

Gestion des appels et des opérations

Toujours en alerte !

« *Un métier dans le métier* », « *un poste à responsabilité* », « *une spécialité à part entière* »..., la perception de la fonction d'opérateur CTA a bien évolué. Et pour cause : depuis une dizaine d'années, le traitement de l'alerte a bénéficié de réorganisations départementales, du développement des outils de gestion opérationnelle et de la mise en place de formations adaptées. Même si l'absence de guide national de référence dédié engendre encore un sentiment de manque de reconnaissance, le CTA-Codis* constitue bien aujourd'hui le premier maillon de la chaîne opérationnelle.

* Centre de traitement de l'alerte et centre opérationnel départemental d'incendie et de secours.

Gagner du temps pour sauver des vies

De la répartition géographique des CTA au choix des fonctionnalités des logiciels sans oublier la formation des opérateurs, le traitement de l'alerte fait aujourd'hui l'objet d'une réflexion poussée.

« **F**orce est de constater que depuis l'époque où le 18 arrivait directement sur le poste du stationnaire de la caserne du village, le travail des opérateurs s'est considérablement transformé. » Sylvain Goujard, formateur d'opérateurs CTA-Codis et président de l'Association européenne des psychologues sapeurs-pompiers (AEPSP), prend la mesure de la conversion de compétences qu'a entraîné le passage d'une dimension locale à un niveau départemental. Aujourd'hui, la plupart des Sdis disposent d'un centre de traitement de l'alerte unique. Les départements qui en comptent plusieurs l'expliquent le plus souvent par des raisons géographiques. C'est le cas de la Loire (deux CTA) ou du Nord (cinq CTA), deux départements tout en longueur. « Avec 3 000 appels et 450 interventions par jour, c'est aussi une précaution en cas de panne, ajoute le colonel Barthod, directeur du CTA-Codis du Nord, sans parler de la question du bassin de recrutement des opérateurs. » Le Sdis 59 va toutefois passer à une organisation à deux CTA pour limiter la dispersion. Le CTA du nord de la Loire, qui ne fonctionne jusqu'à présent qu'en journée, ne servira bientôt plus que de CTA de secours. Ce type de précaution n'est pas un luxe. Le Sdis du Var en a fait l'expérience en juin 2010. Suite à l'inondation des locaux du Sdis à Draguignan, la réception des appels avait dû être transférée à Fréjus, et le Codis à Le Luc, où se trouvent en temps normal deux des trois salles de gestion des interventions.

L'apport des évolutions technologiques

Le développement des logiciels de traitement de l'alerte proposés par les quatre principales sociétés sur le marché français (SIS, Systel, Intergraph et IMPI) a permis de faciliter et d'accélérer le travail des opérateurs. Des fonctions d'aide à la décision permettent, à partir de mots clefs pris dans la conversation et tapés au clavier, de lancer des ques-

tionnaires types pour un feu ou un secours à personnes par exemple. En fonction des réponses du requérant, un dispositif de réponse adapté est proposé. Ensuite, chaque département décide du niveau d'intervention de l'opérateur. Le Sdis 69, dont le personnel a été touché à plusieurs reprises par des explosions de gaz, a intégré à son logiciel Artemis V2 un questionnaire dédié : « Selon les réponses de l'appelant, c'est la procédure gaz classique ou renforcée qui est lancée. En fonction de la nature et du lieu de l'intervention, les engins sont sélectionnés automatiquement », explique le colonel Lionel Chabert, chef du groupement Opération et coordination des secours.

Les outils informatiques prennent aussi en compte la gestion du personnel : « Auparavant, le CTA traitait des natures d'intervention et déclenchait des engins. On laissait au centre le soin de remplir les véhicules. Aujourd'hui, les logiciels intègrent les aptitudes et les compétences des sapeurs-pompiers », explique le lt-colonel Éric Giroud, animateur de la commission fédérale Systèmes

d'information et de communication. Une transition permise par la généralisation des systèmes de gestion de la disponibilité via des serveurs vocaux ou des serveurs web. Aujourd'hui, cette gestion peut même s'effectuer avec des applications sur smartphone ou simplement depuis un bip à acquis de réception, « une des avancées technologiques majeures du moment », selon Gilles Bois, d'Intergraph. Résultat :

