes opératoires, formation identique des personnels)
- une sécurisation basée sur deux plateaux miroirs.

Le suivi des opérations sera assuré par chaque CTA jusqu'au niveau de commandement « chef de colonne ». Comme cela est déjà le cas, le CODIS prendra réellement la main à partir du niveau « chef de site » (5 à 10 interventions par mois).

1.2.2.3 Les SDIS dont le CTA voire le CODIS sont intégrés dans une plateforme commune 15/18/112⁴⁰

Au nombre de 18 en 2009, ces plateformes communes sont apparues dans le courant des années 1990. Celle du Puy de Dôme fut la toute première créée.

Initialement implantée à l'aéroport de Clermont-Aulnat, à proximité de la base hélicoptère de la sécurité civile, elle se situe désormais dans l'enceinte du CHU de Clermont-Ferrand.

Inspirés par ce concept, des départements comme les Côtes d'Armor ou la Haute-Savoie ont rapidement souhaité expérimenter ce mode d'organisation.

Le Centre de Traitement et de Régulation des Appels de Haute-Savoie (CTRA 74), a attiré mon attention au regard de ses perspectives d'évolution. Mis en service en 1996 au sein des locaux de l'état-major du SDIS, il regroupe sur un même plateau, le SAMU et les sapeurs-pompiers. Le concept est basé sur l'unité de lieu avec toutefois, une séparation physique des deux services. Chacun reçoit donc les appels correspondant à son numéro d'urgence.

Cette proximité physique favorise une proximité humaine et donc, les échanges relatifs à la gestion des demandes de secours en tenant compte notamment du degré d'urgence.

La présence d'un représentant des ambulanciers privés dans la cellule « SAMU » depuis 2003, a favorisé l'engagement à bon escient de ceux-ci et donc, des moyens du SDIS.

Ainsi dans ce département touristique comptant 840 000 habitants (population DGF-2009), les carences d'ambulances sont passées de 1298 en 2003 à 677 en 2009 (- 47%), alors que dans le même temps, l'activité opérationnelle du SDIS a progressé de 21%⁴¹.

Le CODIS situé à proximité permet aux deux services de passer en phase de gestion de crise. Néanmoins, comme sur d'autres plateformes 15/18 la séparation stricte de la réception du 18 et du 112 par les sapeurs-pompiers d'un côté et du 15 par le SAMU de l'autre, contribue à mettre en évidence les limites de l'organisation actuelle.

Le CTRA 74 a souhaité s'améliorer et se développer en s'ouvrant sur d'autres services partenaires et en repensant son architecture de prise d'appels. (Annexe 4)

Dénommé MERCURE, ce projet lancé en 2005 vise à intégrer le 115 (SAMU social), le service des routes départementales et même, Météo France sur le même plateau⁴².

Les appels 18 et 112 seront reçus sur des postes « sapeurs-pompiers » et en cas de débordement, ils pourront être pris par des permanenciers du SAMU, et inversement pour le 15. Son fonctionnement futur sera organisé en gestion de « métiers » :

- Le métier « SAMU » : aide médicale urgente et régulation médicale.
- Le métier « pompier » : incendie/secours routier/sauvetages/risques naturels et technologiques/opérations diverses.
- Un métier partagé : « le Secours A Personnes » (SAP) qui implique les sapeurs-pompiers, le SAMU, les médecins correspondants SAMU, les ambulanciers privés.

⁴⁰ En 2009 : 18 plateformes 15/18 en service et 16 en projet - in *les statistiques des services d'incendie et de secours* - Direction de la Sécurité Civile – édition 2010

⁴¹ Activité opérationnelle du SDIS 74 – 2003 : 38691 interventions ; 2009 : 46829 interventions

⁴² Centre visité dans le cadre de cette étude.

IL est axé principalement autour des notions de gravité, de localisation et de vecteur d'évacuation. Cette organisation exige donc de partager un même logiciel offrant un module d'aide à la décision dénommé « socle de décision commun ».

Elle a pour objectifs :

- une vision commune et simultanée de l'engagement des moyens SAP, au sens large du terme
- la réduction des doublons d'engagements de moyens des différents services
- la baisse des engagements inutiles de SMUR

Ce concept de *gestion par métiers* met en évidence la notion de *pôle de prise d'appels* et nous renvoie directement à celle des centres d'appels d'urgence anglo-saxons (Emergency Call Center). Notre objectif n'est certes pas d'avancer une « énième » approche des plateformes 15/18, mais le CTRA 74 nous éclaire quant à une autre forme de prise d'appels.

Pour autant, notons que l'utilisation d'un tel outil commun peut dès lors s'envisager dans le cadre d'une plateforme virtuelle, tel qu'envisagé par ailleurs dans une des premières conclusions du rapport de l'Inspection Générale de l'Administration (IGA) relatif aux plateformes 15/18.⁴³

1.2.2.4 Cas particulier du SDIS du Var :

Depuis le 1^{er} janvier 2010, le SDIS du Var a mis en service une organisation du traitement de l'alerte et de la gestion d'opérations qui se démarque des schémas « traditionnels ». (Annexe 5) Les appels 18/112 sont reçus par le Centre de Réception des Appels d'Urgence (CRAU) situé à l'état-major, activé par des Personnels Administratifs et Techniques (PAT).

Après la saisie des renseignements, le système de traitement de l'alerte identifie un code sinistre et associe les moyens à engager « a priori ».

Puis ce « pré-ticket de départ » est envoyé vers un Centre de Gestion des Interventions (CGI) placé sous l'autorité d'un superviseur.

L'un des opérateurs, sapeur-pompier professionnel, prend alors la main en validant ou en adaptant le départ proposé, puis en suivant l'intervention : arrivée sur les lieux, demande de renforts, évacuation après régulation du centre 15 etc.

Il existe trois CGI, à raison d'un par groupement territorial : Est, Centre et Ouest disposant chacun d'une salle de crise activable pour des opérations de niveau « chef de colonne ».

De son côté, le CODIS prend en compte les opérations de niveau « chef de site » et assure une veille opérationnelle permanente. A l'écoute du bruit de fond départemental, il peut à tout moment demander des informations aux superviseurs des CGI et cordonner l'opération.

Le dispositif varois apporte plusieurs éclairages à notre étude :

Il s'agit d'un nouvel exemple de pôle de prise d'appels. Ceux-ci sont traités en deux temps. Tout d'abord en mode « flash », en première ligne (adresse, renseignements types). Il s'agit de la « front line » ou « ligne avant » typique des call centers anglo-saxons. Puis ils sont validés ou adaptés en seconde ligne par un spécialiste (le sapeur-pompier). C'est la « back line » ou « ligne arrière » censée apporter une plus value.

Les trois CGI fonctionnent en réseau. Ils partagent un système de traitement de l'alerte et des bases de données géomatiques⁴⁴. Ceci est source de sécurisation et de flexibilité puisque chacun d'eux peut suivre les opérations d'un autre groupement territorial.

En cas de défaillance du CRAU, les appels 18 et 112 peuvent être repris par le CGI « Est ».

⁴³ Rapport IGA n° 06-050-1 de juin 2006

⁴⁴ La géomatique peut se définir comme le traitement informatique de l'information géographique (données relatives au relief, à l'infrastructure, au positionnement géographique etc.)

Ces deux fonctionnalités ont d'ailleurs démontré leur utilité lors des inondations catastrophiques de Draguignan en juin 2010, alors qu'à l'origine, cette redondance a été conçue dans le but d'augmenter la résilience du SDIS du Var face à la menace terroriste.

Cette organisation pourrait être la maquette potentielle d'une organisation supra-départementale basée sur un centre de prise d'appels (le CITA) et plusieurs centres de gestion opérationnelle. (le CODIS de chaque SDIS)

1.2.2.5 D'autres échelles de référence

D'autres modes et échelles d'organisation sont à prendre en compte, qu'il s'agisse de la Brigade des Sapeurs-Pompiers de Paris (BSPP) dans un cadre « mono-service », ou du Centre 112 de la République d'Islande et des Regional Control Center (RCC) anglais, dans un cadre « multiservices », mais aussi du centre de réception des demandes d'assistance d'un grand groupement mutualiste français.

➤ Le Centre Opérationnel (CO) de la Brigade des Sapeurs-Pompiers de Paris⁴⁵(BSPP)

Les sapeurs-pompiers de Paris défendent la capitale et les départements des Hauts de Seine, du Val de Marne et de la Seine-Saint Denis. Cette zone de couverture totalise 6,5 millions de résidents, mais compte tenu des flux professionnels et touristiques, nos collègues parisiens assurent quotidiennement la sécurité de près de 10 millions de personnes.

Les appels 18/112 sont reçus en un point unique : le CO qui, fin 2011, intégrera de nouveaux locaux sécurisés et plus adaptés à l'activité et aux enjeux opérationnels du cœur de l'Île de France. Les opérations courantes sont suivies par les Bureaux de Coordination des Opérations et des Transmissions (BCOT), futurs Centre de Supervision Opérationnelle (CSO), à raison d'un CSO par groupement opérationnel.

Le CO assure une veille opérationnelle et prend la main sur les interventions dans les cas suivants :

- Plusieurs gros feux, simultanés
- Plusieurs interventions d'envergure, simultanées
- Intervention fortement médiatisée
- Attentats, voire multi-attentats

Dans le futur CO, la « brigade » a fait le choix de conserver le mode « 1 appel-1 réponse » dans le traitement de l'alerte, ainsi qu'une régulation médicale des appels et des bilans médico-secouristes.

L'exemple parisien nous éclaire sur les points suivants :

- Il couvre une zone restreinte de 760 km², mais avec une très forte densité de population et de risques
- Il traite environ 1,5 millions d'appels 18/112, avec une activité moyenne de plus de 300 appels par opérateur et par jour

➤ Le Centre 112 de Reykjavik

L'Islande est membre du Conseil de l'Europe. Son intégration à l'Union Européenne est en cours de procédure. Avec 320 000 habitants, dont 120 000 à Reykjavik, la capitale et 50 000 à Akureyri, située près du cercle polaire arctique, cet état insulaire d'une superficie de 100 000 km² ne se distingue pas par sa surpopulation, mais pour être le premier à avoir institué le 112 comme numéro d'urgence unique.

La directive européenne de 1991 ne lui était donc pas applicable lorsque le centre national de réception des appels 112 et de gestion opérationnelle a été créé en 2001.⁴⁶

⁴⁵ Centre visité dans le cadre de cette étude. Quartier Général-1, place Jules Renard-75017

Il s'agit d'une structure interservices, dépendant du ministère de l'intérieur et implantée dans la caserne principale des pompiers de Reykjavik. Les services concernés sont la police, les sapeurs-pompiers, l'équivalent des SMUR basé dans les casernes de sapeurs-pompiers, le service de recherche et de sauvetage terrestre et le secours côtier.

En activité courante, il est géré par un cadre superviseur, un médecin régulateur, deux à trois opérateurs « sapeurs-pompiers » et deux à trois policiers.

Ces derniers sont positionnés dans un local annexe vitré, permettant de garantir la confidentialité relative à l'ordre public et aux échanges avec l'autorité judiciaire. Les appels reçus intéressant la police sont immédiatement orientés vers les policiers.

Les autres sont traités par les sapeurs-pompiers en lien avec le médecin et le superviseur. (Médicalisation, technicité de l'opération, envoi de renforts...)

Le centre a la main sur tous les moyens de secours publics dont les hélicoptères et avions de secours.

Le système de traitement de l'alerte s'appuie sur la géolocalisation de l'appelant et des moyens engagés.

Les opérations sont suivies depuis ce central qui dispose d'une salle de crise.

Ce petit pays nous apporte un nouvel exemple de centralisation du traitement de l'alerte à une échelle géographique conséquente (1/5^e de la superficie de la France), avec un isolement rural et montagneux caractérisé.

De plus, la segmentation par métier, nous rappelle l'orientation prise par la Haute-Savoie, avec la police en plus.

➤ Les Regional Control Center (RCC) anglais

Ces centres régionaux de contrôle dotés d'une capacité de gestion opérationnelle s'inscrivent dans le projet FiReControl⁴⁷ qui prévoit à l'horizon 2012, une restructuration de la réception des appels d'urgence des blues lights services⁴⁸ sur le 999, en Angleterre dans un premier temps.

Au nombre de 9, ils auront pour vocation de remplacer les 46 RCC des comtés anglais actuellement en service.

Cette démarche s'inscrit dans le cadre du programme général lancé par les autorités britanniques et dénommé Fire and Resilience Program (FRP), qui vise à reconsidérer les systèmes et autres approches structurelles en vigueur depuis plusieurs décennies, dans la gestion des risques et le développement de la résilience des services de secours.

Au-delà des économies d'échelles escomptées en termes de personnels et d'équipements, ces RCC vont permettre de partager un système d'information et de communication. Avec un fonctionnement en réseau, facilité par une interopérabilité des transmissions et la mise en commun de données notamment géomatiques, via trois bases de stockage cette organisation a pour objectif d'offrir une sécurisation et une flexibilité contribuant à renforcer la capacité de résilience de la police, des pompiers et du service des ambulances. Cette approche de résilience interservices peut nous inspirer, dans une démarche de reproduction des bonnes pratiques appelée « benchmarking ».

⁴⁶ Centre national de réception des appels 112-numéro unique d'urgence en Islande- et de commandement opérationnel, mis en service en 2001. J'ai eu l'occasion de le visiter lors d'un voyage, en 2002.

⁴⁷ www.communities.gov.uk/fire/resilienceresponse/firecontrol

⁴⁸ Littéralement : « services aux lumières bleues ». Appellation générique regroupant la police, le service des ambulances et les sapeurs-pompiers

➤ Le centre mondial de réception des appels d'Inter Mutuelles Assistance (IMA)⁴⁹

La mission première de cette structure basée à Niort est la gestion des demandes d'assistance des adhérents de mutuelles. Avec 750 techniciens dédiés à la prise d'appels, IMA gère 1,3 million de dossiers par an en matière d'habitation, d'automobile et d'assistance pour les expatriés et les touristes, en lien avec plusieurs milliers de partenaires dans le monde entier.

Le service prévisionnel dimensionne les besoins quotidiens en opérateurs, en fonction de l'expérience des années antérieures et des prévisions d'alerte (événement climatique en France ou situation de crise dans un pays). L'adaptation est réalisée suivant des tranches de 3 à 4 heures et le centre d'appels peut passer de 25 à 300 personnes en quelques heures. Depuis 6 ans, IMA est aussi destinataire des alertes émises à partir de véhicules d'une grande marque française, sur le mode « e call ».

A ce titre, cet opérateur d'assistance a obtenu l'agrément du ministère de l'intérieur pour la réception des appels d'urgence. Cette fonctionnalité nous conduit à nous interroger quant à la nature des appels que devront accepter dans l'avenir les centres publics d'urgence, de l'urgence réelle à l'assistance technique. De plus, IMA apporte ici l'exemple de la complémentarité que pourrait apporter le secteur privé.

NB : l'annexe 6 fait la synthèse des éclairages apportés par la première partie

⁴⁹ www.ima.eu et entretiens téléphoniques avec M. AUBINEAU, responsable du développement de la qualité opérationnelle chez IMA

II APPROCHE STRATEGIQUE TENANT A LA CREATION D'UN CITA

Avec un contexte administratif et fonctionnel en évolution, susceptible d'influencer la gouvernance des SDIS et au regard des expériences présentées ci-avant, l'organisation du traitement de l'alerte, voire de la gestion d'opérations nécessite bien de s'interroger quant à une autre organisation de la complémentarité CTA/CODIS.

En effet, même si la centralisation départementale de la réception du 18 depuis moins de vingt ans a constitué un progrès indéniable, force est de constater que tant les exigences sociétales, que l'environnement fonctionnel et opérationnel du début des années 2010 ne sont plus les mêmes que ceux du début de la décennie 1990.

Dans un contexte en mouvement, les SDIS doivent donc anticiper et se montrer en phase avec le principe d'adaptation du service public. Dans l'excès, cette incitation à la réflexion peut trouver sa source dans l'idée développée par Albert Einstein :

« Si nous ne changeons pas notre façon de penser, nous ne serons pas capables de résoudre les problèmes que nous créons avec nos modes actuels de pensée ».

Dans une approche relevant plus du questionnement et du pragmatisme telle que souhaitée par mon directeur de mémoire, cette seconde partie va tenter de nous éclairer quant aux éléments favorables et défavorables à prendre en compte dans la perspective de créer un CITA, avec pour motivation principale la recherche de gains de résilience et d'efficience.

Si aujourd'hui, le cadre départemental est globalement maîtrisé dans le fonctionnement interne des SDIS, le passage à un cadre supra-départemental de la réception des appels générera inéluctablement une évolution du cadre fonctionnel et opérationnel.

II.1 LES LIMITES DE L'ETUDE

Il convient de préciser l'envergure et les fonctions qui pourraient être attribuées à un CITA, sur la base des quatre questions suivantes : faut-il s'associer avec d'autres services ; quelle zone géographique pourrait couvrir un CITA ; quelles limites fixer entre le traitement de l'alerte et la gestion d'opérations ; enfin, pourrait-on déjà associer des SDIS sans regroupement géographique ?

II.1.1 Faut-il s'associer avec d'autres services ?

Cette question sous entend de savoir ce que l'on comprend par appel d'urgence et quels types d'appels nous souhaitons prendre en compte.

Du fait de la réception du 112, et outre les communications intéressant les forces de l'ordre, le caractère urgent des appels reçus par les centres habilités peut être des plus relatifs. Même si ceux-ci sont immédiatement réorientés vers le service compétent ils constituent parfois un volume d'activité parasite. Les appels d'urgence doivent donc être considérés comme relevant d'une réelle demande de secours ou d'assistance médicale.

Dans le sondage réalisé, l'association des services d'urgence sociale n'est pas perçue comme une opportunité. La veille météorologique comme la viabilité routière seraient plus facilement acceptées, dans un concept de « centre départemental de sécurité civile » et cela va dans le sens des synergies recherchées par le législateur et les décideurs locaux. Cependant, cette option de synergie « départementale » relève encore d'une certaine fraîcheur.

Mais la prise en charge des coûts qui s'y rattachent n'est pas neutre et nous rappelle que la réception du 112 s'est traduite par une charge nouvelle pour les SDIS ou les hôpitaux concernés.

L'opportunité de s'associer avec le SAMU est forte et celle de se rapprocher de la police ou de la gendarmerie est assez marquée.

Ainsi, sur les dix SDIS, neuf réponses ont une vision positive d'un regroupement sur un même plateau avec le SAMU et sept avec les services de sécurité publique.

