

Publié le : 2014-07-17

SERVICE PUBLIC FEDERAL INTERIEUR

Direction générale Sécurité civile

Circulaire Dispatching zonal/interzonal/provincial

A Mesdames et Messieurs les gouverneurs de province

Mesdames et Messieurs les gouverneurs,

La présente circulaire est destinée aux prézones et aux zones de secours pour ce qui concerne leurs missions, à l'exception de celles relatives à l'aide médicale urgente telles que prévues à l'article article 1^{er} de la loi du 8 juillet 1974 relative à l'aide médicale urgente.

1. Le traitement des appels urgents destinés aux services de secours

1.1. Règle générale

Tout appel de secours concernant une intervention urgente et destiné aux services de secours arrive en principe dans un centre de secours (CS) 100/112. La loi ne prévoit, en effet, pas que les zones de secours puissent recevoir des appels urgents. Il n'est donc pas souhaitable qu'elles fassent une quelconque publicité auprès du public à cet effet.

La loi du 29 avril 2011 créant les centres 112 et l'agence 112 (la « loi 112 ») prévoit que les CS 100/112 assurent en permanence le traitement des appels urgents aux numéros 100 et 112 pour ce qui concerne l'aide médicale urgente et les services de la sécurité civile.

Le traitement des appels urgents comprend le calltaking et le dispatching.

L'opérateur du CS 100/112 assure le calltaking qui comprend :

- la prise des appels urgents entrants,
- le traitement des informations,
- la recherche auprès de l'appelant et d'autres sources des informations géographiques et relatives à la situation de l'appelant et des victimes éventuelles,
- la première analyse des besoins,
- la détermination initiale du niveau d'urgence.

Le dispatching consiste en :

- la désignation des services d'intervention sur la base du principe de l'aide adéquate la plus rapide (AA+R),
- l'alerte et la transmission des données de l'intervention et des informations critiques à ces services,
- le suivi en temps réel de l'exécution de l'intervention,
- si nécessaire, l'appui des services de secours en matière de communication et d'information.

Le principe de la loi 112 est que le dispatching des services de secours est réalisé par chaque discipline au sein du centre 112. L'arrêté royal du 17 octobre 2011 relatif à l'organisation du dispatching des services opérationnels de la Sécurité civile confirme que le dispatching sécurité civile est situé dans le centre 112.

1.2. Dérogation à la règle générale

Le législateur a toutefois voulu que l'organisation opérationnelle des secours se fasse au niveau de la zone de secours. La loi prévoit dès lors que l'autorité zonale puisse faire le choix d'organiser le dispatching des services de secours au niveau de la zone avec ses moyens propres.

Compte tenu des responsabilités fédérales (CS 100/112) et locales (les services d'incendie, demain les zones de secours) dans la chaîne de traitement des appels destinés aux services de secours, il s'avère nécessaire de clarifier le rôle de chacun, dans le cas où une zone pose ce choix.

Dans cette hypothèse, les CS 100/112 fournissent au moins les services suivants aux zones en matière de dispatching sécurité civile :

- le recueil des données de l'appel (y compris la localisation et l'identification du type d'événement dans la liste d'événements standard),
- le calcul de la recommandation en matière d'AA+R dans le système CAD,

- l'alerte en vue du 1^{er} départ.

Les zones de secours assurent alors quant à elles :

- la détermination des moyens et des hommes qui composent le départ,
- l'alerte de ces derniers,
- l'analyse afférente des informations,
- le suivi et le soutien à la demande,
- la coordination,
- le rapportage.

Les tâches de chacun sont reprises dans un convention de collaboration.

Ainsi donc, l'application du principe de l'AA+R sera réalisée en deux étapes successives :

- Les CS 100/112 identifient, à l'aide des systèmes CAD (Astrid ou Citygis) la « zone la plus rapide » (1) et la « zone territoriale » (2). La mise en inactivité d'un poste d'incendie et de secours doit être communiquée aux CS 100/112.
- Ces zones sont alertées (et informées) et, à l'aide de son système de dispatching, les moyens de l'AA+R sont identifiés ce qui permet ensuite d'alerter les membres du personnel et d'activer leurs moyens, conformément à l'arrêté royal du 10 novembre 2012 déterminant les conditions minimales de l'aide adéquate la plus rapide et les moyens adéquats.