« C'est la fin de l'aléatoire. Le CTA-Codis connaît désormais le nombre de personnels disponibles », constate le lieutenant-colonel Éric Giroud. Selon les souhaits des Sdis, les logiciels présentent différentes options. Au Sdis 69 par exemple, Artemis V2 permet dans un premier temps de

déclencher l'alarme – une fois le motif de l'intervention, le lieu et les moyens de secours identifiés. L'opérateur n'enverra l'ordre de départ qu'après avoir entré toutes les informations, le temps que les volontaires rejoignent leur caserne. Plus ambitieux, le Sdis 59 a décidé de développer son propre système informatique : « Nous n'étions satisfaits ni par les fonctionnalités des nouveaux logiciels ni par leur rapport qualité-prix, explique le colonel Philippe Barthod du Sdis 59. Nous avons privilégié la rapidité et les échanges avec les CIS.

« Au-delà de la maîtrise des outils, c'est surtout le savoir-faire et la capacité d'analyse des opérateurs qui vont permettre de gagner du temps. »

Le cadre juridique des CTA-Codis

Le centre de traitement de l'alerte (CTA) est le premier maillon d'une organisation opérationnelle définie dans la loi n° 2004-811 du 13 août 2004 de modernisation de la sécurité civile. La note d'information technique 400 du ministère de l'Intérieur fixe les modalités de raccordement des CTA-Codis à l'Infrastructure nationale partageable des transmissions (INPT). Elle en définit les aspects techniques et les responsabilités. Le décret d'application de la loi 2004-811 précise que « l'acquisition, la mise en œuvre et la maintenance des équipements des centres opérationnels des terminaux et des applications logicielles utilisant les services de communication de l'INPT sont de la responsabilité et à la charge de chaque service utilisateur ». L'Ordre de base national des systèmes d'information et de communication (OBNSIC) fixe, quant à lui, les règles de mise en œuvre de l'architecture unique des transmissions – ensemble des modalités techniques qui permet l'interopérabilité des réseaux de communication radioélectriques des services publics de sécurité civile. L'OBNSIC définit aussi les fonctions opérationnelles des transmissions et le cas particulier des CTA-Codis où la réception des appels et la coordination opérationnelle sont regroupées dans un même centre. Selon le cas, les missions d'opérateur CTA et d'opérateur de coordination opérationnelle peuvent – ou non – être assurées par le même personnel.

Lionnel Maitre

Résultat : nous pouvons déclencher une intervention en 20 secondes avec un minimum de données. »

Le déploiement progressif du réseau de transmission numérique Antarès a aussi participé à la généralisation de l'usage de la cartographie et du suivi des véhicules par géopositionnement, et la communication par Status a permis de diminuer les échanges vocaux entre le Codis et le terrain. Cependant, certaines fonctionnalités restent encore à inventer : « *Aucun logiciel ne permet d'aller piocher dans le personnel de plus de deux centres pour armer un véhicule* », regrette par exemple le colonel Michel Anthoine du Sdis 74. Au Sdis 34, le capitaine Duboulay espère quant à lui qu'il sera bientôt possible de géolocaliser un requérant grâce à son téléphone portable. À bon entendeur.

La formation des opérateurs

« Au-delà de la maîtrise des outils, c'est surtout le savoir-faire et la capacité d'analyse des opérateurs qui vont permettre de gagner du temps », rappelle Sylvain Goujard. Les Sdis semblent en avoir pris conscience. Ils sont de plus en plus nombreux à proposer – en plus des formations aux techniques de transmission – des formations sur la gestion du stress. Menées avec des comédiens professionnels, ces formations prennent la forme de jeux de rôle : une mise en situation la plus réelle possible permet d'affiner ses méthodes de questionnement et d'assimiler des techniques de gestion des rapports humains. Une initiative