Pour autant, au même titre que l'interconnexion du 15, du 17 et du 18 a été imposée dans les années 1990 et même si sur le plan opérationnel, l'interopérabilité des transmissions est un des objectifs fixés par la loi de modernisation de la sécurité civile, il n'y a pas de projet national de créer de véritables centres de réception des appels d'urgence, sur la base des call center anglo-saxons.

Les plateformes communes 15/18 sont sous observation et même si leur création est loin d'être déconseillée, celle-ci laisse de plus en plus la possibilité d'opter pour une plateforme virtuelle. Des conclusions du rapport de l'IGA, il ressort d'ailleurs que cette option n'est pas forcément moins performante, car l'enjeu tient plus dans un partage de données et de validation de la réponse opérationnelle, que dans une simple proximité physique.

De plus, les récentes orientations impulsées par le ministère de la santé incitent clairement au maintien géographique du centre 15, dans un établissement hospitalier⁵⁰.

L'intégration du SAMU dans un CITA reste une option stratégique face à la régionalisation du 15, telle que proposée par le lieutenant-colonel BECCARI dans son mémoire, mais elle ne peut être au cœur de cette étude.

Quant à la perspective de s'associer avec les forces de police elle ne peut qu'être prématurée puisque le rapprochement en cours, de la police et de la gendarmerie, n'a pas encore abouti à la création de centres communs de réception du 17.

Pour autant, la mutualisation interdépartementale et interservices n'est pas à exclure dans les prochaines décennies.

II.1.2 Quelle zone géographique pourrait couvrir un CITA ?

Aujourd'hui, les deux échelons déconcentrés de la sécurité civile sont le département et la zone de défense et de sécurité⁵¹ (ZDS). En France métropolitaine, à l'exception de la zone Paris/Ile de France, la ZDS s'étend sur deux régions au moins.

L'échelon régional n'a pas été identifié en la matière et le décret de 2010 relatif aux pouvoirs des préfets modifiant le décret de 2004⁵² n'a pas apporté d'évolution dans ce sens.

Au contraire, les pouvoirs du préfet de département sont confirmés en matière de sécurité intérieure⁵³ et ceux du préfet de zone sont renforcés.

L'incompétence de la région étant caractérisée en matière de sécurité civile et l'échelon zonal pouvant être surdimensionné (5 régions pour la zone Ouest et 5 pour la zone Est), la création d'une structure « supra-départementale » dans laquelle le traitement de l'alerte serait confié à un CITA semble judicieuse.

Le chef d'état-major de la zone Sud-est⁵⁴ m'a indiqué que pour lui, la question était vraiment de savoir où peuvent se mettre les limites des contours géographiques. « Or, entre le département et la zone, il y a une dimension géographique et humaine qui apporte une flexibilité et qui tient compte des bassins de risques, voir des affinités entre départements ».

Cette subdivision pourrait prendre les contours d'une région ou de départements voisins « associés », même si dans le cadre de mes entretiens, plusieurs interlocuteurs très au fait des potentialités techniques m'ont dit qu'ils estimaient comme réaliste la subdivision de la France métropolitaine en cinq aires géographiques.

Se pose alors la question multiple de savoir quels départements prendre en compte (population, volume d'activité, taille critique du CITA...) et selon quelles modalités. (méthodologie de mise

⁵⁰ DGHOS-Rapport de la mission relative à la modernisation des SAMU- juillet 2010- (2.3 recommandations opérationnelles, 2.3.3 locaux)

⁵¹ Extension de l'appellation zone de défense « et de sécurité » proposée dans le livre blanc relatif à la défense et à la sécurité nationale-17 juin 2008- et reprise par le rapport de l'IGA relatif aux zones de défense-août 2008

⁵² Décret n°2010-146 du 16 février 2010 modifiant le décret n°2004-374 du 29 avril 2004.

⁵³ La sécurité intérieure comprend la sécurité publique et la sécurité civile.

⁵⁴ Colonel Stéphane SADAK

en œuvre : pourquoi, comment, avec qui, avec quels avantages et inconvénients, dans quel cadre juridique et avec quels financements ?)

Voilà autant d'éléments qui seront abordés au II-2.

II.1.3 Quelles limites fixer entre le traitement de l'alerte et la gestion d'opérations ?

L'article L1424-44 du code général des collectivités territoriales (CGCT) prévoit que le SDIS doit disposer d'un CODIS « chargé de la coordination de l'activité opérationnelle des services d'incendie et de secours au niveau du département [...] d'un, ou, si nécessaire, plusieurs centres de traitement de l'alerte, chargés de la réception, du traitement et de la réorientation éventuelle des demandes de secours. »

La circulaire du ministre de l'intérieur, du 24 juillet 1991 relative aux CTA et aux CODIS identifie explicitement « deux phases essentielles dans toute intervention : l'alerte et la coordination des opérations » qui se déclinent ainsi :

- au CTA la charge de traiter les alertes en permanence, en les orientant vers les centres de secours, sans pour autant gérer les interventions,
- au CODIS le soin d'assurer la coordination des opérations, du départ des secours à leur retour, ce qui sous entend le suivi des interventions et la gestion des demandes de renfort.

La même circulaire ajoute que « c'est au nom du directeur départemental des services d'incendie et de secours, que le CODIS se trouve au sommet d'une hiérarchie opérationnelle ».

De plus, en application du CGCT, « les services d'incendie et de secours sont placés pour emploi sous l'autorité du maire ou du préfet » (article L 1424-3) et dans l'exercice de leurs pouvoirs de police respectifs, le maire et le préfet mettent en œuvre les moyens du SDIS « dans les conditions prévues par un règlement opérationnel arrêté par le préfet, après avis du conseil d'administration du SDIS ». (Article L 1424-4)

Or, l'article R1424-44 précise :

« Le centre opérationnel départemental d'incendie et de secours dénommé CODIS est l'organe de coordination de l'activité opérationnelle des services d'incendie et de secours du département. Il est dirigé par un sapeur-pompier professionnel. Il est immédiatement informé de toutes les opérations en cours et est régulièrement tenu informé de l'évolution de la situation jusqu'à la fin de celles-ci.

Placé sous l'autorité du directeur départemental des services d'incendie et de secours, le CODIS est chargé, en cas d'incendie et autres accidents, sinistres et catastrophes, d'assurer les relations avec les préfets, les autorités responsables des zones de défense, les autorités départementales et municipales ainsi qu'avec les autres organismes publics ou privés qui participent aux opérations de secours. »

Ces dispositions révèlent la difficulté de sortir le suivi des opérations du cadre départemental. Et seul l'échelon zonal peut prendre le relais, lorsque les moyens départementaux sont insuffisants ou qu'une opération intéresse deux départements au moins.

De fait, le CODIS est l'outil opérationnel incontournable du directeur départemental, notamment au regard de sa fonction de conseiller technique du maire et du préfet.

Sauf évolution réglementaire voire législative, et à l'exception du Centre Opérationnel Départemental (COD) de la préfecture dont il est le pendant, le CODIS est à ce jour le seul interlocuteur possible du Centre Opérationnel de Zone (COZ) pour la coordination des opérations de secours.

Par contre, et ce point a déjà été éclairci par le lieutenant-colonel FENECH et le lieutenant-colonel MAIRESSE⁵⁵, la mention de la départementalité du ou des CTA n'est pas précisée dans

⁵⁵ Lieutenant-colonel Fénech – mémoire DDA5 : « Interdépartementalité des SDIS Picto-Charentais : bilan, perspectives et hypothèses d'évolution » ; Lieutenant-colonel Mairesse – Mémoire DDA 7 : Quels outils et quelles procédures pour faciliter la mutualisation entre SDIS ? »

le CGCT, comme pour le CODIS. D'ailleurs, l'Ordre de Base National des Transmissions (OBNSIC) parle même de « centre de traitement des appels d'urgence [...] pour un secteur géographique donné ».

Au travers du CITA se dessine cependant une opportunité de mutualiser la gestion des équipes spécialisées : secours aquatique, secours en montagne ou Groupe de Reconnaissance et d'Intervention en Milieu Périlleux. (GRIMP)

II.1.4 Pourrait-on déjà associer des SDIS sans regroupement géographique ?

Sur la base du décret n° 2006-106 du 3 février 2006 relatif à l'interopérabilité des réseaux, de l'OBNSIC, des documents techniques complémentaires⁵⁶ et de la NF 399, deux SDIS au moins, pourraient envisager un partenariat en interconnectant leur CTA respectif.

Cette hypothèse aurait pour avantage de renforcer la résilience de chacun d'eux par la sécurisation apportée : gestion du débordement ou secours en cas de défaillance totale.

Mais attention, cette démarche ne saurait s'apparenter à de simples raccordements électriques et électroniques.

Dans un souci de pragmatisme, cette phase pourrait même s'inscrire comme une étape vers la création d'un CITA. Cependant, je pense que nous avons matière à rester axés sur le CITA, car cette option d'interconnexion concourt aussi à accroître la résilience des SDIS, tout en s'inscrivant dans une recherche d'efficacité. En effet, l'OBNSIC distingue déjà les métiers *d'opérateur de traitement des appels d'urgence* et *d'opérateur de centre opérationnel*⁵⁷.

II.2 LES ENJEUX DU CADRE SUPRA-DEPARTEMENTAL

La perspective de quitter le niveau départemental doit donc être motivée par la recherche de plus d'efficacité dans la réception des appels d'urgence, doublée d'un objectif de renforcement de la résilience des SDIS en matière de traitement de l'alerte, avec un CITA prestataire de services des SDIS.

La création d'un CITA étant d'ordre opérationnel, le conseil d'administration représenté par son président (PCASDIS⁵⁸) et l'Etat, représenté par le Préfet devront être partie prenante aux démarches de réflexion, de conception, de réalisation et de mise en application.

II.2.1 Avantages opérationnels escomptés

II.2.1.1 Une gestion des risques optimisée et une réponse opérationnelle mutualisée

- Ici se pose la question d'une mise en concordance du Schéma Départemental d'Analyse et de Couverture des Risques⁵⁹ (SDACR) des SDIS concernés.

En effet, ce document réglementaire a pour vocation de recenser, d'analyser les risques et de planifier la réponse opérationnelle à apporter.

Or à défaut de disposer d'un document supra- départemental ayant la même finalité, les SDIS ne sont pas prioritairement orientés vers une analyse commune des enjeux, alors que parfois certains territoires des départements appartiennent à un même bassin de risques.

La création d'un CITA se présente dès lors comme une opportunité de mise en concordance des SDACR via un document qui, dans l'état du corpus normatif actuel, aurait plus une valeur contractuelle que réglementaire. Toujours par analogie avec le contexte actuel, nous pouvons envisager l'élaboration d'un SIACR (Schéma Interdépartemental d'Analyse et de Couverture des Risques). Celle-ci s'avère judicieuse pour les raisons suivantes :

⁵⁶ NIT : Note d'Instruction Technique n°400 « raccordement technique des CTA-CODIS à l'INPT » et NIT 401 « données techniques de programmation relatives à ANTARES »

⁵⁷ OBNSIC : A, 1, c, page 7

⁵⁸ Président du Conseil d'Administration du SDIS.

⁵⁹ Article L1424-7 du CGCT.

- Appréhension commune des problématiques opérationnelles liées aux limites départementales.
- Meilleure gestion de la logique capacitaire et engagement mutualisé de groupes d'intervention par codes sinistres pré définis.
- Harmonisation de la lecture et de l'application du référentiel « Secours A Personnes » (SAP), avec chaque SAMU concerné. Ceci permettrait également de faciliter la mise en cohérence des SDACR et du SROS⁶⁰.

« On peut y voir un rapprochement très pratique puisque le SROS se décline en territoires de santé qui prend en compte l'offre de soins dans une aire géographique donnée. Or un territoire peut être rattaché à un autre département⁶¹. »

- Une adaptation à la régionalisation de la réception du 15 évoquée au 1.1.2.4., avec la réduction du nombre de centres de réception du 18 à mettre en lien avec la régulation du 15.

NB : au même titre que l'application opérationnelle du SDACR se décline dans le cadre du Règlement Opérationnel (RO) prévu par l'article L1424-4 du CGCT, le SIACR devra être décliné dans un document qui pourrait s'intituler : Règlement de Mise en Œuvre du CITA (RMO-CITA).

- Réactivité et complémentarité face à des interventions spécifiques, voire majeures
 - Engagements "a priori" interdépartementaux.

Dans la logique du SIACR, cette option opérationnelle tient compte des risques particuliers situés à proximité des limites départementales et des bassins de risques à cheval sur deux départements au moins.

En parallèle, l'existence de CITA pourrait être un atout dans le développement du logiciel INTEROPS⁶² qui doit permettre un suivi en temps différé de la capacité opérationnelle de chaque SDIS, grâce à une mise à jour toutes les 30 minutes.

- Mutualisation des spécialités opérationnelles et pourquoi pas, rapprochement avec les bases hélicoptères de la sécurité civile.

Une telle démarche a déjà été engagée par des SDIS avec ou sans vecteur aérien⁶³.

Le chef d'état-major de la zone sud-est et mon directeur de mémoire, citent l'exemple de la plongée subaquatique, spécialité lourde en termes de formation, de maintien et de perfectionnement des acquis, qui peut être optimisée par une compensation des problèmes d'éloignement, grâce à la vectorisation héliportée. D'ailleurs, le recueil des observations récurrentes de l'Inspection de la Direction de la Sécurité Civile (IDSC)⁶⁴, confirme que le temps de formation consacré aux spécialités, est parfois exorbitant.

Le CITA, en raison de sa fonction d'engagement des moyens de secours, pourrait se positionner comme support de coordination de cette mutualisation et ainsi participer à une réduction des redondances de spécialités en s'appuyant sur une répartition territoriale selon les risques des départements associés.

- Avec la prise en compte de la notion de bassin de risques les limites départementales ne sont plus un frein à l'alerte des populations exposées à un même risque. (Bassin hydrographique, complexe chimique, centrale nucléaire, grand barrage etc.)

⁶⁰ Circulaire Santé/Intérieur du 31 décembre 2007 relative à la mise en cohérence des SDACR et du SROS.

⁶¹ Entretien avec le Docteur Daniel HABOLD-Directeur du SAMU 73

⁶² Projet développé par la direction de la sécurité civile, visant le suivi des capacités opérationnelles, via une remontée d'information vers les COZ et le Centre Opérationnel de Gestion Interministérielle des Crises (COGIC).

⁶³ Par exemple, les SDIS de l'Ain, du Rhône, de la Loire et de l'Ardèche mutualisent des gardes de spécialistes d'intervention en milieux périlleux sur la base de Lyon-Bron.

⁶⁴ Point abordé dans le cours relatif aux missions de l'IDSC- Colonel TREPOS – ENSOSP – Formation de DDA

Le CITA pourrait-il jouer un rôle dans l'alerte des populations face aux risques naturels et technologiques majeurs ? A ce sujet, le livre blanc sur la défense et la sécurité nationale préconise une réforme du système actuel, inadapté et souvent obsolète.

Dans cette optique, une alternative est recherchée avec le Système d'Alerte et d'Information des Populations(SAIP) qui au-delà des sirènes ferait appel à d'autres technologies (SMS diffusé sur tous les téléphones portables situés dans la zone menacée, message d'urgence sur les panneaux à message variable...). Le SAIP fait partie des travaux du sous-groupe 4 du GT 399.

Hormis l'activation directe des sirènes par un exploitant, les orientations relatives au SAIP envisagent ainsi le déclenchement de l'alerte :

- Le maire et le préfet du département sont les seules autorités aptes à valider la mise en œuvre du SAIP
- L'alerte multi-supports peut être activée depuis : un CTA du SDIS, le Centre Opérationnel Départemental (COD de la préfecture) et le COZ.

L'attribution de cette mission à un CITA n'est pas à exclure⁶⁵.

Dans cette hypothèse, en se substituant aux CTA, le CITA devrait pouvoir prendre en compte cette fonctionnalité. Il offre donc une nouvelle opportunité dans la gestion des risques, puisqu'il permet d'intégrer immédiatement une dimension interdépartementale.

II.2.1.2 Vers une amélioration du service rendu

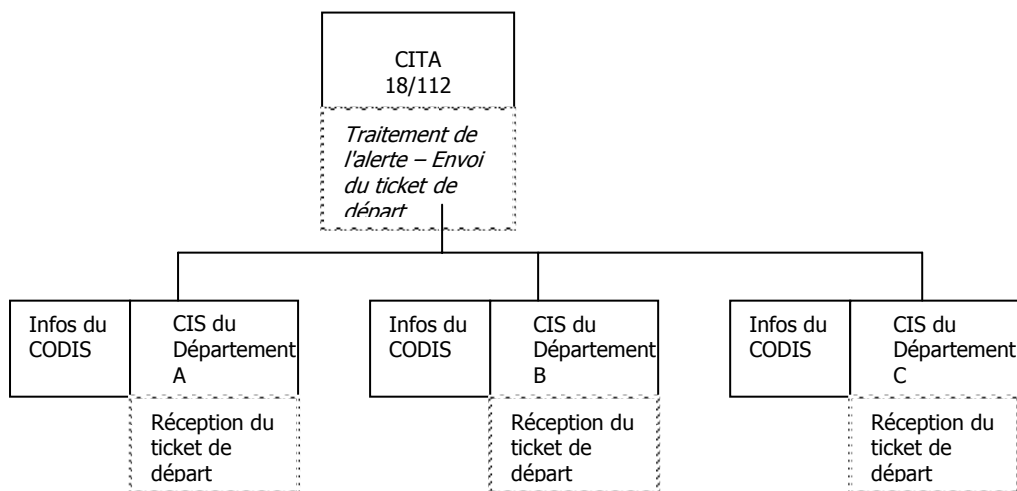
La répartition des fonctions va de fait s'opérer par métier. Le CITA est chargé de traiter les appels entrants 18/112 pour les SDIS « associés ». Chaque CODIS est chargé du pilotage des opérations en cours, dans la zone de compétence du SDIS. Il conviendra ultérieurement de déterminer les limites d'action du CITA selon des modalités qui seront précisées dans le RMO-CITA.