2. Mise en place de dispatchings zonaux

Un grand nombre de plans zonaux d'organisation opérationnelle prévoient la mise en place de dispatchings zonaux. En effet, dans le cadre de l'amélioration du fonctionnement opérationnel des services d'incendie, nombre de prézones ont mis l'accent sur une meilleure gestion de la suite à réserver aux appels provenant des CS 100/112.

Parce que le dispatching au niveau zonal constitue un élément de la chaîne de traitement des appels, la compatibilité des technologies et des procédures entre les systèmes des dispatchings zonaux et les systèmes CAD des CS 100/112 doit être assurée.

Les systèmes existants et futurs aux niveaux zonal et fédéral (CS 100/112) doivent, en effet, être complémentaires, dans la mesure du possible, harmonisés et, dans tous les cas, techniquement compatibles. Cette compatibilité technique doit ainsi permettre à ces systèmes, via leurs interfaces, d'échanger des données, de synchroniser des bases de données et de contrôler l'interconnexion des systèmes selon des protocoles standardisés et des solutions uniformes. Il s'agit, par ailleurs, de garantir une compatibilité suffisante entre les systèmes zonaux et ceux des CS 100/112, mais également entre ces systèmes zonaux mêmes et ce, de manière à traduire rapidement et efficacement les recommandations en matière d'AA+R dans l'identification des moyens nécessaires (en temps réel) sur la base de leur disponibilité, de leur position et des plans de départ de zones de secours contiguës.

Ces dispositions doivent garantir l'AA+R prévue dans la loi du 15 mai 2007 relative à la sécurité civile. Aussi, afin d'assurer la comptabilité des technologies et des procédures entre les dispatchings et les CS 100/112, il est demandé aux futures zones de secours de choisir, installer, configurer et gérer leurs systèmes de dispatching de manière à offrir un certain nombre de garanties technico-opérationnelles (cf. annexe `Connectivité sur la plate-forme CAD').

3. Mutualisation des dispatchings zonaux

Outre les investissements dans le soft- et le hardware, l'organisation d'un dispatching zonal exige des moyens humains considérables en vue de pouvoir le faire fonctionner 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Pour ces raisons, il est souhaitable que les futures zones de secours évaluent l'opportunité d'intégrer leurs (futurs) dispatchings zonaux en un dispatching provincial. La mutualisation de ce service favorisera l'application de l'AA+R, notamment par le fait que les doubles départs pourront être évités et que les interventions au-delà des limites zonales seront mieux coordonnées. Cette mutualisation permettra en outre d'optimiser l'investissement et donc de réaliser des économies d'échelle, ce qui s'inscrit dans la philosophie de la Commission Paulus.

J'invite donc les futures zones de secours à collaborer à la création de dispatchings communs à l'échelle provinciale.

Une alternative à ces dispatchings provinciaux - alternative toutefois moins optimale - est la mise sur pied de dispatchings interzonaux, c'est-à-dire communs à plusieurs zones de secours d'une même province.

J'attire votre attention sur le fait que les spécifications techniques prévues dans l'annexe sont toujours susceptibles d'être modifiées pour tenir compte de l'évolution des techniques, mais également afin de répondre au mieux aux demandes des utilisateurs du système. Vous serez, bien entendu, tenus informés de ces éventuelles adaptations futures. Veuillez agréer, Mesdames et Messieurs les gouverneurs, l'expression de mes salutations les plus distinguées.

Mme J. MILQUET,

Ministre de l'Intérieur

- (1) La zone de secours dont un service d'incendie ou un poste est le plus rapidement sur place.
- (2) La zone de secours sur le territoire de laquelle l'incident a lieu.

CONNECTIVITE SUR LA PLATE-FORME CAD

Spécifications techniques

Afin d'assurer la comptabilité des technologies et des procédures entre leur dispatching zonal/interzonal/ provincial et les centres 112, il est demandé aux prézones et aux zones de choisir, installer, configurer et gérer leur système de dispatching de manière à offrir un certain nombre de garanties technico-opérationnelles.