Du Codis au Cogic

La loi de modernisation de la sécurité civile n° 2004-811 du 13 août 2004 prévoit l'organisation de la sécurité civile. Elle indique que la protection des populations est l'une des missions essentielles des pouvoirs publics. Cette responsabilité nécessite de nombreux acteurs et une structure hiérarchisée. Ainsi, à chaque niveau de responsabilité de l'État est mise en place une unité opérationnelle de sécurité civile qui assure une veille permanente. Le CTA reçoit les appels et envoie les moyens adaptés, alors que le Codis gère l'intervention. Si cette dernière nécessite plus de moyens, le préfet peut activer le centre opérationnel départemental. Sa mission est de gérer les différents services concernés. La métropole française est divisée en sept zones de défense – secteurs géographiques qui regroupent plusieurs départements –, qui coordonnent la réponse de la sécurité civile grâce à leur centre opérationnel zonal (Coz). Celui-ci gère la prévention des risques majeurs et coordonne les secours en cas de catastrophe. Lorsque la catastrophe est très grave et nécessite des renforts nationaux, le centre opérationnel de gestion interministériel des crises (Cogic) est chargé d'organiser les secours. Ainsi, lors du tremblement de terre du 12 janvier 2010 en Haïti, le Cogic a régi les nombreux renforts français envoyés à Port-au-Prince.

Lionnel Maitre

louable selon Sylvain Goujard, qui considère que « *si l'on ne prend pas en compte ce stress, on néglige le risque d'une baisse d'efficacité et de rapidité de l'opérateur, ce qui revient à mettre des vies en jeu* ». Le psychologue sapeur-pompier délivre aussi des formations sur la prise en charge du risque suicidaire, « *afin d'identifier les outils et les stratégies qui permettent d'augmenter les chances de raisonner les personnes suicidaires* ».

Au Sdis 19, on prévoit une intervention du procureur de la République sur les procédures à respecter pour faciliter les enquêtes judiciaires. Cette réflexion s'inscrit dans une tendance à l'augmentation des contentieux et des dépôts de plaintes à l'encontre des opérateurs CTA. Si certains départements

observent seulement plus de demandes d'explications, d'autres, comme le Sdis du Puy-de-Dôme, remarquent « *plus de requêtes de la part des sociétés d'assurance, à l'affût du moindre détail* ». En Corrèze, on met aussi en place des stages de découverte de l'ensemble des organismes avec qui les sapeurs-pompiers peuvent être amenés à interagir. Selon Sylvain Goujard, cette diversité de la formation des opérateurs n'est pas sans poser problème : « *Rien ne nous permet d'affirmer que l'on ait partout la bonne méthode. Nous sommes face à une question politique : accorde-t-on aux CTA-Codis la place qu'ils méritent, celle de premier maillon de la chaîne opérationnelle ? Si oui, il faut mettre les moyens en termes de formation.* » ●

Éric Leroy-Terquem



Le CTA-Codis du Sdis 69 est équipé du logiciel Artemis V2. Sur l'écran de gauche, on trouve des synoptiques par natures d'intervention (feu, avec moyen de commandement, problèmes de départ). Au milieu, le synoptique des interventions en cours, une fenêtre dédiée aux appels téléphoniques et une autre réservée au chef de salle pour les appels prioritaires. À droite, le synoptique des moyens.

Lionnel Maitre



L'ère de l'interconnecté

Les sapeurs-pompiers ne travaillent plus de façon isolée. Les CTA-Codis sont en interconnexion permanente avec de nombreux services – d'urgence ou non – dont ils vont parfois jusqu'à intégrer les personnels dans leurs locaux.

Les Sdis sont dans l'obligation réglementaire d'être en interconnexion avec les autres services d'urgence, notamment la police, la gendarmerie et le Samu. Parfois restreintes au strict minimum, les relations avec le 15 peuvent aussi se concrétiser par la mise en place d'interfaces permettant l'échange de données entre les outils informatiques des deux services. Étape supplémentaire de rapprochement, les personnels du 15 et du 18 peuvent travailler ensemble au sein d'une plateforme commune* : chaque service conserve ses outils et ses missions respectives, mais les échanges sont facilités par la possibilité de contacts directs. Enfin, le stade ultime de la collaboration est la plateforme unique : tous les opérateurs traitent indifféremment les appels 15, 18 et 112