- Le CITA se consacre entièrement à la prise des appels 18 et 112 :
 - acheminement du 18 depuis chaque département
 - réception de la demande de secours
 - traitement par l'opérateur / saisies des informations / choix de la grille de départ en fonction de la disponibilité des moyens

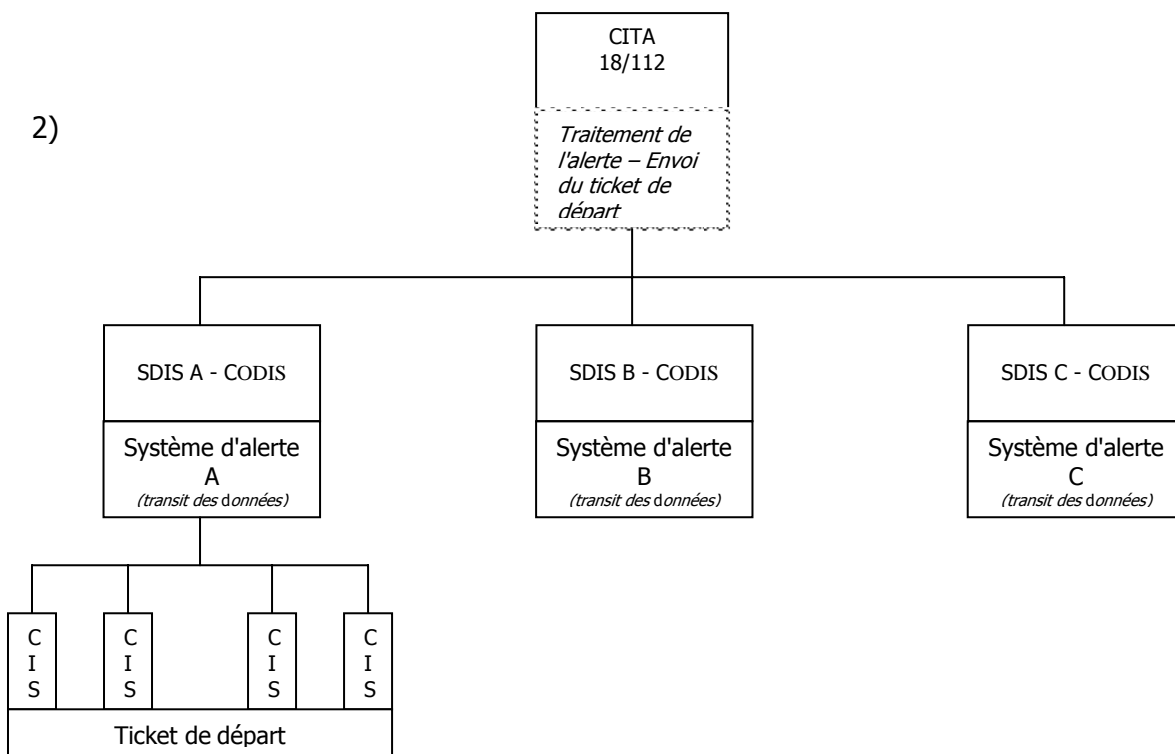
⁶⁵ Entretien avec le Lieutenant-colonel LANGLAIS, chef de la division « opérations et gestion des crises » à l'EMIZ sud-est

- diffusion de l'alerte, soit directement auprès des Centres d'Incendie et de Secours (CIS) et information du CODIS concerné (1), soit via l'infrastructure de chaque SDIS (2). Pour cette seconde option, une validation intermédiaire peut même être envisagée, comme cela est le cas dans le Var, dans le lien CRAU/CGI⁶⁶
- avec les fonctionnalités offertes par ANTARES, les status des engins engagés pourraient être reçus par le CITA, comme par le CODIS, sous réserve des capacités « interdépartementales » d'ANTARES.

1)

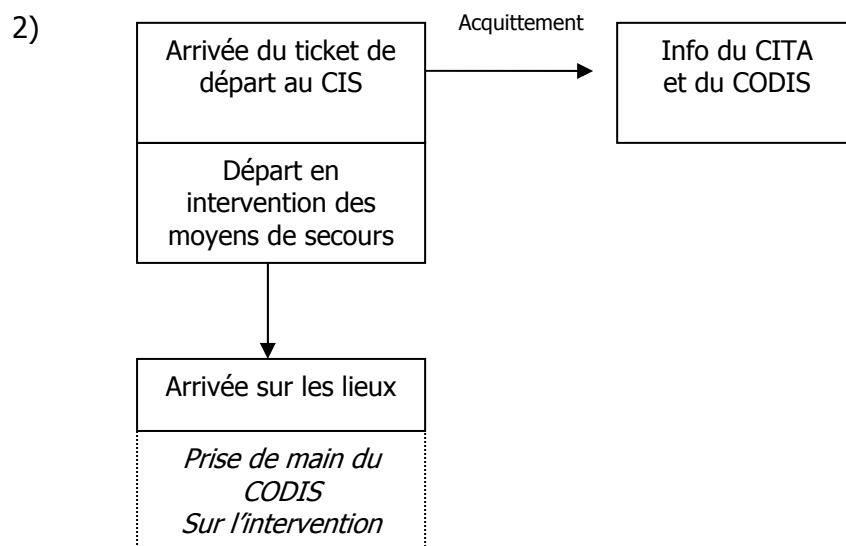
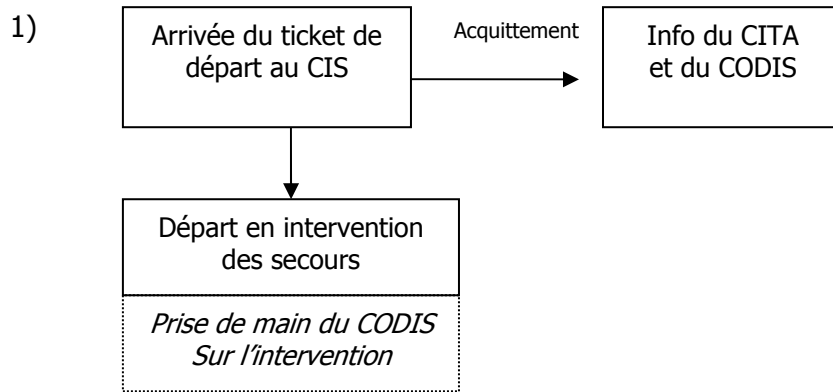


2)



⁶⁶ Rappel : centre de réception des appels d'urgence et centre de gestion des interventions.

- Le CODIS activé 24 heures sur 24, se consacre entièrement au pilotage des interventions. Il joue pleinement son rôle d'outil opérationnel du DDSIS et de ressource des moyens en intervention. En s'appuyant sur les préconisations du CITA, il procède à l'engagement des moyens complémentaires, le cas échéant. Il prend la main, soit lors du départ en intervention des secours (1), soit à leur arrivée sur les lieux (2).



- En zone limitrophe, de nombreux appels émis avec un téléphone portable parviennent à un CTA en fonction de la position géographique du relais « atteint » et non de la « départementalité » du lieu de l'intervention. Le CITA est alors une bonne alternative aux transferts d'appels de CTA à CTA, tout en réduisant le potentiel d'erreur et de perte de temps associé à la retransmission des données relatives à chaque appel.
- Les nouvelles technologies d'alerte mises en valeur par le GT 399 peuvent être intégrées. (e call, géolocalisation, internet, fax, etc.) La plus grande dimension du CITA autorise une veille qui n'est pas toujours possible dans les petits CTA où une probabilité plus faible de sollicitation associe un manque de pratique et d'expérience.
- La réception d'appels émis par des déficients auditifs est rendue possible.
- La taille du CITA peut autoriser la prise en compte des problèmes de langue et tout d'abord, le besoin de disposer en permanence d'un opérateur au moins, ayant une pratique correcte de l'anglais.

Il faut y voir un contexte plus propice à la formation linguistique des personnels, voire au recrutement d'agents diplômés, ce qui permet de se mettre en conformité avec les attentes de service liées à la réception du 112. Par cette mutualisation, les coûts d'intervention d'une société d'interprétariat sont également répartis.

- L'objectif d'une amélioration du service rendu appelle la mise en œuvre d'indicateurs de pilotage et d'indicateurs de gestion, même si les INSIS relatifs au fonctionnement des CTA sont encore restreints : « taux d'appels pour 100 000 habitants » et « appels quotidiens par opérateur ».

Le sondage réalisé donne une moyenne de 91 appels par poste d'opérateur, avec des extrêmes allant de 15 à 210. (Moyenne nationale : 93)

Indicateurs de pilotage :

Dans le rapport de l'IGA relatif aux plateformes 15/18, la commission a préconisé l'élaboration et la validation d'indicateurs permettant de "mesurer la qualité du service rendu par la plateforme dans son ensemble".

Ces indicateurs sont relatifs à :

- La prise d'appels. Exemples : délais d'attente moyen ; nombre d'appels entrants ; nombre d'appels perdus ; durée totale d'attente,⁶⁷ délai nécessaire à la prise de décision (pour décider de l'envoi d'un ou plusieurs primo-effecteurs.)
- La pertinence de la décision. Exemple : répartition entre les décisions d'envoi du primo-effecteur et la classification clinique des malades ou victimes aux urgences.

Indicateurs de gestion :

Dans son mémoire relatif à la performance dans les SDIS, le Lieutenant-colonel Andurand⁶⁸ cite en exemple, les indicateurs utilisés par le SDIS de l'Essonne, dont ceux intéressant les transmissions et l'informatique.

Ces indicateurs seraient envisageables pour l'étude de faisabilité, puis dans la gestion d'un CITA, car ils intéressent sa fiabilité et sa résilience :

- Taux d'indisponibilité du matériel informatique opérationnel.
- Durée moyenne d'indisponibilité du matériel opérationnel (serveurs, équipements de diffusion et de réception de l'alerte...)
- Taux et types de panne par matériel.
- Récurrence d'un type de panne.
- Evolution des dépenses de télécommunications.
- Coûts des différentes réparations par rapport au coût du neuf.

- Mise en œuvre d'une politique de management par la qualité

Joseph CARLES⁶⁹, met l'accent sur la motivation des personnels et le liant à générer dans le développement et le fonctionnement d'une organisation, car sa vocation est de durer. La qualité est une des valeurs transversales sur lesquelles peut se développer une politique de management.

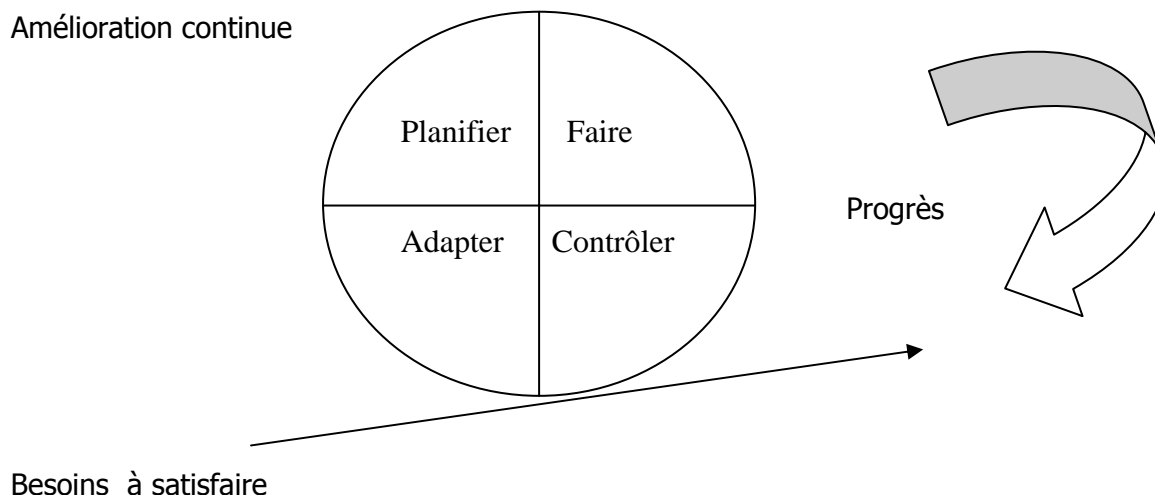
⁶⁷ Le rapport de M. François CORNUT-GENTILLE, député de Haute-Marne suggère d'appliquer cet indicateur à tous les services publics « Modernisation de l'Etat : qualité des services publics »/Propositions d'indicateurs emblématiques/Accueil : temps d'attente à l'accueil physique ou téléphonique, pour tous les services publics. » - 3 mars 2010.

⁶⁸ Lieutenant-colonel ANDURAND – mémoire DDA 5 : « Quel modèle de gestion de la performance pour les SDIS »

⁶⁹ Professeur à Sciences-Politiques, intervenant à l'ENSOSP dans le séminaire relatif au management stratégique des politiques publiques.

Dans son cours dispensé à l'ENSOSP dans le cadre de la formation des DDA et consacré aux « systèmes de management intégré », le Colonel TREPOS⁷⁰ aborde une démarche pragmatique visant une amélioration continue du service et concourant à une recherche de qualité. Cette démarche peut être matérialisée par le processus dit de la « roue de Deming⁷¹ ». Cette démarche vise une amélioration continue du service rendu aux usagers. La roue symbolise un cycle correspondant à l'adaptation permanente de l'organisation, en l'occurrence, le CITA.

Amélioration continue



Exemple d'objectif qualitatif :

COMPOSANTE	DECLINAISON
P : Plan	Porter le temps moyen d'attente des appels à moins de 10 secondes
D : Do	-Former les personnels à une utilisation optimale du logiciel d'alerte -Adapter les effectifs en fonction des jours et des tranches horaires
C : Check	-Développer la fonction de supervision (chef de salle) -Mettre en place un suivi individuel -Réaliser des statistiques adaptées
A : Act	Si besoin, action corrective sur le contenu de D, voire de P

Plan = planifier ; Do = faire ; Check = contrôler ; Act = agir

Ce processus vise une ascension régulière. Cependant, il doit pouvoir intégrer des poses (analyses, actions de management, changements de direction etc.). Ces poses sont représentées par une calle évitant à la roue de redescendre, et permettant ainsi à l'organisation d'échapper au mythe de Sisyphe.

⁷⁰ Inspecteur de la direction de la sécurité civile et intervenant à l'ENSOSP.

⁷¹ William Edwards DEMING – Ingénieur et professeur de statistiques, auteur d'une méthode de développement du management par la qualité.

➤ Développement d'une démarche de retour d'expérience

Le retour d'expérience peut se définir comme « *un dispositif donnant lieu à une démarche qui consiste à revenir sur une situation difficile, d'échec ou de succès pour comprendre les courants de fond, les enchaînements, voire les bifurcations qui ont marqué une dynamique* ». ⁷²

Cet axe d'action constitue une association logique avec la recherche de qualité dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue. Le retour d'expérience va dans le sens souhaité par le législateur en vue d'améliorer les performances opérationnelles des services de secours. ⁷³

II.2.2 Inconvénients opérationnels identifiés

II.2.2.1 Perte de l'outil d'engagement opérationnel propre à chaque SDIS

Le SDIS n'est plus autonome dans ses modes d'organisation de la réponse opérationnelle. Il est nécessaire d'élaborer des procédures nouvelles engendrées par l'interfaçage du RMO- CITA avec le RO de chaque SDIS. Cela nécessite :

- L'élaboration de grilles de départ compatibles avec chaque SDIS
- La définition d'une procédure de gestion des appels multiples lors d'évènements exceptionnels tenant compte des spécificités de chaque SDIS. (tempêtes, inondations, feux d'espaces libres). Pour cette situation, il faudra organiser la montée en puissance du CITA.
- La définition des modalités de recouvrement opérationnelle⁷⁴, qui peut se traduire par une répartition graduée entre le CITA et le CODIS.
- La prise en compte des orientations de chaque SDIS en matière de réalisation et de facturation ou non, de certaines opérations diverses.
- Le besoin d'écrire de nouvelles règles d'échanges avec les autres partenaires : SAMU, Police, Gendarmerie, DIR, direction départementale des routes de chaque conseil général concerné.

II.2.2.2 Perte de la polyvalence des personnels

Une perte d'expérience dans le traitement de l'alerte, comme autrefois dans les CSP, lors de la création des CTA est à craindre. Or, les CODIS peuvent jouer un rôle dans la sécurisation du CITA, si le débordement ou la suppléance totale sont envisagés dans un mode identique à celui retenu par le SDIS du Var, entre le CRAU et le CGI « Est ». ⁷⁵

II.2.2.3 Sécurisation : des questions fonctionnelles à portée opérationnelle

- Comment sécuriser l'acheminement du 18/112, puis la diffusion de l'alerte ?
- Quelle entité pourra renforcer le CITA en cas de débordement ou le suppléer en

⁷² Patrick LAGADEC - Rex théorie et pratique, rapport de la commission d'enquête britannique sur l'Encéphalite Spongiforme Bovine- E.S.B. – 2001).

⁷³ Article 14 de la LMSC

⁷⁴ Recouvrement opérationnelle : action de redéployer des moyens de secours sur une partie ou sur l'ensemble du département en vue d'apporter une réponse opérationnelle minimale, lorsque d'autres moyens sont engagés sur une (des) opération(s) d'envergure ou de longue durée.

⁷⁵ Rappel : Centre de Réception des Appels d'Urgence et Centre de Gestion des Interventions.

cas de mise hors service de celui-ci ?

Il s'agit là des plus forts enjeux qui engagent chaque SDIS. Les réponses à ces questions pourraient bien se trouver dans les avantages fonctionnels.

II.2.2.4 Incidences sur la gestion individuelle et en temps réel de l'alerte

Les applications de gestion en temps réel permettent de connaître le Potentiel Opérationnel Journalier (POJ) de chaque unité opérationnelle. Le système de gestion opérationnelle du CITA sera automatiquement renseigné. Cependant, le suivi en temps réel des capacités des centres et les actions correctives à apporter font partie de la répartition des tâches à opérer entre le CITA et chaque CODIS.

II.2.3 Avantages fonctionnels escomptés

Ce point porte essentiellement sur la mutualisation des coûts selon une double approche de recherche d'efficience : coût/efficacité & coût/utilité.

« Un volume critique d'activité est à déterminer, mais ce n'est pas évident car les indicateurs nationaux sont limités. Par empirisme, nous savons que plus un CTA a un gros débit d'appels, plus les logiciels sont amortis et plus l'emploi des personnels est optimisé »⁷⁶.

II.2.3.1 Mutualisation et rationalisation des effectifs dédiés au Traitement de l'alerte

Ce point participe de la recherche de plus d'efficience dans le traitement de l'alerte (coût/efficacité).

Le sondage réalisé auprès de 10 SDIS permet une approche comparative entre le regroupement de 2 à 5 SDIS et un CTA comparable par la population défendue et son volume d'activité.