* SYSTEME ICT

Le système technique de réception assure dans tous les cas la fonction d'un terminal d'alerte à part entière et est capable de recevoir les XML datastrings dans sa forme actuelle (cf. annexe XML), de l'interpréter et d'alerter correctement les hommes/moyens. Cette alerte peut se faire avec l'interaction obligatoire d'un dispatcher pompier ou de manière automatique. Dans le cas d'un système automatique, une confirmation doit toujours arriver au centre 112 pour garantir que l'alerte a été reçue et traitée.

Le contenu et la forme des messages informatiques qui s'échangent entre les centres 112 et les dispatchings seront déterminés sur la base d'un accord entre le SPF Intérieur et les fédérations de pompiers. Le respect de ce standard est obligatoire pour garantir l'interopérabilité des systèmes. Des évaluations seront planifiées et auront lieu régulièrement (leur fréquence sera définie).

Ces modifications/extensions seront communiquées par le SPF Intérieur aux fournisseurs des systèmes de dispatching pour qu'ils puissent les implémenter. Les zones de secours doivent s'organiser à cet effet, en interne et dans leurs contrats avec les fournisseurs, afin d'assurer l'expertise nécessaire ainsi que la continuité des procédures de test et de roll-out.

A partir de la mise en place effective d'un dispatching zonal/interzonal/provincial, les centres 112 ne transmettront les XML d'alerte et informatifs qu'aux systèmes de réception, donc à 1 adresse IP. A partir de ce point central, les informations pourront être transmises en tout ou en partie vers les destinataires locaux. Le système central peut également être alimenté par des sources externes, donc à partir d'émetteurs autres que les systèmes CAD des centres 112.

A partir de la mise en place effective d'un dispatching, les centres 112 utiliseront comme mécanisme d'alerte principal le système XML d'échange d'information. L'objectif est d'accélérer les alertes via l'envoi direct des informations par XML sans devoir transmettre par téléphone les adresses et type d'événement. Cela permettra d'éviter les erreurs dans la transmission de l'information. Il est important que toutes les zones se munissent d'un système informatique capable de recevoir et de transmettre des XML de sorte que toutes les zones puissent échanger de l'information entre elles et les centres 112. Les alertes qui se faisaient uniquement par téléphone ne seront donc plus supportées dans le futur. L'alerte mixte XML complétée par l'appel téléphonique/radio pourra quant à elle perdurer. Des initiatives seront prises pour évoluer vers une chaîne d'alerte optimisée et uniformisée et sans échange d'info par téléphone.

On devra prévoir un 2^e point pour la réception de ces XML, qui reprend la fonction de back-up pour l'alerte dans le cas où le point de contact XML de 1^e ligne tombe en panne ou est indisponible. La zone de secours ou un groupe de zones de secours doit pouvoir basculer les alertes entrantes vers une installation minimale en back-up. Les détails techniques et le fonctionnement feront l'objet d'une analyse séparée. Ce point de backup peut très bien être une autre zone voisine ou qui dispose de la capacité de traiter les alertes le temps nécessaire.

Le système de réception doit disposer d'un mécanisme minimal de monitoring et de notification. Le système de dispatching doit être capable de voir si son système d'alerte est hors service et doit pouvoir le notifier au centre 112 via un système et/ou une procédure convenu avec ce dernier. Ces procédures concernent trois niveaux :

niv 1	panne technique mais système de backup ok
niv 2	panne très important, système de backup minimal ok, service dégradé
niv 3	évacuation ou panne totale

Il faut aussi être capable d'organiser le monitoring qui couvre toute la chaîne d'alerte, donc à partir du CAD dans le centre 112 afin de pouvoir analyser les problèmes et les résoudre. Tous les acteurs doivent savoir comment réagir en fonction des problèmes techniques.

* EVOLUTION DU STANDARD

Des modifications du format ou des protocoles XML peuvent être prévues et effectuées, après concertation entre le SPF

Intérieur et les représentants des fédérations de pompiers et moyennant une communication transmise suffisamment à temps. Dans le cadre d'un tel projet, le SPF Intérieur est chargé des tests génériques des modifications avec chacun des fournisseurs.

* OPTIMALISATION

Le système de dispatching ne peut pas passer outre et/ou écraser le calcul de l'AA+R par un autre calcul (propre) de l'AA+R. Il est tenu de respecter la recommandation d'AA+R établie par le centre 112 et de la traduire en une identification des moyens qui doivent être activés pour le 1^{er} départ.