avec le même outil. C'était la solution retenue par le Sdis 63 en 1990. La formule a fonctionné une dizaine d'années. Puis, « *compte tenu de l'évolution des missions avec le passage à la permanence des soins et des outils informatiques, le Samu a préféré se doter de son propre système* », explique le capitaine David Marchandin, chef du service CTA-Codis. La plateforme est donc redevenue « commune » et a intégré une cloison pour isoler phoniquement les deux services lors des périodes de *rush* respectives. « *Il ne faut pas y voir le résultat d'un échec de communication, la porte reste ouverte la plupart du temps* », précise le lieutenant-colonel Christian Rodier. De façon générale, les sapeurs-pompiers qui ont travaillé sur une plateforme commune y ont tous trouvé des points positifs : « *régler rapidement des petits problèmes d'interprétation de façon à améliorer la qualité de service* », cite le commandant Alain Durand du Sdis 19, « *pouvoir compter sur un renfort de l'autre service en cas de débordement* », indique-t-on au Sdis 63, ou tout simplement « *nouer de meilleures relations entre les deux services* », estime le colonel Risdorfer, directeur du Sdis 34 et ex-directeur du Sdis 18. « *Dans le Cher, en cas de contentieux touchant le Sdis ou l'hôpital, nous adressons systématiquement une*

lettre à en-tête commune », ajoute-t-il. Les CTA-Codis peuvent aussi être interconnectés avec les ambulanciers privés, le Samu social, la direction des routes ou le conseil général. Certains départements intègrent même du personnel de ces services dans leurs locaux. L'été, les forestiers-sapeurs de l'Hérault viennent au CTA-Codis occuper des postes de régulation pour faciliter la coordination de l'intervention sur les feux naissants. Au Sdis 13, c'est un agent de Réseau transport électrique qui prend ses fonctions l'été pour gérer la problématique des coupures de lignes à haute tension. Au Sdis 88, c'est la cellule de coordination routière du conseil général qui se trouve dans les locaux à côté du CTA-Codis. Enfin, au Sdis du Tarn, on accueille depuis décembre 2011 le centre départemental Météo France, avec la présence quotidienne d'un agent prévisionniste. « *Dans un département très touché par des événements climatiques rapides et violents, cet œil local nous permet d'anticiper les situations à risque et, si besoin, de renforcer le CTA-Codis et les effectifs sur le terrain* », explique le commandant Stéphane Giroir, chef du groupement Gestion des risques. ●

Éric Leroy-Terquem

*Selon les statistiques 2011 de la DSC, on compte 18 centres communs 15-18 et 10 en projet.



CTRA 74

Des Haut-Savoyards pionniers !

Depuis 1996, le CTRA de Haute-Savoie dispose d'un centre commun 18-112-15. En 2011, ce dernier révolutionne sa plateforme en équipant ses deux services du même système de gestion opérationnelle. Pari réussi ! Découverte.

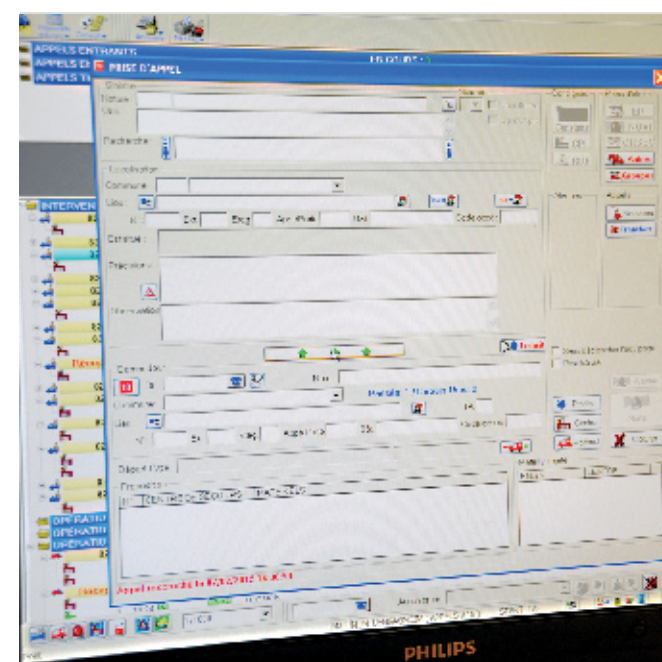
Reportage : Éric Leroy-Terquem et Lionel Maître

En passant la porte du centre de traitement et de régulation des appels (CTRA) du Sdis 74 à Meythet, on est frappé par le calme. La vingtaine d'opérateurs, répartis sur les quelque 550 m² de la plateforme, prend les appels et les échanges radio au casque, sans élever la voix. Aux quatre coins de la salle, un écran affiche les statistiques quotidiennes : nombre d'appels et moyenne du temps de réponse. Aujourd'hui, le 15 est à cinq secondes et le 18-112 à six secondes. « En concevant notre nouveau système de gestion opérationnelle, notre objectif était de gagner du temps sur les premières décisions. Pour cela, il nous fallait pouvoir identifier rapidement