SYNTHESE DU SONDAGE SUR 10 DEPARTEMENTS

Pour ces 10 SDIS	Population en hab.	Nombre de CIS alertés	Création ou actualisation du CTA	Age du CTA	Interventions par an	Appels 18/112 Reçus par an	Nombre d'appels quotidiens par poste d'opérateur	Effectifs dédiés en ETP (SPP, SPV, PAT)		Superficie CTA en m ²	Superficie CODIS en m ²
								CTA	CODIS		
TOTAL	7177549	816			427690	1312634					
Moyenne arrondie à l'entier supérieur	717755	82		① 9 ans (pour 9 SDIS)	42769	145848 (sur 9)	94② (sur 8 SDIS)	31	13 (sur 4 SDIS)	110 (moyenne sur 9 SDIS)	73 (moyenne sur 9 SDIS)
Extrême <	232000	40	1984	1 an	10850	32000	15	12	5	60	30
Extrême >	2609000	140	2010	17 ans	143000	450000	210	108	20	250	150

① Chiffres pondérés puisqu'il a fallu faire la moyenne d'âge des 5 CTA actuels du Nord.

② Moyenne Nationale INSIS – 2010 = 93 appels / jour / poste opérateur – Source : DSC/SDSPAS

Autres données sur les 10 SDIS

- ⇒ CODIS activé H24 par un agent posté, au moins = 5
- ⇒ CODIS distinct du CTA = 8
- ⇒ SDIS comportant un seul CTA = 9

⁷⁶ Entretien avec le Colonel BOUGEREL- Inspecteur à la direction de la sécurité civile

(Source = DSC / SDSPAS)

APPROCHE COMPARATIVE AVEC 1 CITA POUR 2 SDIS

SDIS	Population	Nombre de CIS alertés	Nombre d'interventions par an	Nombre d'appels urgent/an (18 ou 18/112)	Nombre d'appels quotidiens par poste d'opérateur	Effectifs dédiés au CTA, en ETP*	Superficie du CTA en M ²	Ratio d'appels urgents reçus / an / postes dédiés au CTA
E	348 000	75	23 000	85 000	130	21	100	4 048
G	315 000	103	22 000	32 000	50	18	70	1 778
TOTAL	663 000	178	55 000	117 000	90 (moyenne)	39	170	2 277 (moyenne)
C	645 000	120	32 692	228 733	210	25	75	9 150
Observations					+120	-14	-95	+6 873

* ETP = Equivalents Temps Plein tous statuts confondus (sapeurs-pompiers professionnels ou volontaires, personnels administratifs et techniques)

APPROCHE COMPARATIVE AVEC 1 CITA POUR 3 SDIS

SDIS	Population	Nombre de CIS alertés	Nombre d'interventions par an	Nombre d'appels urgent/an 18 ou 18/112	Nombre d'appels quotidiens par poste d'opérateur	Effectifs dédiés au CTA, en ETP	Superficie du CTA en M ²	Ratio d'appels urgents reçus / an / postes dédiés au CTA
H	300 000	49	15 000	50 000	45	20	60	2 500
I	273 924	40	11 619	51 000	15	14	90	3 643
J	232 000	50	10 850	41 500	30	16	60	2 594
TOTAL	805 924	139	37 469	142 500	30 (moyenne)	40	210	2 913 (moyenne)
« Moyenne du sondage » 1	717 755	82	42 769	106 764	91	31	110	3 444
Observations				- 35 736	+61	-9	-100	+531

1 : cette référence a été utilisée parce que la moyenne de population du sondage est le chiffre qui se rapproche le plus du total de population de H, I et J.

APPROCHE COMPARATIVE AVEC 1 CITA POUR 4 SDIS

SDIS	Population	Nombre de CIS alertés	Nombre interventions par an	Nombre d'appels urgent/an 18 ou 112	Nombre d'appels quotidiens par poste d'opérateur	Effectifs dédiés au CTA, en ETP	Superficie CTA en m ²	Ratio d'appels urgents reçus / an / postes dédiés au CTA
C	645 000	120	32 692	228 733	210	25	75	9 150
F	320 000	55	28 000	109 000	50	12	120	9 084
G	315 000	103	22 000	32 000	50	18	70	1 778
J	232 000	50	10 850	41 500	30	16	60	2 594
TOTAL	1 512 000	328	93 542	411 233	85 (moyenne)	71	325	5 652 (moyenne)
B	1 600 000	130	90 000	450 000	90	60	250	7 500
Observations				+38 767	+5	-10	-125	+1 848

APPROCHE COMPARATIVE AVEC 1 CITA POUR 5 SDIS

SDIS	Population	Nombre de CIS alertés	Nombre interventions par an	Nombre appels urgent/an 18 ou 112	Nombre d'appels quotidiens par poste D'opérateur	Effectifs dédiés (CTA) en ETP	Superficie CTA en m ²	Ratio d'appels urgents reçus / an / postes dédiés au CTA
D	534 625	54	51 529	168 201	124	14	160	12 015
E	348 000	75	23 000	85000	130	21	100	4 048
H	300 000	49	15 000	50 000	45	20	60	2 500
I	273 924	40	11 619	51 000	15	14	90	3 643
J	232 000	50	10 850	41 500	30	16	60	2 594
TOTAL	1 688 549	268	111 998	395 701	86 (moyenne)	85	470	4 960 (moyenne)
B	1 600 000	130	90 000	450 000	90	60	250	7 500
Observations				+54 299	+4	-25	-220	+2 540

Chacun de ces tableaux fait apparaître une efficacité à l'avantage du CTA utilisé en comparaison des CTA additionnés, que ce soit par le nombre « d'appels quotidiens par poste d'opérateurs » ou le ratio « appels urgents reçus par an / postes dédiés au CTA ».

Le dernier tableau relatif au regroupement de 5 CTA en 1 CITA affiche un gain théorique de 25 postes ETP et une économie de surface batimentaire, hors locaux de vie, de 220 M².

Concernant la différence de postes, une pondération doit être recherchée dans la mesure où les CODIS devront être activés en permanence, alors que pour la moitié des SDIS concernés, le CODIS est activé uniquement à la demande.

II.2.3.2 *Mutualisation et rationalisation des équipements : logiciels et matériels*

En s'appuyant sur l'OBNSIC, la NF 399 et les documents techniques annexes, la conception du CITA et des liaisons avec les CODIS va permettre : la sécurisation, la compatibilité et l'interopérabilité des systèmes d'information et de communication.

« La marque NF Logiciel de sécurité civile a pour objet d'obtenir la conformité à des spécifications techniques pour obtenir l'interopérabilité des différents systèmes utilisés par les SDIS »⁷⁷

Ceci s'inscrit dans la recherche de plus d'efficacité dans l'exploitation des équipements (coût/utilité). L'intérêt de mutualiser le traitement de l'alerte ne tient pas expressément au taux d'usure ou d'obsolescence des équipements d'ailleurs difficiles à évaluer. En effet, les systèmes évoluent en permanence, par tiroirs, avec de nouvelles fonctionnalités. La mutualisation serait l'occasion de répartir les coûts entre SDIS. Ce qui reste difficile, c'est de réduire le coût des équipements en dur : les serveurs, les terminaux, la téléphonie. Il faut alors jouer avec les volumes de marchés.

Ce souci de rationalisation et d'efficacité doit s'inspirer d'autres collectivités territoriales. Interrogé quant à la mutualisation des systèmes informatiques, le directeur des services informatiques du conseil général de Seine-Maritime répondait : « les intérêts sont nombreux : globalisation des achats, partage des pratiques professionnelles [...] et la mutualisation permet aussi de réaliser des gains sur l'exploitation⁷⁸ ».

⁷⁷ In, « Règles de certification de la marque NF Logiciel sécurité civile/1-2 Objectifs »

⁷⁸ Monsieur Benoit DEHAIS- in, La Gazette n° 20/2030-17 mai 2010-p22 et suivantes « SYSTEMES D'INFORMATION : optimiser les coûts pour développer de nouveaux projets »

II.2.3.3 Mutualisation et rationalisation du support administratif et technique

Avec une équipe chargée de l'administration du réseau et de la maintenance technique courante il faut voir par là, la recherche de plus d'efficacité dans la maintenance de la structure (coût/expérience). En raison du regroupement et de la taille supérieure acquise, il sera plus facile pour le CITA de disposer d'une équipe ad hoc, avec une expertise d'ingénierie supérieure et/ou d'avoir recours à des contrats de maintenance et d'assistance auprès de fournisseurs extérieurs. Son implication dans la maintenance de l'informatique des SDIS associés peut être envisagée.

De plus, avec la création d'un CITA, chaque SDIS peut envisager un réemploi du bâti libéré, voire une réduction des surfaces à construire dans un futur projet de construction ou d'extension de son état-major.

II.2.4 Inconvénients fonctionnels identifiés

II.2.4.1 Incidence humaine du changement

Dans tout projet de service ou évolution d'une organisation, le volet humain devra être une des priorités des concepteurs d'un CITA. Comme le pense Joseph CARLES, un tel projet peut aussi être source de « déséconomies d'échelles » et l'incidence humaine peut en être une raison majeure. Deux points d'achoppement au moins ont été mis en évidence par le sondage :

- le sentiment de perte d'identité départementale

Dans la phase de départementalisation des années 2000-2010, les SDIS ont organisé une « standardisation départementale » des moyens et des modes opératoires des services d'incendie et de secours, doublée d'une centralisation de la prise de décision. Celle-ci s'est même concrétisée par la réception généralisée du 18/112 dans les CTA.

Après avoir conduit les sapeurs-pompiers à regarder vers le clocher voisin et la ville préfecture, il faudrait désormais accepter un envol des numéros d'urgence vers une entité non visible et éloignée. Ici, le risque est de voir se développer un sentiment de perte d'identité départementale qui nécessite :

- Une validation indispensable des élus

Pour les décideurs politiques, le SDIS est parfois perçu comme générateur de coûts. Par cette démarche de mutualisation qui se veut aller dans le sens de plus de résilience et d'efficacité, les SDIS devront faire mieux en coûtant autant, voire moins. Il va falloir le démontrer aux élus locaux (conseil d'administration du SDIS et conseil général) et l'expliquer aux relais territoriaux (maires, présidents d'EPCI) afin d'éviter tout désaveu.

- Un travail d'information de la population

Cette étape sera inévitable afin d'éclairer les usagers quant aux motivations de cette évolution. Les économies et la recherche d'un meilleur service rendu devront être mises en avant au travers d'une stratégie de communication.

- La réaction des personnels et la position de leurs représentants

La perte d'identité départementale risque de rejaillir chez les Sapeurs-Pompiers Volontaires (SPV). Chez les Sapeurs-Pompiers Professionnels (SPP) les réticences peuvent découler de la perte d'une unité fonctionnelle qui correspond à la fois à des opportunités de création de postes et à des opportunités de carrière (avancement de grade, possibilité de se rapprocher d'un bassin de vie plus intéressant etc.).

De plus, si l'on considère qu'à ce jour, les CTA-CODIS offrent des emplois réservés aux personnels en fin de carrière et/ou présentant une inaptitude médicale qu'en sera-t-il avec un CITA éloigné ? Cependant, nous pourrions citer le SDIS du Nord qui dans le cadre du « rapatriement » du CTA de Dunkerque à Lille, a mis en œuvre une organisation permettant d'affecter des personnels originaires de cette aire géographique.

Ceci a le double intérêt de pouvoir générer des mobilités motivées par un avancement ou d'accueillir des agents en difficultés opérationnelles, tout en bénéficiant de leur connaissance du secteur. Mais des mobilités géographiques et familiales peuvent en découler. Pour autant, l'affectation de tels personnels pourrait être envisagée au CODIS de chaque département associé. Toutefois, les risques de blocage, voire de conflit social sont prégnants. Un important travail devra être réalisé auprès des relais sociaux des SPV, des SPP et des Personnels Administratifs et Techniques (PAT), via le canal des instances de représentation des personnels, ainsi que les syndicats professionnels et l'Union Départementale des Sapeurs-Pompiers (UDSP).

II.2.4.2 Des aspects fonctionnels et techniques conséquents

- L'activation du CODIS, 24 heures sur 24, nécessite de prévoir sa montée en puissance, en cas d'intervention de grande ampleur et/ou d'opérations multiples.
- La réalisation de la mise en concordance du RO de chaque SDIS, avec le RMO du CITA appelle un travail conséquent de transcription des attentes de chaque SDIS, y compris des orientations relatives à l'appréhension des opérations n'entrant pas dans le premier champ de compétences des sapeurs-pompiers. (Déblocage d'ascenseurs, destruction d'hyménoptères, modalités opérationnelles liées aux carences d'ambulance privée, critères d'appréciation entraînant une facturation etc.)
- Les enjeux liés aux Systèmes d'Information et de Communication (SIC)
 - La compatibilité des SIC en vue d'assurer l'interconnexion du CITA et des CODIS.

Elle tiendra à la fois aux fournisseurs d'équipements et aux applications pour lesquelles chaque SDIS a opté antérieurement pour son Système de Gestion Opérationnelle (SGO)

Dans le cadre de l'étude visant à la création d'un « CTA régional » en Poitou-Charentes, deux options étaient envisagées⁷⁹ et elles demeurent judicieuses :

1°) Chaque SDIS procède à la mise à niveau de ses équipements au niveau du CODIS, puis transfère leur maintenance et leur administration, en même temps que le traitement de l'alerte au CITA. (« CTA régional »)

2°) Chaque SDIS transfère immédiatement ses infrastructures d'information et de communication à la structure support du CITA (« CTA régional »), laquelle assume alors la charge des mises à niveau des équipements, avant de prendre la réception des appels d'urgence.

Ce point met en évidence le besoin de coordination des SDIS au regard de leurs équipements de traitement de l'alerte même si la normalisation et l'encadrement réglementaire (NF 399, OBNSIC, NIT 400 & 401) doivent être perçus dans l'avenir, comme des facilitateurs.

- La gestion et la mise à jour des données opérationnelles prises en compte par le SGO : fichiers adresses, coordonnées géographiques, données planimétriques⁸⁰.

Une base de données opérationnelles devra être partagée entre le CITA et chaque SDIS. Son actualisation devra donc être orchestrée.

- Informatique opérationnelle et informatique administrative :

La question se posera pour chaque SDIS des incidences relatives aux interconnexions avec l'informatique administrative et de la mise à jour des fichiers correspondants. En effet, ces domaines ont des liens courants tels que la transmission de données tenant au paiement des vacances ou à la facturation de certaines interventions.

Ajoutée à celle des données opérationnelles, cette problématique administrative pourrait impacter l'administration des systèmes d'information.

- Les transmissions radioélectriques sont désormais facilitées par la mise en

⁷⁹ Projet CenTAURé (Centre de Traitement des Appels d'Urgence Régional) – Document présenté aux présidents et aux DDSIS de Poitou-Charentes le 2 octobre 2007.

⁸⁰ Planimétrie : recensement des éléments du terrain et transcription de ceux-ci sur des cartes (relief ; infrastructures ; habitat ; etc.)

œuvre du réseau ANTARES.

Outre la transmission de la phonie et de données codées, ANTARES apporte un moyen de sécurisation dans la diffusion de l'alerte, grâce à la Transmission de l'Alerte par Antares (TAA)⁸¹. Toutefois à ce jour, la diffusion directe de l'alerte depuis une entité extérieure au SDIS concerné via la TAA, n'est pas encore possible. « Aujourd'hui, on ne sait pas le faire parce que l'on n'y a pas réfléchi, mais l'on devrait y arriver. »⁸²

➤ La sécurisation

Comme les CTA, le CITA aura l'obligation de sécuriser l'acheminement du 18/112 et de la diffusion de l'alerte. Cette sécurisation se fera en partie par redondance des équipements de téléphonie et de diffusion de l'alerte et par « bouclage » des réseaux. (CITA/CODIS-CODIS)

- Des appels entrants

L'article 33-1 du Code des postes et des télécommunications électroniques prévoit l'obligation pour un opérateur téléphonique d'acheminer gratuitement les appels d'urgence et de permettre la localisation de l'appelant. Dans le cadre du CITA deux options seraient possibles :

1°) Un acheminement via l'autocommutateur existant de chaque SDIS. Dans ce cas, l'opérateur ne serait plus responsable de la sécurisation du lien « SDIS-CITA ».

2°) Un acheminement direct vers l'autocommutateur du CITA, ce qui engagerait l'opérateur.

- De la diffusion de l'alerte

Aujourd'hui, la diffusion de l'alerte peut être réalisée selon plusieurs procédés qui peuvent être combinés, jusqu'au déclenchement final des bips : réseau téléphonique, réseau privé virtuel à haut débit, diffusion hertzienne.

Dans la conception du CITA, l'architecture des cheminements devra définir un mode « secours » au moins et un déclenchement en mode dégradé des secours devra être arrêté. Le transit de l'alerte via les installations de chaque SDIS sera à étudier en termes d'opportunité technique et budgétaire. A noter qu'à ce jour, nombre de SDIS utilisent déjà la TAA comme vecteur secondaire de l'alerte, le lien principal se faisant par un réseau haut débit.

- Autres points de sécurisation :

En cas d'arrivée d'appels en masse, un mode « débordement » pris en compte dans le dimensionnement du CITA devra permettre de les absorber. En cas de mise hors-service du CITA, le transfert vers un centre miroir de réception des appels d'urgence devra être prévu. Dans ce cas, diverses options se dessinent qui nécessiteront chacune de partager une base de données opérationnelles et géographiques elle-même sécurisée :

1°) création d'un plateau « secours et formation » situé dans l'enceinte du CITA

2°) transfert des appels vers :

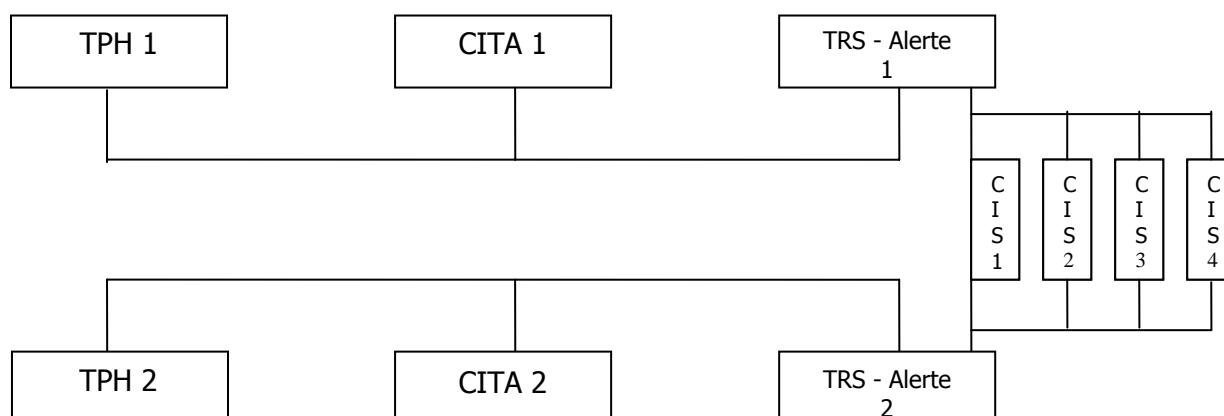
- un ou tous les CODIS rattachés
- un autre CITA interconnecté, par analogie avec le futur réseau des RCC anglais
- le CTA d'un autre SDIS

Outre les liens et contraintes techniques qui s'y attachent, ces deux dernières options impliquent un conventionnement et un dimensionnement intégrant cette éventualité. (sauf si un cadre national est défini pour le CITA : texte, agence ...)