Dans le futur, le CS112 intégrera dans le XML pour chaque intervention la liste des 10 postes les plus proches par ordre de temps d'arrivée. Les dispatchings devront donc se baser sur ce calcul pour envoyer leurs moyens en fonction de leur gestion.

* FONCTIONNALITE MINIMALE DU SYSTEME DE DISPATCH

Le système de dispatching comporte un module du personnel avec la gestion des disponibilités et des possibilités de mobilisation (en fonction des formations, certificats, etc.). La disponibilité doit pouvoir être contrôlée en permanence et être consultée en tout temps. Chaque zone doit donc pouvoir garantir l'organisation d'un départ pompiers en fonction de la disponibilité de ses hommes.

Outre la conformité aux protocoles datastrings XML, les dispatchings doivent être conçus et/ou réglés de manière à :

- utiliser, pour le volet service d'incendie, la liste d'événements type telle qu'introduite également dans les systèmes CAD. Cette liste est corrigée et optimisée légèrement dans le cadre d'un cycle annuel d'évaluation. Lors de la diffusion annuelle de la nouvelle version de cette liste d'événements, chaque terminal d'alerte, et ultérieurement le dispatching zonal, doit être adapté et pourvu sans délai de la nouvelle version de la liste. La liste intégrale doit donc être introduite dans chaque système de réception zonal;
- être capable en fonction des disponibilités en personnel et en unités de sélectionner les hommes nécessaires pour une intervention en fonction du cadre juridique relatif aux moyens minimaux ;
- pouvoir passer, à court terme, à une carte de base nationale (avec des applications GIS 'de base') mise à la disposition de tous les services d'urgence par le niveau fédéral, peut-être avec l'IGN comme fournisseur; l'objectif est que tous les systèmes utilisés par les services d'urgence fonctionnent avec la même carte de base commune.

* INTERCONNEXION FUTURE

La connectivité sur le terminal d'alerte et, ultérieurement dans le système de réception, peut encore, à court terme, rester sur un support RNIS, mais doit évoluer, à long terme, vers une ligne xDSL afin que la ligne soit disponible en permanence, permette un monitoring automatique et permanent plus aisé, un échange bidirectionnel des datastrings (XML) et puisse combiner plusieurs services. Dans ce cadre, la Http2Page peut être une solution en raison du support SDSL qu'elle offre mais une ligne xDSL ordinaire doit également pouvoir suffire. En outre, les solutions combinées telles que la Http2Page doivent encore être testées en tant que supports des dispatchings.

* MAINTENANCE & SUPPORT

Un contrat de maintenance est conclu avec le fournisseur du système de réception, et doit prévoir ce qui suit :

- un monitoring de base de la partie 'no break' de la chaîne opérationnelle d'alerte et d'échange de données avec messages entrants et sortants, la connectivité avec d'autres systèmes (et/ou firewalls) sur les interfaces, la transmission réussie vers les pagers (ou d'autres terminaux) et la disponibilité pour la réception de XML à partir des CS 112/100 ;
- un 'logging' de l'historique de transmission et de réception des messages data, des interventions techniques sur le système ou de la chaîne de processus, des erreurs détectées et des alertes émises à ce niveau ; ce 'logging' doit comporter suffisamment d'informations pour la reconstruction, l'analyse et le rapportage;
- une capacité suffisante de test et d'analyse en cas de problèmes techniques sur l'installation propre (terminal d'alerte, système de dispatching);
- des interventions suffisamment rapides et réparation en cas de panne de l'installation propre (24h/24 et 7j/7, donc également pendant le week-end, la nuit et les jours fériés) ; si nécessaire on pourrait définir les éléments pour uniformiser la signification pour toutes les zones qui devraient alors intégrer ceci obligatoirement dans les contrats de maintenance;
- une analyse maximale et intervention 'à distance', donc sans intervention sur site (censé entraîner un gain de temps et d'argent); ces modalités exigent l'accès à distance au système et à la base de données;
- des mises à niveau automatiques du logiciel, garantissant directement que tous les opérateurs travaillent avec les paquets standard et ne nécessitant aucune personnalisation en fonction des méthodes de travail opérationnelles internes.

Pour la consultation du tableau, voir image