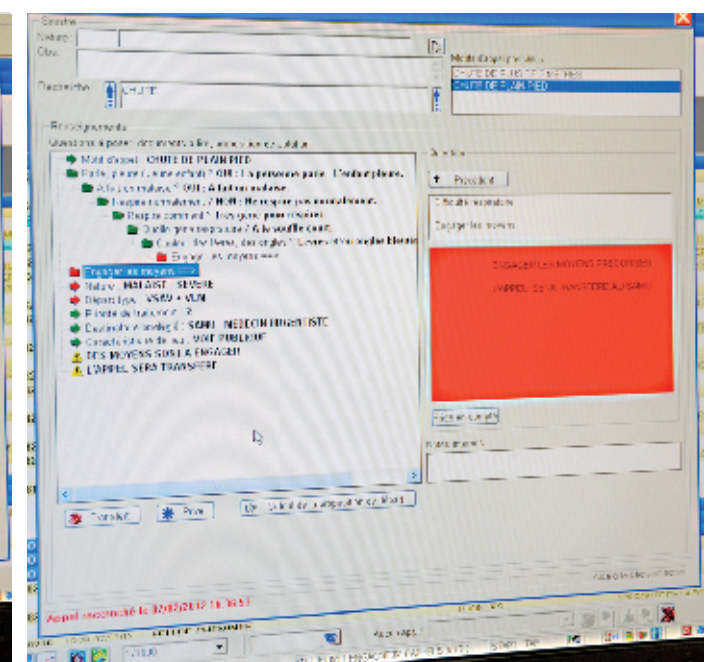
une situation afin d'engager le plus vite possible une équipe dans les cas graves », explique le colonel Michel Anthoine, chef d'état-major du Sdis 74. Tout le système a donc été repensé. Avant le lancement du nouveau CTRA en février 2011, le département disposait déjà d'un centre commun 15-18-112. Mais, en l'absence de « solutions économiquement acceptables », les outils informatiques des deux services ne disposaient pas d'interfaces pour échanger des données. Aujourd'hui, tout le monde utilise le même outil : le logiciel Start de Systel. À la prise d'appel, c'est un opérateur du Samu qui décroche le 15 et un sapeur-pompier qui prend le 18-112, mais leurs premiers mots sont les mêmes

– « Secours d'urgence » –, et la procédure est identique : « Grâce à un consensus des deux services, tout opérateur peut déclencher immédiatement un engagement interservice », précise le Dr Jean-Pierre Perfus, chef de service du Samu. Pour faciliter la prise d'informations, des questionnaires d'aide à la décision détaillés ont été conçus pour tous les types d'intervention. L'outil propose automatiquement un niveau de priorité de l'appel de 1 à 5, « ce qui permet notamment au médecin régulateur de prendre tout de suite les appels urgents », ajoute le Dr Perfus. Selon la situation, l'opérateur transfère l'appel à l'un des pôles « métiers » : le pôle Codis, le pôle Samu ou le pôle Secours à personnes. Ce dernier est composé d'un assistant de régulation médicale, d'un officier santé du Sdis et d'ambulanciers privés. L'Association des transports sanitaires d'urgence (Atsu 74) fait en effet partie des services intégrés à la plateforme. On y trouve aussi des médecins libéraux, du personnel du Samu social et des opérateurs du conseil général qui gèrent un service de téléalarme. ●

Au CTRA 74, opérateurs sapeurs-pompiers et assistants régulateurs du Samu utilisent le même logiciel de traitement de l'alerte. Ils peuvent tous deux engager des moyens interservices dès la prise d'appel.



La fenêtre de prise d'appel du logiciel Start permet le traitement de l'appel et l'envoi des secours. L'opérateur y entre toutes les informations sur la nature du sinistre, sa localisation et sur l'identité du requérant. Si celui-ci appelle d'un téléphone fixe, il est instantanément localisé.



Selon le mot clef entré par l'opérateur (ici, « chute »), le logiciel propose un questionnaire type qui s'adapte et devient de plus en plus précis à mesure que l'opérateur tape les réponses. On obtient ainsi un départ type assorti d'un niveau de priorité. L'opérateur peut cependant déclencher l'intervention à tout moment.