⁸¹ A ce jour, la quasi-totalité du territoire métropolitain est couverte par l'INPT et 50 % des postes radio des services d'incendie et de secours sont des postes ANTARES – in *les statistiques des services d'incendie et de secours* - Direction de la Sécurité Civile – édition 2010.

⁸² Entretien avec le Lieutenant-colonel Hervé PARIS – Conseiller technique SIC de la zone de défense et de sécurité Sud-est.

SCHEMA DE SECURISATION PAR MIROIR



D'après schéma d'interconnexion / sécurisation réalisé par le lieutenant-colonel Jeandemange (Mémoire de DESS – Risques pollution, environnement, option gestion des risques de sécurité civile)

II.2.4.3 Quel dimensionnement ?

L'enjeu majeur va tenir à la capacité de la structure de recevoir le maximum d'appels. De là découle le dimensionnement du CITA en termes d'équipements (postes d'opérateurs mais aussi : lignes entrantes et autocommutateurs, serveurs, routeurs etc.) dans l'objectif d'éviter le maximum de pertes d'appels d'urgence. « Il n'y a pas de taille critique parce que par définition on regroupe des niveaux départementaux viables. Poser cette question, c'est comme s'interroger s'il y a une masse critique de niveau supérieur. Eh bien non, regardez Paris et Londres !⁸³»..

Cette affirmation m'a été confirmée par d'autres avis qui établissent un lien fort entre la population couverte par un CTA et le nombre d'appels reçus. Depuis la création encore récente des premiers CTA, les méthodes ont connu certaines évolutions :

- D'une approche empirique

Le dimensionnement d'un CITA en personnels dédiés et en équipements devra a fortiori procéder de l'addition des appels reçus chaque année, par chaque CTA. Cependant, le volume d'activité opérationnelle ne correspond pas forcément au nombre d'appels reçus, car même si une intervention peut générer entre trois et cinq appels 18/112, l'accroissement de la part du secours à personnes dans des lieux privés, renforce la part des demandes de secours provenant d'une seule communication téléphonique.

- Vers une approche scientifique

Dans son cours relatif l'application des outils de gestion des risques au sein d'un SDIS, le Lieutenant-colonel JEANDEMANGE enseigne une méthode applicable au dimensionnement d'un CTA⁸⁴ et qui permet d'intégrer le risque de perte d'appels entrants 18/112. Pour cela, il propose une approche probabiliste s'appuyant sur les statistiques de réception d'appels, sur une période donnée et par tranches horaires.

Celle-ci permet, en application de la loi de POISSON⁸⁵, de déterminer la probabilité de recevoir x appels en simultanément, par périodes de 20 minutes. En découle alors une prise en compte assez

⁸³ Extrait d'un de mes entretiens avec le Colonel ROCHE, Directeur de mémoire

⁸⁴ Lieutenant-colonel Christian JEANDEMANGE – Chef de la division des formations supérieures à l'ENSOSP

⁸⁵ D'autres approches scientifiques sont encore employées, telles que l'application des lois d'ERLANG.

précise du niveau de sollicitation au sein de chaque tranche horaire sur laquelle s'appuiera le dimensionnement.

II.2.4.4 Quel statut pour les personnels et quels financements ?

Les éléments de réponse sont à moduler selon le statut juridique retenu pour la création d'un CITA. Cependant des données récurrentes s'y attachent :

- A l'instar des CTA actuels, et comme cela a déjà été précisé officiellement, les personnels servant dans ces structures pourront être des SPP, mais également des SPV et des PAT⁸⁶.
- Les contributions annuelles des SDIS constitueront la ressource principale du dispositif. Pourront s'y ajouter, les subventions dont le Fonds d'Aide à l'Investissement (FAI) défini par l'article L1424-36 du CGCT, puisqu'il s'agit d'une opération « concourant au financement des systèmes de communication ou à la mise en œuvre des schémas départementaux d'analyse et de couverture des risques ».
- D'autres sources de financement peuvent intervenir en fonction du cadre juridique fixé.

II.2.4.5 Quelle structure juridique support du CITA ?

Deux options principales se détachent :

- Le conventionnement :

IL peut être utilisé par le SDIS en sa qualité d'établissement public administratif autonome, doté de la personnalité morale. La convention, comme forme de contractualisation, fait que les parties sont tenues par les règles qu'elles se sont fixées. Elle a pour avantages de s'appliquer à divers domaines de compétence et de rapprocher les SDIS tout en permettant un fonctionnement assez souple. Deux ou plusieurs SDIS peuvent donc s'associer, y compris à des fins opérationnelles comme pour définir les modalités de renforcement mutuel et de défraiement.

Mais, la convention appelle une interrogation de taille tenant aux responsabilités qui peuvent être recherchées dans le fonctionnement du CITA, lequel ne s'appuierait pas sur une personne morale. « Toutefois le recours à cette modalité ne doit pas être exclu car le centre d'appels peut être géré entre SDIS par ce biais. Il importe dès lors, de bien définir le périmètre fonctionnel : l'organisation et les liens avec chaque SDIS qui assume dans ce cas, ses responsabilités. Rien n'empêche les SDIS de s'entendre sur la répartition des tâches⁸⁷ ».

Un SDIS pourrait même être l'hôte du CITA, avec des conventions organisant, par exemple : l'affectation de personnels ou la couverture des frais inhérents supportés par l'hébergeur, l'acquisition et/ou la réalisation des équipements et infrastructures, la définition du cadre de responsabilité de chaque SDIS etc.

- L'Établissement Public Inter Départemental d'Incendie et de Secours (EPIDIS)

En application de la loi de modernisation de la sécurité civile, un EPIDIS peut être créé entre deux SDIS au moins⁸⁸.

Il s'agit d'un établissement public autonome doté de la personnalité morale et disposant d'un conseil d'administration représentatif des SDIS concernés, puisque chaque PCASDIS en est

⁸⁶ A ce sujet, Cf. Lieutenant-colonel Marc GENOVESE : in « Droit appliqué aux services d'incendie et de secours » - 4^e édition, page 164

⁸⁷ Entretien avec Monsieur Philippe DESCHAMPS – Adjoint du sous-directeur des sapeurs-pompiers et des acteurs du secours à la DSC.

⁸⁸ Article L1424-51 et suivants du CGCT

automatiquement membre ou représenté. L'administration en est conduite par un directeur qui peut être un sapeur-pompier.

Certes, le traitement de l'alerte n'apparaît pas explicitement dans le champ d'action énoncé dans le CGCT, mais une relation peut être établie avec : « la prise en charge des dépenses afférentes aux opérations de secours », « la gestion des équipements et matériels » ou encore, « la réalisation d'études et de recherches ». Cela rentre dans l'esprit de la loi et si la direction de la sécurité civile devait être interrogée officiellement à ce sujet, la réponse apportée irait certainement dans ce sens car cela correspond à des logiques de mutualisation économique et financière.

Concernant les ressources humaines, l'EPIDIS ne peut pas recruter. Il doit bénéficier soit d'affectations, soit de mises à disposition de personnels par les différents SDIS. Avec des personnels issus de différents SDIS, leurs temps et régime de travail devront être harmonisés.

Par contre, il présente les avantages suivants :

- Il élabore et gère son propre budget (capacité d'emprunt)
- Il est éligible au Fonds de Compensation de la Taxe sur la Valeur Ajoutée (FCTVA), ainsi qu'aux dotations et participations de l'Union Européenne.
- Il peut passer des marchés ayant trait à : la conception et la réalisation du CITA ; la fourniture d'équipements et de services de toute nature nécessaires à son fonctionnement.
- Il peut ester et répondre en justice.
- Le préfet du département siège de l'EPIDIS assiste de plein droit aux séances du conseil d'administration. Comme pour le SDIS, si une délibération paraît de nature à affecter la bonne organisation de la sécurité civile, le préfet peut demander une nouvelle délibération.
- Dans ce registre, pourraient être mentionnées dans les attributions de l'EPIDIS, en plus de la réception du 18 et du 112 :
 - la mise en concordance des SDACR entre eux (et avec le SROS le cas échéant), via l'élaboration d'un SIACR,
 - l'organisation et la gestion d'équipes spécialisées

A l'appréciation de ces éléments, l'EPIDIS se présente aujourd'hui comme l'ossature juridique la plus à même d'être le support juridique d'un CITA.

Deux autres options à considérer :

- Le Groupement d'Intérêt Public (GIP)

Ce dispositif a été créé par la loi de 1982⁸⁹ pour la recherche et le développement technologique. Il a pour vocation première de développer la collaboration entre les personnes publiques et avec des personnes de droit privé afin de réaliser des activités de recherche et de développement technologique ou de gérer des équipements d'intérêt commun nécessaires à ces activités. Comme le souligne le Lieutenant-colonel MAIRESSE⁹⁰, « à ce jour, rien ne s'oppose à la création d'un GIP entre SDIS quand bien même aucun texte de référence ne l'autorise expressément ». Disposant de la personnalité morale, il est cependant restreint par une durée déterminée. Toutefois, comme il a vocation à poursuivre un intérêt général je pense que le recours à cette structure n'est pas à exclure.

- la novation réglementaire, voire législative

Elle viserait soit l'élaboration d'un texte spécifique relatif aux centres de réception des appels d'urgence, en s'inscrivant dans l'esprit de la loi de modernisation de la sécurité civile (l'Etat garant de la sécurité civile au plan national), soit une adaptation du dispositif de l'EPIDIS et du

⁸⁹ Article 21 de la loi n° 82-610 du 15 juillet 1982.

⁹⁰ Ibidem, page 25

GIP. Les points les plus prégnants à traiter tiennent à la capacité de l'EPIDIS à recruter et gérer des personnels en toute autonomie et pour le GIP, s'ajoutent la suppression de la limitation de durée et l'extension du champ d'application au delà du domaine de la recherche⁹¹.

II.2.4.6 Limites juridiques et politico-administratives

➤ Les questions de responsabilité :

Les SDIS ne réceptionnant plus les appels d'urgence, se pose dès lors la question de savoir où s'arrêtera la responsabilité du CITA et où commencera celle du SDIS bénéficiaire de la prestation ? Comme avec les CTA actuels, le risque de contentieux porte principalement sur l'insuffisance d'appréciation du sinistre ou dans le retard des secours. De la répartition des missions pourrait donc dépendre la définition des champs de responsabilité.

Par exemple, deux phases pourraient être distinguées :

- De la prise d'appel au départ en intervention courre la responsabilité du CITA si celui-ci s'appuie sur une personne morale. Sinon, la responsabilité du SDIS bénéficiaire est engagée « ab initio ».
- Du départ des secours ou dès la prise de main par le CODIS, jusqu' au retour d'intervention, le SDIS concerné est responsable.

Toutefois, le transfert de la mission de réception des appels d'urgence pourrait ne pas emporter transfert de responsabilité vers le CITA, même si celui-ci est doté de la personnalité morale, au motif que cette mission peut toujours être qualifiée de prestation de service au profit du SDIS.

➤ D'un point de vu politico-administratif, se pose la question du niveau de couverture opérationnelle recherché.

En effet, du SDACR de chaque SDIS découle le règlement opérationnel qui en constitue l'un des actes structurant. Ainsi, chaque département définit la politique de sécurité qu'il souhaite mettre en œuvre au profit de ses administrés et de ses territoires. Or, le préfet de département, en sa qualité de représentant de « l'Etat-garant de la cohérence nationale de la sécurité civile », pourrait demander une réponse opérationnelle de niveau égal aux départements associés les mieux couverts.

Dès lors, si une harmonisation est souhaitée, en l'absence de dispositif législatif et réglementaire imposant un engagement de moyens identiques d'un département à l'autre, l'élaboration d'un SIACR devra aboutir dans un cadre conventionnel. Un SDIS au moins, pourrait opposer le principe de libre administration des collectivités territoriales. Cette problématique renvoyant par conséquent, au cadre juridique et au financement des SDIS.

➤ Autre point : la capacité budgétaire des SDIS

L'enquête annuelle diligentée par le cabinet François LAMOTTE,⁹² prévoit une baisse des dépenses d'investissement relatives à l'informatique et aux transmissions pour les trois prochaines années. Ceci traduit une volonté de maîtrise, voire de réduction budgétaire.

De plus, par une circulaire en date du 6 juillet 2010, le Premier ministre a institué un moratoire « applicable à l'adoption de mesures réglementaires concernant les collectivités territoriales, leurs groupements et leurs établissements publics », dans un souci « d'infléchir l'évolution de la dépense locale ».

Dès lors, l'investissement dans un projet CITA devra aller dans le sens de la réduction des coûts de fonctionnement et l'étude de faisabilité sera tenue de le démontrer. Autrement dit, cet investissement devra accroître l'efficacité de la dépense publique. (Réduction des coûts de fonctionnement)

⁹¹ Entretien avec Monsieur Eric DOLIGE, sénateur et président de la Commission Nationale des Services d'Incendie et de Secours (CNSIS) - « D'un point de vue législatif, des amendements pourraient être proposés, y compris au titre de l'expérimentation ».

⁹² Enquête SDIS 2009 – Assemblée des Départements de France (ADF) ; pages 32, 33 – Décembre 2009

NB : les annexes 7 et 8 récapitulent les éléments stratégiques recensés en II.2

II.3 PROPOSITIONS STRATEGIQUES ET ELEMENTS A PRENDRE EN COMPTE

Afin d'élaborer des propositions, j'ai souhaité m'appuyer sur une matrice stratégique de type FFOM (Forces, Faiblesses, Opportunités, Menaces) telle qu'enseignée par Joseph CARLES. Celle-ci permet d'analyser l'environnement externe et interne du projet, en tenant compte du contexte actuel de la réception des appels d'urgence. (ANNEXE 9)

L'objectif n'est pas d'apporter des solutions clef en main, mais d'indiquer aux élus et cadres-dirigeants des SDIS, des orientations stratégiques à prendre en vue de créer un CITA. « La finalité de la stratégie, c'est de transformer l'impossible en possible » - « Le leader sait ce qu'il faut faire (la stratégie), le manager sait comment le faire (la réalisation) » J. CARLES.

II.3.1 Définir une stratégie nationale de création de CITA :

- Promouvoir une coproduction « Etat-collectivités territoriales », en application des concepts de « sécurité civile, compétence partagée » et « d'Etat garant de la cohérence nationale de sécurité civile », dans lequel la Direction de la Sécurité Civile pourrait être chef d'orchestre visionnaire, à l'image de son action en faveur de la réforme des SIC (ANTARES).
- Inventer des modes contractuels et volontaristes assortis d'objectifs et valorisant les mises en synergie de compétences et de moyens.
- Créer une agence par zone de défense ou une agence nationale de la réception des appels d'urgence, chargée de piloter la mise en œuvre de cette stratégie.
- Eriger les métiers de chef de salle et d'opérateur de centre d'appels d'urgence d'un côté, et de chef de salle et d'opérateur de CODIS, de l'autre. Rédiger un Guide National de Référence (GNR) unique, englobant l'ensemble des métiers ou segments d'activité.
- Proposer une circulaire ministérielle visant à éclairer les SDIS quant à la possibilité de s'orienter dans une telle démarche.
- Elaborer un guide méthodologique à l'attention des SDIS, dans la perspective de créer un CITA.

Ce dernier pourra s'appuyer sur des axes d'approche identifiables en deux temps.

Dans une phase de découverte :

- Tester l'ouverture des voisins à la mutualisation.
- Fixer le principe d'une démarche volontaire, progressive et pragmatique.
- Identifier les contraintes et les opportunités politiques.
- Mesurer l'état d'esprit des personnels tous statuts confondus.
- S'appuyer sur le partage de valeurs communes telles que l'altruisme, la qualité du service, la coopération et la solidarité avec pour finalités premières :

1°) de placer la victime et l'appelant au centre des préoccupations

2°) de favoriser la performance en matière de régulation et de traitement des appels (délais de décroché, délais de diffusion de l'alerte et de départ en intervention, pertinence des moyens engagés etc.)

Puis dans une phase de diagnostic :

- Les inciter à un état des lieux comparatif sur la base des tableaux utilisés en II.2.3.1.
- Identifier les coûts et les comparer. Nous retrouvons ici l'intérêt de s'appuyer sur des indicateurs. (II.2.1.2)
- Identifier les avantages et inconvénients opérationnels. (II.2.1 & II.2.2)
- Identifier les avantages et inconvénients fonctionnels. (II.2.3 & II.2.4)
- Identifier les statuts applicables à la structure ainsi que les modes de gouvernance et de financement possibles.

II.3.2 Faciliter la création de CITA :

- Proposer un texte réglementaire ad' hoc relatif au CITA, voire des amendements aux dispositifs de l'EPIDIS et du GIP, en vue d'apporter un cadre « prêt à l'emploi » et une plus forte identification statutaire du CITA.
- Réaliser une étude statutaire et une étude de Gestion par les Emplois et les Compétences (GPEC). L'objectif premier de cette démarche est l'optimisation de l'emploi des personnels, tous statuts confondus. Outre ses apports pour la rédaction potentielle de GNR, cela permettra ensuite de mieux préparer les recrutements et d'accompagner les carrières, tout en facilitant la mise en œuvre d'un management par la qualité et en valorisant la carrière des agents via un passage en CITA.
- Poursuivre le développement des capacités interdépartementales d'ANTARES afin notamment, de faciliter la transmission de l'alerte en mode direct, ainsi que la transmission des status des engins engagés. (Cf. II.2.1.2)
- Accélérer l'harmonisation des fonctionnalités des systèmes de gestion opérationnelle, dans un objectif d'interface « machine/machine », en application de la NF399.
- Et pourquoi pas, créer un système de gestion opérationnelle national, à l'instar du choix réalisé par le SDIS du Nord.

II.3.3 Positionner la zone de défense et de sécurité comme échelon de conseil et de coordination afin de :

- Créer des comités techniques zonaux « SGO ou traitement de l'alerte », destinés à accompagner l'étude et la réalisation de CITA, avec le concours du Service Zonal des Systèmes d'Information et de Communication (SZSIC). Ces entités constitueraient une base de réflexion potentielle à l'élaboration d'une planification de déploiement.
- Officialiser l'élaboration d'un Schéma Interdépartemental d'Analyse et de Couverture des Risques (SIACR), dont l'opportunité a été soulevée au II.2.1.1. Cette officialisation pourrait prendre diverses formes : conventionnement ou texte réglementaire, voire amendement législatif.

II.3.4 Motiver la création de CITA par le besoin de gains d'efficience et de résilience dans le traitement de l'alerte

Pour cela, quatre orientations complémentaires se dessinent :

- S'inscrire dans le cadre des préconisations du livre blanc sur la défense et la sécurité nationale, appelant à un renforcement de la résilience du pays, en général et des services publics, en particulier. (Cf. I.1.2.6)
- Favoriser la mise en réseau des CITA et la création d'entrepôts de stockage de données, à l'instar de la restructuration des RCC anglais, dans le cadre du Fire and Resilience Program (Cf. I.2.2.5).
- Favoriser l'attribution du FAI dans le cadre de la création d'un CITA et exclusion de ces aides, la création ou la restructuration/rénovation de CTA, dans un souci d'optimisation de la dépense publique. (Cf. LOLF & RGPP)

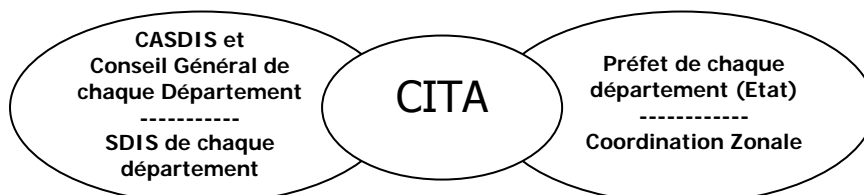
II.3.5 Eléments à prendre en compte dans la conception du CITA :

Celle-ci passera inéluctablement par la constitution d'un comité de pilotage pour chaque projet. Celui-ci devra comprendre des élus de chaque conseil général et de chaque conseil d'administration, les directeurs et des cadres dirigeants des SDIS concernés. La présence du Préfet de chaque département ou de son représentant est indispensable compte tenu des enjeux opérationnels qui sont attachés à ce projet.

- Le comité de pilotage aura pour fonctions de :
 - Désigner un bureau composé d'un président et de vice-présidents, chargés du suivi quotidien
 - Définir et préciser au besoin, la commande passée et les orientations stratégiques
 - Suivre le projet, avec validation des différents stades de réalisation
 - D'élaborer une stratégie de communication tournée vers les élus, les personnels et la population
- En s'appuyant sur la NF 399 et l'OBNSIC, le comité de pilotage du projet, secondé par une Assistance à la Maîtrise d'Ouvrage (AMO), pourra rédiger des CCTP précisant aux concepteurs de systèmes de traitement de l'alerte, des éléments de référence quant aux fonctionnalités et modes opératoires attendus et visant notamment : la sécurisation, la compatibilité et l'interopérabilité.

II.3.6 Quels éléments devra définir ou préciser le Règlement de Mise en Œuvre du CITA ? (Liste non exhaustive)

- 1/ les missions du CITA
- 2/ la répartition des tâches dans la diffusion de l'alerte
- 3/ la prise de main du CODIS sur l'opération
- 4/ les modalités de montée en puissance du CITA
- 5/ la recouvrement opérationnelle
- 6/ le fonctionnement en mode dégradé et le recours à un plateau miroir
- 7/ le suivi en temps réel du Potentiel Opérationnel Journalier des centres (POJ), ainsi que les actions correctives à apporter
- 8/ l'actualisation de la base de données opérationnelles



Une coproduction « Etat-collectivités territoriales », à finalité opérationnelle.

CONCLUSION

Un SDIS aurait-il intérêt à s'associer à un Centre Interdépartemental de Traitement de l'Alerte (CITA) ?

De cette étude, il ressort que la mutualisation du traitement de l'alerte par la création d'un CITA doit être motivée par des gains d'efficacité et un accroissement de la résilience de la réception des appels d'urgence.

L'objectif est donc de faire mieux en coûtant autant voire moins, selon le niveau de service souhaité et dans un contexte de recherche d'économies faisant appel à des mises en synergie.

Certes, envisager un autre cadre ne peut que perturber les esprits après une décennie seulement, de départementalisation des services d'incendie et de secours.

Cependant, les limites prégnantes des finances publiques nous obligent à ne pas exclure d'autres modes d'organisation et de financement, à condition de démontrer une plus value opérationnelle et des économies d'échelles.

Vu sous cet angle, la création de plateformes supra départementales de traitement de l'alerte peut être considérée comme pertinente.

A terme, la centralisation de tous les services se révèle même possible à condition d'une part, de poursuivre les développements technologiques relatifs à la compatibilité des systèmes de gestion opérationnelle et d'autre part, de distinguer les métiers de prise d'appels et ceux de gestion d'opérations.

Cette segmentation du traitement des appels d'urgence se présente comme une opportunité et une anticipation favorable aux regroupements interservices.

En matière de sécurité civile, les bases de l'interconnexion des centres d'appels et des centres opérationnels sont posées techniquement par la norme NF 399 et juridiquement, par l'Ordre de Base National des Systèmes d'Information et de Communication (OBNSIC).

Dès lors, la perspective du 112 comme numéro d'urgence unique pour l'incendie, les différents types de secours et l'aide médicale urgente au moins, nous éloigne de l'utopie et doit être perçue comme un axe de renforcement de la réponse de sécurité civile.

Une telle évolution pourrait constituer une étape vers la création de « centre d'appels d'urgence multi services ». Je pense même que nous pouvons y voir le prochain défi des services d'urgence, car après l'interopérabilité des transmissions radioélectriques de la phonie et des données opérationnelles, l'interconnexion des « centres 112 » pourrait participer de l'accroissement de la résilience des forces contribuant à la sécurité nationale, dans sa composante de sécurité intérieure.

« L'expérience de chacun est le trésor de tous » - Gérard de Nerval

TABLE DES MATIERES

SOMMAIRE	1
RESUME	4
SUMMARY	4
LES ATTENTES DU DIRECTEUR DE MEMOIRE ET LA PROBLEMATIQUE POSEE ...	5
INTRODUCTION	7
I MOTIVATIONS, CONTEXTE DE L'ETUDE ET ETAT DES LIEUX	8
I.1 MOTIVATIONS ET CONTEXTE DE L'ETUDE	8
I.1.1 Un schéma territorial en mouvement	8
I.1.2 Et un schéma fonctionnel en mutation	9
I.1.2.1 La réforme des politiques et des services de l'Etat : une évolution culturelle à portée structurelle	9
I.1.2.2 La « régionalisation » des services de l'Etat	10
I.1.2.3 Le développement de la notion de guichet unique	11
I.1.2.4 La loi relative à la démocratie de proximité	11
I.1.2.5 La loi de modernisation de la sécurité civile	12
I.1.2.6 Le livre blanc sur la défense et la sécurité nationale	14
I.1.2.7 Les avis administratifs et politiques relatifs aux SDIS	14
I.2 LE TRAITEMENT DE L'ALERTE : HISTORIQUE, ETAT DES LIEUX ET TENDANCES	15
I.2.1 Les fondements :	15
I.2.2 Les modes d'organisation et les perspectives :	17
I.2.2.1 Les SDIS disposant d'un CODIS et d'un seul CTA.	17
I.2.2.2 Les SDIS disposant d'un CODIS et de plusieurs CTA	17
I.2.2.3 Les SDIS dont le CTA voire le CODIS sont intégrés dans une plateforme commune 15/18/112	18
I.2.2.4 Cas particulier du SDIS du Var :	19
I.2.2.5 D'autres échelles de référence	20
II APPROCHE STRATEGIQUE TENANT A LA CREATION D'UN CITA	23
II.1 LES LIMITES DE L'ETUDE	23
II.1.1 Faut-il s'associer avec d'autres services ?	23
II.1.2 Quelle zone géographique pourrait couvrir un CITA ?	24
II.1.3 Quelles limites fixer entre le traitement de l'alerte et la gestion d'opérations ? ...	25
II.1.4 Pourrait-on déjà associer des SDIS sans regroupement géographique ?	26
II.2 LES ENJEUX DU CADRE SUPRA-DEPARTEMENTAL	26
II.2.1 Avantages opérationnels escomptés	26
II.2.1.1 Une gestion des risques optimisée et une réponse opérationnelle mutualisée ..	26
II.2.1.2 Vers une amélioration du service rendu	28
II.2.2 Inconvénients opérationnels identifiés	33
II.2.2.1 Perte de l'outil d'engagement opérationnel propre à chaque SDIS	33

II.2.2.2	Perte de la polyvalence des personnels	33
II.2.2.3	Sécurisation : des questions fonctionnelles à portée opérationnelle	33
II.2.2.4	Incidences sur la gestion individuelle et en temps réel de l’alerte	34
II.2.3	Avantages fonctionnels escomptés.....	34
II.2.3.1	Mutualisation et rationalisation des effectifs dédiés au Traitement de l'alerte .	34
II.2.3.2	Mutualisation et rationalisation des équipements : logiciels et matériels	36
II.2.3.3	Mutualisation et rationalisation du support administratif et technique	37
II.2.4	Inconvénients fonctionnels identifiés.....	37
II.2.4.1	Incidence humaine du changement	37
II.2.4.2	Des aspects fonctionnels et techniques conséquents.....	38
II.2.4.3	Quel dimensionnement ?.....	40
II.2.4.4	Quel statut pour les personnels et quels financements ?	41
II.2.4.5	Quelle structure juridique support du CITA ?.....	41
II.2.4.6	Limites juridiques et politico-administratives.....	43
II.3	PROPOSITIONS STRATEGIQUES ET ELEMENTS A PRENDRE EN COMPTE.....	44
II.3.1	Définir une stratégie nationale de création de CITA :	44
II.3.2	Faciliter la création de CITA :.....	45
II.3.3	Positionner la zone de défense et de sécurité comme échelon de conseil et de coordination :.....	45
II.3.4	Motiver la création de CITA par le besoin de gains d’efficience et de résilience dans le traitement de l’alerte	45
II.3.5	Eléments à prendre en compte dans la conception du CITA :	46
II.3.6	Quels éléments devra définir ou préciser le Règlement de Mise en Œuvre du CITA ? (Liste non exhaustive).....	46
	CONCLUSION	47
	TABLE DES MATIERES	48
	TABLE DES ANNEXES :	50

TABLE DES ANNEXES :

ANNEXE 1 : Recueil d'avis et de données auprès de 10 SDIS

ANNEXE 2 : Réforme territoriale et services d'incendie et de secours.

ANNEXE 3 : la régionalisation des services de l'Etat

ANNEXE 4 : Les éclairages apportés par les perspectives d'évolution du CTRA 74

ANNEXE 5 : Le dispositif varois apporte plusieurs éclairages à notre étude

ANNEXE 6 : Synthèse des éclairages apportés par la première partie

ANNEXE 7 : Synthèse des éclairages opérationnels apportés par la seconde partie

ANNEXE 8 : Synthèse des éclairages fonctionnels apportés par la seconde partie

ANNEXE 9 : Matrice stratégique de type FFOM, en vue d'élaborer des propositions

ANNEXE 10 : Rétro planning

ANNEXE 11 : Liste des entretiens et contacts

ANNEXE 1 : RECUEIL D'AVIS ET DE DONNEES AUPRES DE SDIS

FICHE DE RENSEIGNEMENT CTA-CODIS

SDIS : 07, 12, 18, 36, 41, 45, 53, 59, 69, 83

POPULATION DGF :

- CODIS activé H 24 par au moins un agent posté et dédié :
- CODIS réellement distinct du CTA :
- Votre SDIS comporte-t-il un ou plusieurs CTA ? Si NON, combien ?
- Nombre de CIS alertés par le CTA :
- Année de mise en service ou d'actualisation du CTA :
- Nombre d'interventions réalisées*:
- Nombre d'appels reçus* sur 18/112 :
- Ratio d'appels quotidiens par opérateur* :
- Taux d'appels entrants pour 100 000 habitants* :
- Effectif total dédié au CTA et au CODIS :
(en « équivalent temps plein », y compris les SPV)
 - dont CTA : ETP
 - dont CODIS : ETP
- Superficie totale des locaux dédiés au CTA et au CODIS :
(hors locaux de vie et à 10 m² près)
 - dont CTA :
 - dont CODIS :

* 2009 de préférence

QUESTIONNAIRE :

2. *Vu sous l'angle unique du traitement de l'alerte*, quelles seraient selon vous, les limites/faiblesses/freins voire oppositions défavorables à la création de plates-formes interdépartementales de réception des appels d'urgences ?
- sensation pour les SDIS d'être dépossédés d'un outil décisionnel
 - hétérogénéité de la réponse opérationnelle des SDIS
 - diversité des équipements informatiques et de communication
 - résistance humaine au changement
 - autres :
3. *Vu sous l'angle unique du traitement de l'alerte*, quelles seraient selon vous, les avantages/forces voire opportunités favorables à la création de plates-formes interdépartementales de réception des appels d'urgences ?
- harmonisation de la réponse opérationnelle des SDIS
 - meilleure gestion de la logique capacitaire et de l'engagement des groupes d'intervention
 - interdépartementalité de la réponse opérationnelle
 - plus de cohérence dans la réponse opérationnelle face à des situations spécifiques, voire majeures (équipes spécialisées ou grand dimensionnement de moyens)
 - mise en compatibilité des équipements informatiques et de communication
 - rationalisation des effectifs
 - mutualisation des coûts (équipement & personnels)
 - mutualisation du support administratif et technique
 - recherche de plus d'efficacité dans le traitement de l'alerte (coûts/efficacité)
 - autres :
4. *Vu sous l'angle de la gestion d'opérations*, pourrait-on à votre avis, envisager un centre opérationnel supra-départemental autre que le COZ ?
- oui - à quel niveau ? :
 - non – pourquoi ? :
5. *Vu sous l'angle du traitement de l'alerte et de la gestion d'opérations*, avez-vous des idées relatives à la gestion d'équipes et/ou de moyens spécialisés, voire de leur « vectorisation » dans un cadre supra-départemental ?
- mutualisation par répartition de spécialités
 - mutualisation par concours de chaque SDIS en fonction de son potentiel opérationnel
 - mutualisation de « gardes sèches » sur des bases « hélicoptères »
 - autres :

6. Votre SDIS est-il associé au SAMU dans le cadre d'une plate-forme commune de réception des appels ?

oui non en projet – échéance prévue :

7. *Vu sous l'angle interservices*, que pensez-vous du regroupement de divers partenaires sur un même plateau ?

- SAMU/ambulanciers privés

opportun inopportun – pourquoi ?

- SAMU social-115

opportun inopportun – pourquoi ?

- Conseil Général-direction départementale des routes

opportun inopportun

- Météo France

opportun inopportun – pourquoi ?

- Police Nationale et Gendarmerie

opportun inopportun – pourquoi ?

autres :

8. Est-ce que le transfert de la prise des appels 18/112 du CTA de votre SDIS (voire 15 et autres, en cas de plate-forme commune existante), vers une plate-forme interdépartementale vous semble envisageable dans les 5 à 10 prochaines années ?

oui – raisons principales :

non- raisons principales

ne se prononce pas

9. Quelles pourraient en être les motivations ?

ANNEXE 2 : Réforme territoriale et services d'incendie et de secours.

Le projet de loi vise donc quatre objectifs principaux :

1° Réorganiser les collectivités autour de deux pôles, un pôle départements-région et un pôle communes-intercommunalité ;

2° Simplifier le paysage institutionnel en achevant la couverture intercommunale du territoire national, en élargissant le cadre des intercommunalités, en favorisant les regroupements de collectivités sur une base volontaire et en supprimant les niveaux devenus superflus ;

3° Créer des métropoles en offrant à nos grandes agglomérations un nouveau cadre institutionnel plus adapté ;

4° Clarifier les compétences des différents niveaux de collectivités et encadrer la pratique des cofinancements, car une des finalités majeures tient à la recherche d'une plus grande maîtrise des dépenses des collectivités territoriales.

Deux structures territoriales nouvelles se dégagent des perspectives législatives :

- Les métropoles, statut auquel seraient éligibles les agglomérations supérieures à 450 000 habitants. L'idée ici est de pouvoir rivaliser avec les autres métropoles européennes.
- Les pôles métropolitains, dont l'échelon et la superficie beaucoup plus importants permettraient notamment d'harmoniser des politiques publiques.

Se pose dès lors la question d'une possible prise en compte de la compétence « incendie et secours » par les métropoles, voire pôles métropolitains.

Ces interrogations sont étayées par des prises de positions de parlementaires telles que celle de Gérard COLLOMB, sénateur-maire de Lyon, président du Grand Lyon et de l'association des communautés urbaines de France (A.C.U.F).

Ainsi, à la question d'un journaliste lui demandant si les nouveaux groupements doivent prendre le pas sur les conseils généraux, cet élu a répondu qu'il reste « persuadé que les plus grandes métropoles doivent prendre, et les compétences communautaires, et les compétences départementales [...]»⁹³

Dès lors, et même si d'autres opinions s'expriment⁹⁴, la question se pose d'un transfert de compétences départementales au titre de celles du conseil général uniquement, ou également de compétences exercées par des établissements publics à caractère départemental dont le SDIS.

⁹³ In « La gazette »-25 janvier 2009

⁹⁴ Alain MARLEIX, secrétaire d'état à l'intérieur et aux collectivités territoriales et principal rédacteur du projet de loi relatif à la réforme des collectivités territoriales : « Je n'ai jamais été favorable aux métropoles-départements »-In « La gazette »-26 octobre 2009

Et cette question trouve sa justification dans l'histoire même de l'organisation des services d'incendie et de secours. En effet, il n'est pas loin le temps où les communautés urbaines faisaient figures de précurseurs d'une organisation supra-communale dont l'efficacité démontrée tant sur le plan opérationnel que fonctionnel, a en partie motivé la réorganisation territoriale engagée dans les années 1990.

L'approche supra-communale et infra-départementale qu'apporterait un transfert de la compétence « incendie et secours » aux métropoles appelle une prise en compte des notions de « bassin de vie » ou de « bassins de risques ».

Mais nous ne pouvons que nous interroger quant à la plus-value qu'apporterait l'attribution de la compétence d'incendie et de secours à une structure métropolitaine.

La seconde supposition qui a accompagné les travaux parlementaires, avance une faculté de fusion entre le département et la région. Dès lors, cette idée nous interpelle dans le même registre, en termes d'incidence sur le statut du SDIS.

Pour autant, il s'avère que ces deux points paraissent plus proches de la spéculation que de la volonté du gouvernement, puisque le ministre de l'intérieur a lui-même indiqué, courant juillet, que les SDIS n'étaient pas concernés par la réforme, dans l'immédiat.

Le projet de loi soumis au Sénat en seconde lecture début juillet 2010 a été fortement amendé. Les sénateurs ont notamment souhaité fixer des principes permettant l'élaboration d'une future loi visant à clarifier la répartition des compétences entre les différents niveaux de collectivités territoriales.

La loi sur la réforme des collectivités territoriales a été adoptée en seconde lecture par l'Assemblée Nationale, le 28 septembre 2010. Les termes de cette adoption n'ont pas repris tous les amendements de la haute assemblée. Le gouvernement a donc demandé la convocation d'une commission mixte paritaire (7 sénateurs, 7 députés) chargée de parvenir à un texte de compromis entre les deux chambres.

Pour l'heure, cette instance n'a pas encore achevé ses travaux.

ANNEXE 3 : la régionalisation des services de l'Etat

Dans la RGPP, la région devient l'échelon de droit commun, l'échelon départemental subissant une contraction de ses directions et services.

Il y a par ce biais une concentration pyramidale qui assoit l'autorité hiérarchique du préfet de région et adapte le niveau départemental.

Ceci se traduit notamment dans le cadre du pouvoir d'évocation qui lui est reconnu par le décret du 29 avril 2004 modifié relatifs aux pouvoirs des préfets.

Toutefois, la circulaire NOR : IOCA1017894C qui clarifie le champ d'application et les modalités de mise en œuvre de cet « instrument novateur du pilotage régional », précise clairement qu'il « ne peut être mis en œuvre pour ce qui concerne [...] les compétences du préfet de département » dont l'ordre public et la sécurité des populations.

Le schéma départemental standard comprend désormais :

- la DDT (direction départementale des territoires) regroupant les activités des anciennes DDEA (direction départementale de l'équipement et de l'agriculture)
- la DDCS (direction départementale de la cohésion sociale) en charge au niveau local, du logement social, des activités « jeunesse et sports » et des affaires sanitaires et sociales
- la DDPP (direction départementale de la protection des populations) à géométrie plus variable selon la typologie du département, en intégrant les services vétérinaires, les services de la consommation, de la concurrence et de la répression des fraudes et en s'associant parfois avec la DDCS.

Le niveau régional est passé d'une vingtaine à huit directions dont quatre concentrent la majeure partie des sujets de la vie courante :

- La DREAL : direction régionale de l'environnement, de l'aménagement et du logement, fusion des services régionaux des anciens ministères de l'Équipement, de l'Environnement et de l'Industrie, sous l'égide du ministère chargé entre autres, de l'Écologie et du Développement Durable ;
- La DIRECCTE : direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi, sous l'égide du Ministère de l'Économie, du Budget et de l'Emploi ;
- La DRJSCS : direction régionale de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale, sous l'égide du ministère chargé entre autres de la jeunesse, des sports et des affaires sociales ;
- Enfin, sous l'égide de ce même ministère en charge également de la santé, l'ARS : agence régionale de santé instaurée par la loi n°2009- 21 du juillet 2009 dite loi « hôpital-patient-santé-territoire » dite Loi HPST.

En regroupant sept organismes de l'Etat et des organismes d'assurance-maladie, l'ARS remplace l'ARH (agence régionale d'hospitalisation) avec un champ de compétences élargi et avec pour finalité de renforcer le pilotage des politiques de soins.

Disposant de pouvoirs conséquents, l'ARS devient l'échelon décisionnaire en matière de politique de santé et d'offre de soins.

ANNEXE 4 : les éclairages apportés par les perspectives d'évolution du CTRA 74

Le projet MERCURE :

Lancé en 2005, MERCURE vise à intégrer le 115 (SAMU social), le service des routes départementales et même, Météo France sur le même plateau.

Il permettra notamment au sein du pôle d'appel unique, de recevoir prioritairement le 18 et le 112 sur des postes « sapeurs-pompiers » et en cas de débordement, de les orienter vers des permanenciers 15.

A l'inverse, des opérateurs du SDIS pourront également réceptionner des appels 15 si nécessaire.

Dans cette phase, l'action pourra même déboucher sur un départ réflexe « sapeurs-pompiers », y compris pour un incendie ou « SAMU » pour une urgence vitale.

Ce partage en deuxième échelon de la prise d'un appel entrant 18/112 ou 15 concoure à la fois à révéler la plus-value d'une telle organisation et à promouvoir le 112.

Au travers de cette recherche de synergie, le SDIS et le SAMU participent d'une traduction « in concreto » des principes de base affirmés par le référentiel commun « sapeurs-pompiers-Intérieur/SAMU-Santé » du 25 juin 2008.

Avec « une victime au cœur du dispositif », des sapeurs-pompiers reconnus dans leurs missions de prompt-secours et de sauvetage et une régulation médicale qui affine l'analyse de la situation en vue d'adapter les secours et la « vectorisation » à engager selon la gravité, ce nouveau concept de prise d'appels peut être perçu comme une recherche d'efficacité dans l'engagement des secours.

Cette organisation exige donc de partager un même logiciel offrant un module d'aide à la décision dénommé « socle de décision commun ».

Avantages escomptés :

- avoir une vision commune et simultanée de l'engagement des moyens SAP, au sens large du terme
- éviter les doublons d'engagements de moyens
- réduire les engagements inutiles de SMUR

ANNEXE 5 : le dispositif varois apporte plusieurs éclairages à notre étude

Il s'agit d'un nouvel exemple de pôle de prise d'appels.

Ceux-ci sont traités en deux temps. Tout d'abord en mode « flash », en première ligne (adresse, renseignements types). Il s'agit de la « front line » typique des call centers d'urgence anglo-saxons.

Puis ils sont validés ou adaptés en seconde ligne par un spécialiste (le sapeur-pompier). C'est la « back line » ou ligne arrière censée apporter une plus value.

Les trois CGI fonctionnent en réseau. Ils partagent un système de traitement de l'alerte et des bases de données géomatiques. Ceci est source de sécurisation et de flexibilité puisque chacun d'eux peut suivre les opérations d'un autre groupement territorial.

Mieux, en cas de défaillance du CRAU, les appels 18 et 112 peuvent être repris par un CGI ou plus.

Ces deux fonctionnalités ont d'ailleurs démontré leur utilité lors des inondations catastrophiques de Draguignan en juin 2010.

Cependant quelques questions ou observations émergent :

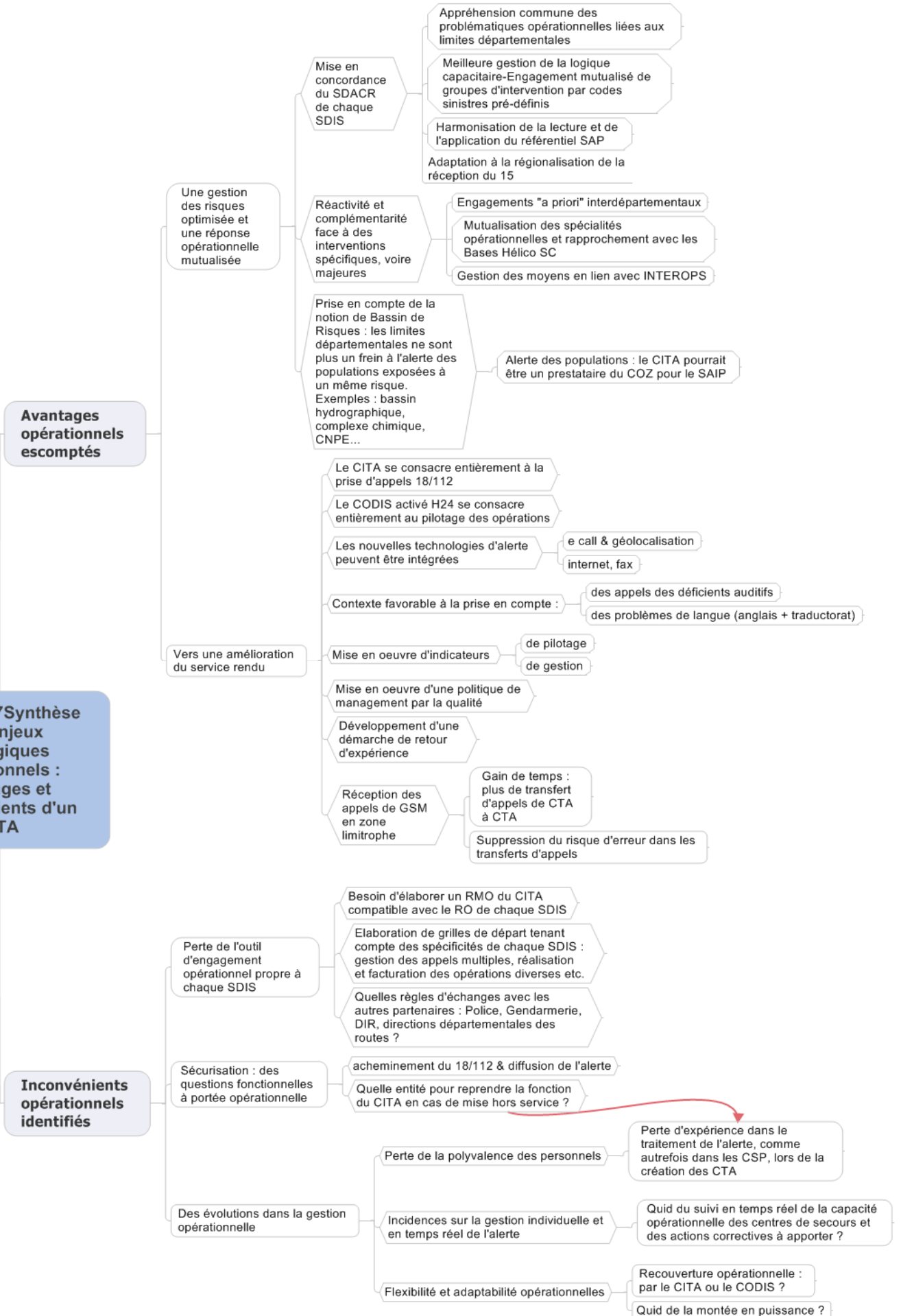
- Y a-t-il réellement des économies d'échelle au regard des effectifs et des infrastructures nécessaires ?
- Cette organisation est originale puisqu'elle s'appuie sur un CTA réduit à une simple prise d'appels et de renseignements et sur plusieurs centres opérationnels hybrides à mi-chemin entre le CTA et le CODIS.
- Enfin, même si aujourd'hui les agents du CRAU sont des sapeurs-pompier volontaires recrutés comme PAT, se pose la question de la qualité de la prise en compte de l'intervention et des conseils donnés au requérant (conduite à tenir en cas de feu, gestes secouristes élémentaires...)

ANNEXE 6 : SYNTHÈSE DES ÉCLAIRAGES APPORTÉS PAR LA PREMIÈRE PARTIE

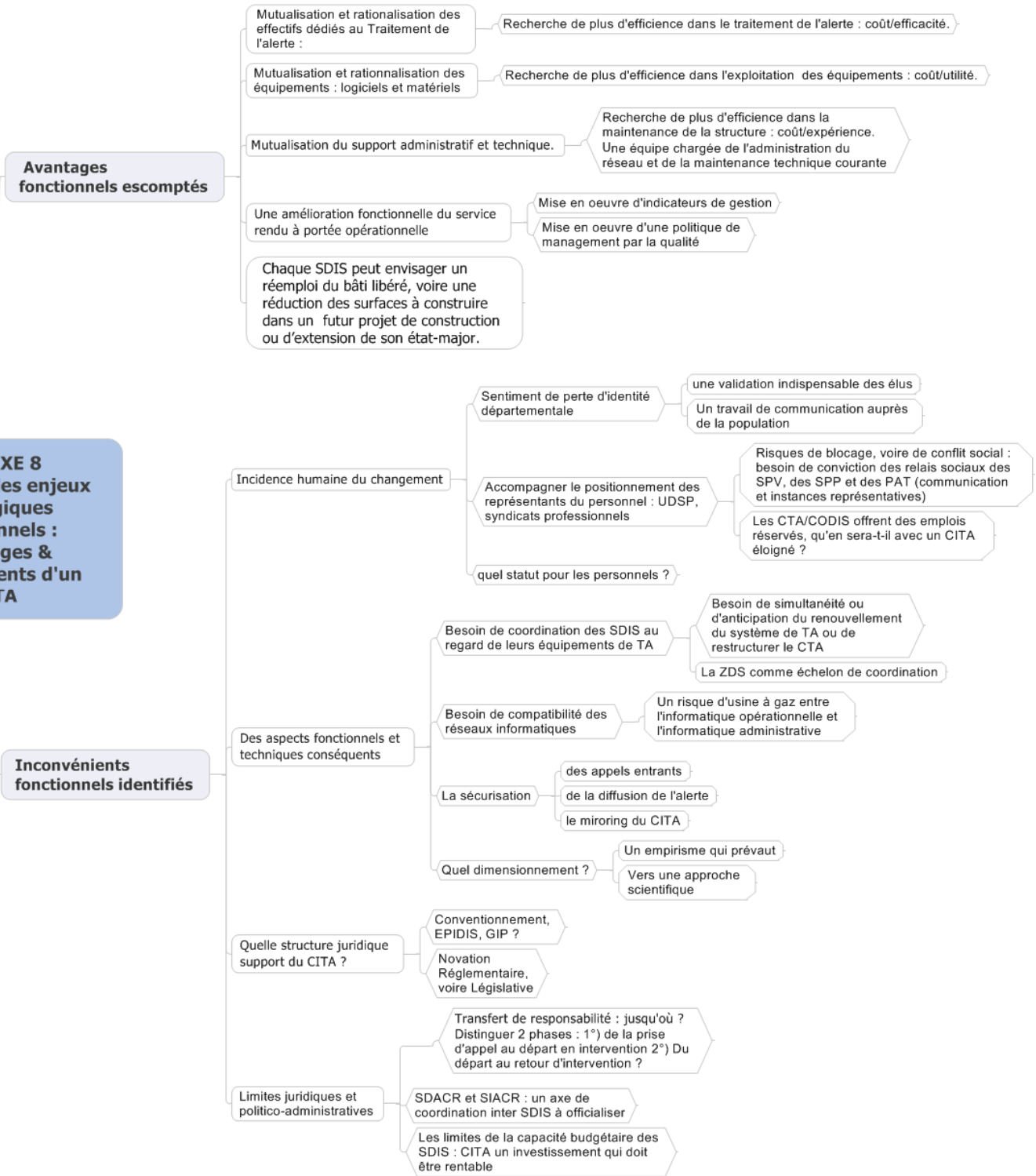
POINTS ABORDÉS	INCIDENCES POTENTIELLES OU AVÉRÉES POUR LES SDIS
LE PROJET DE REFORME TERRITORIALE	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Si les métropoles prennent la compétence "incendie et secours" Quels seront le poids et le rôle du SDIS ? Comment seront organisés le traitement de l'alerte et la coordination des opérations ? ➤ Si fusion "départements/régions" Que deviendra le SDIS de chaque département concerné ? A qui sera attribuée la compétence "incendie et secours" ?
LA LOLF (Loi d'Orientation des Lois de Finances)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Instauration d'une culture de résultats appliquée aux politiques publiques ➤ Dans le cadre du budget de l'état, des orientations sont votées. Dans leur application elles se déclinent en programmes et actions. ➤ Elaboration d'indicateurs de résultats par lesquels sont notamment mesurés, l'organisation, l'efficacité et la qualité du service rendu
LA RGPP (Révision Générale des Politiques Publiques) Exemples d'orientations qui doivent interpeler les SDIS.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ La régionalisation des services de l'état : Renforcement de la compétence décisionnaire de l'échelon régional. Avec une ARS forte, les SAMU principaux partenaires opérationnels des SDIS, s'orientent vers un cadre supra départemental de la réception du 15. L'offre de soin est analysée et organisée au niveau de la région alors que la sécurité civile ne prend pas en compte cet échelon. ➤ Le développement de la notion de guichet unique Des regroupements géographiques et fonctionnels qui génèrent des économies fonctionnelles Le 39-39, une plate forme téléphonique traitant des appels non urgents, certes, mais provenant d'une grande zone géographique = la France.
LA LOI DEMO-PROX (loi relative à la démocratie de proximité)	L'une des dispositions de cette loi est à l'origine du conventionnement "SDIS – Conseil Général" qui peut être étendu à des mutualisations de services ou de réalisations. Ce point constitue une première incitation des SDIS à s'ouvrir vers d'autres acteurs, dans une démarche partenaire.
LIVRE BLANC SUR LA DEFENSE ET LA SECURITE NATIONALE	Ce document prospectif préconise un renforcement de la résilience des services publics, dont les SDIS. Le traitement de l'alerte ne peut y échapper

<p>LES AVIS ADMINISTRATIFS ET POLITIQUES :</p> <p>une incidence dans la gouvernance des SDIS</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Les inspections techniques (DSC) ou fonctionnelles (IGA) et les contrôles des CRC sont désormais l'apanage régulier des SDIS. ➤ Les parlementaires exercent à juste titre leur droit de regard sur l'application des dispositions relatives aux SDIS. ➤ Au niveau départemental, les élus locaux sont attentifs à une recherche d'efficacité dans la dépense publique du SDIS. (faire mieux à coûts constants ou réduits)
<p>LE CADRE LEGISLATIF ET REGLEMENTAIRE</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Avec la loi de modernisation de la sécurité civile l'interopérabilité des SIC appelle une ouverture vers l'extérieur. (Sécurisation inter SDIS, échanges interservices) ➤ Le cadre européen renforce les obligations liées à la réception du 112, à la géolocalisation et aux appels des déficients auditifs
<p>LES MODES D'ORGANISATION ET LES PERSPECTIVES</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ La réception d'appels d'urgence peut intégrer : <ul style="list-style-type: none"> • Une population conséquente : <ul style="list-style-type: none"> le SDIS du Rhône : un seul CTA pour 1.6 million d'habitants et 90000 interventions / an le SDIS du Nord : 2 CTA pour 2.6 millions d'habitants et 140000 interventions / an La brigade des sapeurs-pompiers de Paris avec un centre de réception du 18, pour 6,5 millions d'habitants et X interventions / an • Des données géographiques particulières : <ul style="list-style-type: none"> l'Islande qui s'appuie sur un seul centre de réception du 112 pour un pays montagneux, parfois semi désertique, et qui s'étend sur 100000 km² (1/5ème de la France) Inter Mutuelles Assistance (IMA) qui reçoit des appels à l'échelle mondiale et réceptionne pour la France, des appels d'urgence en mode « e call », en provenance de véhicules. ➤ La réception d'appels d'urgence peut aussi s'organiser : <ul style="list-style-type: none"> • en dissociant la prise d'appels en première ligne ("front line" ou "front office") de l'engagement effectif des moyens de secours en seconde ligne. ("back line" ou « back office ») : les CGI du Var, le centre 112 islandais, les RCC anglais • avec plusieurs partenaires : <ul style="list-style-type: none"> Les plateformes 15/18 Le CTRA "multiservices" de Haute Savoie (15/18/112/115/viabilité routière) Le centre 112 islandais (police ; pompiers ; aide médicale urgente ; service de recherche et sauvetage côtier) Les Régional Control Center (RCC) anglais : les Blue lights services Le CTRA 74, un exemple de gestion par métiers Le Centre de Réception des Appels d'Urgence (CRAU) et les Centres de Gestion des Interventions (CGI) du Var = la maquette potentielle d'une organisation supra-départementale basée sur un centre de prise d'appels (le CITA) et plusieurs centres de gestion opérationnelle. (le CODIS de chaque SDIS) -Les RCC anglais ➤ De nouveaux modes d'alerte à intégrer <ul style="list-style-type: none"> • le « e call » et la géolocalisation • les outils à disposition des sourds et des malentendants

ANNEXE 7 Synthèse des enjeux stratégiques opérationnels : avantages et inconvénients d'un CITA



ANNEXE 8
Synthèse des enjeux
fonctionnels :
avantages &
inconvénients d'un
CITA



ANNEXE 9 : identification des forces, faiblesses, opportunités et menaces

Ce type de matrice intitulée FFOM en français, ou SWOT en anglais, permet d'analyser l'environnement d'une organisation, d'une activité ou d'un projet.

Les opportunités et menaces sont d'ordre externe, les forces et les faiblesses d'ordre interne.

Externe ----- Interne	OPPORTUNITES (Opportunities)	MENACES (Threats)
FORCES (Strengths)	LEVIER Posture de développement	REMPART Posture défensive
FAIBLESSES (Weaknesses)	FREIN Posture de renforcement	FAILLE Posture de dégagement

Joseph CARLES préconise l'emploi de cet outil dans la direction d'une organisation ou le pilotage d'un projet.

Les opportunités et les menaces sont les éléments sur lesquels l'organisation n'a pas de prise directe.

Les forces et les faiblesses sont les éléments sur lesquels l'organisation peut agir.

D'où le besoin d'amplifier l'opportunité ou de réduire la menace, grâce à la stratégie.

Dans le cadre de la réflexion relative à la création de plateformes supra départementales de traitement de l'alerte, le recensement des composantes majeures de l'environnement a permis de passer de la thématique à la problématique.

Sur cette base, la matrice non exhaustive présentée ci-dessous permet d'identifier des propositions stratégiques.

<p style="text-align: center;">Externe</p> <p style="text-align: center;">Interne</p>	<p>Opportunités</p> <ul style="list-style-type: none"> - Livre blanc sur la défense & la sécurité nationale - Loi sur l'expérimentation (Acte II de la décentralisation) - Obligation de mise en concordances des SDACR et du SROS - Incitation à la mutualisation (LMSC + esprit de la LOLF, de la RGPP et de la réforme territoriale). - Vieillesse des SGO - Réception du 112 : mise en conformité avec le droit européen 	<p>Menaces</p> <ul style="list-style-type: none"> - Réduction des capacités budgétaires des SDIS - Défaillance dans l'acheminement du 18/112 - Vulnérabilité des SGO face aux risques naturels, technologiques et terroristes - Régionalisation de la réception du 15
<p style="text-align: center;">Forces</p> <ul style="list-style-type: none"> - Partage de valeurs communes : qualité du service, altruisme, coopération, solidarité - Volonté de l'exécutif de chaque SDIS d'optimiser l'outil de rationaliser les coûts - La sécurité civile, compétence partagée (art. 1 LMSC) - Des savoir-faire à employer - ANTARES, OBNSIC et NF 399 (interopérabilité) 	<p>Stratégie de développement :</p> <p>Définir une stratégie nationale de création de CITA comprenant :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1°) Une coproduction « Etat – SDIS ». 2°) La création d'une agence régionale, zonale voire nationale de la réception des appels d'urgence 18/112. 3°) La rédaction d'un guide national de référence érigeant le chef de salle et l'opérateur de centre de réception des appels d'urgence en véritable métier. 4°) la diffusion d'une circulaire incitative au regroupement des SDIS en vue de créer un CITA 5°) La diffusion d'un guide relatif à la démarche de rapprochement des SDIS en vue de créer un CITA. 	<p>Stratégie d'ajustement</p> <p>Accroître la résilience des SDIS en matière de traitement de l'alerte :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1°) Favoriser la mise en réseau des CITA et création d'entrepôts de stockage de données 2°) Favoriser l'attribution du FAI dans le cadre de la création de CITA 3°) Affirmer la participation financière de l'Etat dans la stratégie nationale

	Stratégie de renforcement	Stratégie de dégage
<p style="text-align: center;"><i>Faiblesses</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Pas de cadre juridique immédiatement applicable au CITA - Diversité des statuts et des régimes de travail des agents - Limites interdépartementales d'ANTARES (TAA et suivi des status) - Diversité et disparité des SGO - Absence de coordination des SDIS en matière de SGO - Les SDIS, des acteurs à fédérer - Résistance humaine au changement des organisations - Absence d'échelon régional chez les sapeurs-pompiers - Absence de coordination des SDACR 	<p>Proposer des amendements aux dispositifs EPIDIS et GIP, voire une novation normative dédiée au CITA. Réaliser une étude statutaire et une étude de GPEC. Harmoniser les fonctionnalités des SGO dans un objectif d'interface « machine/machine »</p>	<p>Exclure des subventions du FAI les créations de CTA</p>
	<p>Développer les capacités interdépartementales d'ANTARES (TAA et suivi des status)</p>	
	<p>Proposer la ZDS comme échelon de conseil et de coordination pour :</p> <p>1°) Favoriser la création de comités techniques zonaux «SGO ou traitement de l'alerte », destinés à accompagner la création de CITA</p> <p>2°) Officialiser l'élaboration d'un SIACR (convention ou texte réglementaire, voire amendement)</p>	

ANNEXE 10 : Rétro planning

Date de remise du sujet : 16 Février 2010

Sujet initial : « le partenariat inter SDIS est-il compatible à moyen terme avec le traitement de l'alerte ? »

- MARS :

Prise en compte du sujet
Attentes du directeur de mémoire
Environnement du sujet : cadre juridique, projets & travaux réalisés
Récupération de mémoires antérieurs

- AVRIL :

14/04 : envoi d'une fiche de synthèse et d'une approche de plan (+ questions) au DM (mél)

18/04 : entretien téléphonique (30 min) avec le Directeur de Mémoire (DM)

Les questions soulevées et certains obstacles mis en évidence conduisent le DM à envisager une reformulation du sujet :

« La création de plateformes inter départementales de traitement de l'alerte est-elle pertinente ? »

- MAI :

Recherches complémentaires
Point de situation au DS (fin 05)

- JUIN :

Sommaire et plan détaillé de la première partie
Elaboration et diffusion du questionnaire de sondage auprès de 10 SDIS
Rédaction avancée de la première partie
Point de situation au DS (fin 06) – validation de la première partie

- JUILLET – AOUT :

Retour du questionnaire, des SDIS sondés
Elaboration du plan détaillé, puis rédaction avancée de la seconde partie
Point de situation au DS (fin 07, puis 08) – validation du plan de la seconde partie

- SEPTEMBRE :

Adaptations et reprises des 1.1, 1.2, 2.1, et 2.2

Entretiens complémentaires
Point au DM – validation des 2.1 et 2.2
- OCTOBRE :

Définition des propositions stratégiques du 2.3
Rédaction définitive
Validation par le DM

- NOVEMBRE :

Préparation de la soutenance
Echanges avec le DM

- DECEMBRE :

Soutenance du mémoire

ANNEXE 11 : Entretiens et contacts relatifs à l'étude

Colonel Stéphane SADAK, chef de l'EMIZ Sud-est

Colonel Robert BOUGEREL, inspecteur à la DSC

Colonel Jean-Philippe RIVIERE, bureau des services d'incendie et de secours à la DSC

Colonel Jean-Yves NOISETTE, directeur du SDIS de Vaucluse

Colonel Xavier JOUANNET, directeur du SDIS de Savoie

Colonel Alain LHUILLIER, directeur départemental adjoint de Savoie

Lt-Colonel Jean-Luc BECCARI, directeur départemental adjoint de Haute Corse

Lt-Colonel Jean-Michel LANGLAIS, chef de la division opérations et gestion des crises-EMIZ sud-est

Lt-Colonel Marc FADIN, directeur départemental adjoint de la Mayenne

Lt-Colonel Jérôme GERBEAUX, directeur départemental adjoint de la Vienne

Lt-Colonel Florian SOUYRIS, directeur départemental adjoint du TARN

Lt-Colonel Dany CHARDON, chef d'état-major du SDIS du Loir et Cher

Lt-Colonel Philippe BARTHOD, chef de la direction des CTA et du CODIS du SDIS du Nord

Lt-Colonel Alain SOUBRILLARD, chef du groupement Opérations du SDIS de l'Ardèche

Lt-Colonel David SARRAZIN, chef du groupement Gestion des Risques du Cher

Lt-Colonel Hervé PARIS, Chef du groupement de la coordination territoriale au SDIS de l'Ain et conseiller technique zonal « systèmes d'information et de communication et transmissions » de la zone Sud-est.

Lt-Colonel Jean-François FENECH, directeur départemental adjoint du Cantal

Lt-Colonel Lionel CHABERT, chef du groupement analyse et gestion des risques du SDIS du Rhône

Commandant Eric GIROUD, stagiaire de la FAE de DDA n°8 et animateur de la commission ANTARES de la Fédération Nationale des Sapeurs-Pompiers de France (FNSPF)

Commandant Olivier LAVAL, groupement analyse et gestion des risques des risques du SDIS du Rhône

Commandant Jacques DAUVERGNE, Chef du Centre opérationnel de la Brigade des Sapeurs-Pompiers de Paris

Commandant Eric PENNE, chef du CTA-CODIS, groupement Opérations du SDIS de Haute-Savoie

Commandant Anne LAMAIRE, chef du groupement Opérations du SDIS de l'Indre

Commandant Olivier THERON, chef du groupement Opérations du SDIS de l'Aveyron

Capitaine Christophe GAY, adjoint au chef du groupement Opérations du SDIS de Savoie

Lieutenant Jean-Pierre PEPIN, chef du service Transmissions du SDIS de Savoie

Docteur Daniel HABOLD, chef du SAMU 73 (Savoie)

Monsieur Eric DOLIGE, Sénateur, président du conseil général du Loiret, président du conseil d'administration du SDIS et président de la CNSIS

Monsieur Philippe DESCHAMPS, adjoint du sous-directeur des sapeurs-pompiers et des acteurs du secours, DSC/SDSPAS

Monsieur Cédric AUBINEAU, responsable de la qualité opérationnelle chez Inter Mutuelles Assistance (IMA), à Niort

Monsieur Bruno PERRET, ingénieur de la Société d'Informatique et de Services (SIS), à Aix en Provence.

Monsieur Arnaud DELGOVE, ingénieur en nouvelles technologies d'information et de communication du SDIS de Savoie

SDIS consultés dans le cadre du sondage : 07, 12, 18, 36, 41, 45, 53, 59, 69, 84

Avec mes remerciements pour leur disponibilité, leur écoute et leurs conseils bienveillants.

BIBLIOGRAPHIE :

Génovese M. 2009 – *Droit appliqué aux services d'incendie et de secours* – Editions du Papyrus, 4^e édition

Deliancourt S. 2009 – *La responsabilité administrative des communes et des services d'incendie et de secours* – Editions du Papyrus

Carles J. 2007 – *Gouvernance des territoires et charte managériale* – Territorial éditions

Boutté G. 2006 – *Risques et catastrophes : comment éviter et prévenir les crises ?* – Editions du Papyrus

Joly P. & Grasser S. 2010 – *Au cœur de l'info* – Editions Hiceo

Antonini J-M. 2009 - *Les systèmes d'information des SDIS et les réseaux de l'Etat* – Formation d'adaptation à l'emploi de Directeur Départemental Adjoint n°7

Mairesse M. 2009 - *Quels outils et quelles procédures pour faciliter la mutualisation entre SDIS ?* – Formation d'adaptation à l'emploi de Directeur Départemental Adjoint n°7

Machingorena F. 2006 - *10 ans après la loi de départementalisation, les EPIDIS ont-ils un avenir ?* – Formation d'adaptation à l'emploi de Directeur Départemental Adjoint n°4

Andurand P. 2007 - *Quel modèle de gestion de la performance pour les services départementaux d'incendie et de secours ?* – Formation d'adaptation à l'emploi de Directeur Départemental Adjoint n°5

Chevreur P. 2007 - *Le plan d'opération interne du CTA, analyse de vulnérabilité d'un outil stratégique* - Formation d'adaptation à l'emploi de Directeur Départemental Adjoint n°5

Fenech JF. 2007 - *Interdépartementalité des SDIS Picto-Charentais : bilan, perspectives et hypothèses d'évolution* - Formation d'adaptation à l'emploi de Directeur Départemental Adjoint n°5

IGA. 2006 – Rapport n° 06 050.01 relatif aux plateformes de réception des appels 15/18

**IGA. 2009 – Rapport d’activité 2009 – Ministère de l’intérieur – 1^{er} semestre 2010
Mission d’évaluation et de contrôle (MEC). 2009 - Rapport sur le financement des services d’incendie et de secours**

Association des Départements de France. 2009 – Résultat de l’enquête annuelle relative aux SDIS, diligentée par le Cabinet François LAMOTTE

Jamet P. 2009 – Rapport à Monsieur le Premier Ministre sur les dépenses départementales

SDIS de Haute-Savoie. 2004 – Projet MERCURE pour la modernisation du centre de traitement et de régulation des appels

DSC. 2009 & 2010 – Les statistiques des services d’incendie et de secours & InfoSDIS

SDIS de la région Poitou-Charentes. 2007 – Création d’un centre régional de réception des appels d’urgence dans le cadre d’un établissement public interdépartemental d’incendie et de secours - document de synthèse présenté aux présidents de conseil d’administration et aux directeurs des services départementaux d’incendie et de secours.

Université Lumière LYON II. 2008 – Comment dimensionner en ressources humaines, le CTA du SDIS 69 – Véronique VILLANUEVA, Mémoire de deuxième année d’IUT- STID

Bataillon des Marins-Pompiers de Marseille. 2007 – Analyse visant au dimensionnement du 3^e centre opérationnel

Ministère de l’Intérieur – site régulièrement consulté sur www.interieur.gouv.fr et accès par lien aux sites du Sénat et de l’Assemblée Nationale

INHESJ. Département risques et crises. 2010 – Lettre d’information sur les risques et les crises, consultée régulièrement sur lirec@inhesj.fr

Le Courrier des Maires – consulté régulièrement sur www.courrierdesmaires.fr

La Gazette des communes, des départements, des régions – consultée régulièrement sur www.infos.lagazettedescommunes.com

Site de la norme NF 399 – www.nf399.org

Site d’infocert, organisme chargé de la certification des logiciels de sécurité civile et de leurs applications – www.infocert.com

GLOSSAIRE

ANTARES : Adaptation Nationale des Transmissions aux Risques Et aux Secours

AUT : Architecture Unique des Transmissions

BSPP : Brigade des Sapeurs-Pompiers de Paris

CGCT : Code Général des Collectivités Territoriales

CNSIS : Commission Nationale des Services d'Incendie et de Secours

CO : Centre Opérationnel

CODIS : Centre Opérationnel Départemental d'Incendie et de Secours

COZ : Centre Opérationnel Départemental d'Incendie et de Secours

CTA : Centre de Traitement de l'Alerte

DIR : Direction Interdépartementale des Routes

Efficience : d'après le dictionnaire LAROUSSE, de l'anglais « efficiency » : capacité de rendement, performance.

EMIZ : Etat-Major Interministériel de Zone (de Défense et de Sécurité)

FAI : Fonds d'Aide à l'Investissement

Gouvernance : d'après le dictionnaire LAROUSSE, « action de gouverner : manière de gérer, d'administrer »

IDSC : Inspection de la Direction de la Sécurité Civile

IGA : Inspection Générale de l'Administration

Interopérabilité : possibilité pour différents systèmes de communiquer entre eux.

INHESJ : Institut National des Hautes Etudes de la Sécurité et de la Justice

NF-AFNOR : Norme Française-Association Française pour la NORmalisation

OBNSIC : Ordre de Base National des Systèmes d'Information et de Communication

Phonie : message transmis à la voix, par radio

POJ : Potentiel Opérationnel Journalier

Résilience : en physique mécanique, capacité d'un corps d'absorber l'énergie générée par un choc. Par extension, on parle aussi de résilience psychologique. En matière de défense et de sécurité nationale, la résilience se définit comme la capacité d'un état, d'une population, d'un service public, d'un opérateur de services ou plus généralement, d'un acteur économique, à faire face à un évènement naturel, sociétal, technologique, voire terroriste majeur, et à rétablir rapidement leur fonctionnement.

SAIP : Système d'Alerte et d'Information des Populations

Sécurité civile : Sapeurs-pompiers + moyens dédiés de l'Etat + associations agréées

Sécurité intérieure : Sécurité publique + sécurité civile

Sécurité publique : Gendarmerie + Police

Sécurité nationale : Forces de sécurité intérieure + forces armées

SGO : Système de Gestion Opérationnelle (ou « de traitement de l'alerte »)

SIC : Système d'Information et de Communication

SAMU : Service d'Aide Médicale Urgente

TETRAPOL : Standard numérique crypté

La rédaction de ce mémoire a été achevée le 20 octobre 2010