



REPONSE DU CONSEIL D'ETAT

à l'interpellation à l'interpellation Jean-Daniel Carrard – Système d'aide à l'engagement ProSDIS : mise en application alarmante...

Rappel de l'interpellation

Le nouveau système d'aide à l'engagement (SAE) équipant le CTA est opérationnel depuis juin 2018.

Si on peut comprendre que tout système est perfectible, force est de constater que les différents retours du terrain nous démontrent des difficultés de mise en application alarmante...

Pour exemple on peut citer la difficulté voire l'impossibilité du système d'alarme d'atteindre le personnel à engager lors d'une désincarcération à Ollon début septembre 2018, qui a dû finir par des contacts directs sur des téléphones privés.

Mes questions :

- Combien a coûté ce système d'alarme ?*
- Est-on sûr de son efficacité ?*
- Est-ce que le nouveau système ProSDIS est suffisamment maîtrisé pour permettre d'assurer les standards de sécurité imposés par la loi ?*

Réponse du Conseil d'Etat

Préambule

Le centre de traitement des appels 118 (CTA 118), géré par l'Etablissement cantonal d'assurance (ECA) depuis 1999, a pour mission de réceptionner et traiter l'ensemble des demandes de secours nécessitant l'intervention des sapeurs-pompiers du canton de Vaud. L'opérateur du CTA réceptionne l'appel, détermine les moyens appropriés à engager en fonction du type et de l'ampleur de l'événement annoncé. Il alarme les effectifs et spécialistes au moyen de plusieurs vecteurs redondants (pager, téléphone fixe et/ou mobile). De plus, il assiste le chef d'intervention tout au long de la mission. L'ensemble des tâches de l'opérateur est supporté par un système informatique d'aide à l'engagement (SAE).

Le SAE qui a été remplacé avait été mis en place à la création du CTA en 1999. Malgré des adaptations permanentes pour le maintenir à niveau avec l'évolution des besoins opérationnels et techniques, ce système avait finalement atteint ses limites pour en poursuivre son exploitation à futur.

Dans le cadre du projet mis en place pour conduire son remplacement, il a été décidé d'étendre le périmètre du projet aux besoins actuels de gestion opérationnelle et administrative des services de défense incendie et de secours également. Ainsi le projet ProSDIS intègre de nouvelles fonctionnalités à l'usage des chefs d'intervention et des équipages de véhicules, installés sur des tablettes informatiques interactives connectées. Il offre également aux intervenants des applications de planification individuelle des disponibilités et de quittancement des mobilisations accessibles par smartphones et portail internet. Ainsi le périmètre de ProSDIS est bien plus large que le seul progiciel d'aide à l'engagement précédent et d'un haut degré de complexité due à l'interconnexion de multiples éléments.

La mise en production de ProSDIS a été effectuée dans la nuit du 25 au 26 juin 2018. Malgré tous les tests préalables effectués dans un environnement dédié, mais qui ne reproduit jamais complètement l'environnement de production, des réglages fins et des problèmes de « jeunesse » sont apparus inévitablement après la mise en service de la solution. De suite, les équipes de l'ECA, du fournisseur du progiciel et des prestataires des équipements et modules interconnectés se sont mis à pied d'œuvre pour analyser les problématiques et apporter graduellement les correctifs nécessaires. Cette phase de stabilisation arrivera à terme d'ici la fin d'année. Hormis ce grand saut technologique, la mise en œuvre de ce projet a initié également un important changement de paradigme, principalement au niveau de la gestion des effectifs et des tâches administratives. Ainsi chaque individu sapeur-pompier a dû se familiariser avec de nouvelles procédures, tant au niveau du protocole de quittancement que par rapport aux nouvelles possibilités de planifier et gérer individuellement ses disponibilités. En effet, ces fonctionnalités permettent l'optimisation de la gestion des effectifs et impactent directement les algorithmes de mobilisation du SAE ; ils nécessitent donc une certaine rigueur de la part des utilisateurs dans la qualité des saisies. En outre, le personnel en charge de tâches administratives, respectivement de saisie et de gestion des données liées aux interventions et aux rapports, doit également s'accoutumer au nouveau processus administratif qui a fortement évolué lui-aussi.

La Commission consultative en matière de défense incendie et de secours (CCDIS) n'a pas été saisie de ces problèmes de nature opérationnelle. Néanmoins le président et le vice-président de la Fédération vaudoise des sapeurs-pompiers (FVSP), tous deux membres de la commission, sont en contact régulier avec l'ECA et reçoivent une information privilégiée des actions prises pour remédier à la situation.

Réponse aux questions posées

1. Combien a coûté ce système d'alarme ?

Le marché a été mis en soumission publique selon la procédure ouverte à la concurrence internationale par avis publié dans la Feuille des Avis officiels du Canton de Vaud et sur « simap.ch » le 13 mai 2014. Après évaluation des deux offres reçues, l'ECA a adjugé par décision du 3 octobre 2014, le marché à l'adjudicataire dont l'offre s'est révélé la meilleure sur tous les critères et économiquement la plus avantageuse. Le montant adjugé est de CHF 1'762'469.08 (HT).

Cette offre de base qui répondait au cahier des charges du dossier de soumission a été complétée ultérieurement par trois avenants distincts liés notamment au développement de nouvelles fonctionnalités pour les tablettes des chefs d'intervention et celles équipant les véhicules pour un montant supplémentaire total de CHF 395'915.00 (HT) non prévu initialement.

2. *Est-on sûr de son efficacité ?*

L'adjudicataire a de solides références puisque ses systèmes équipent près de la moitié des départements français et plusieurs comtés du Royaume-Unis, ainsi que l'Irlande. Le produit adjudgé est particulièrement adapté aux exigences propres à l'engagement de sapeurs-pompiers volontaires et professionnels, avec une grande souplesse de gestion. Ainsi ce produit correspond à la volonté de l'ECA, exprimée dans le cahier des charges, de porter un soin particulier au maintien du volontariat. Son objectif était d'offrir un système qui permet à chacun des intervenants de gérer individuellement sa disponibilité dans le but d'accroître autant que possible la conciliation de leur engagement sapeur-pompier avec leurs activités professionnelles et privées. Cependant, en contrepartie, il est nécessaire que le système d'aide à l'engagement soit suffisamment perfectionné pour être capable de chercher des ressources ailleurs en cas d'effectif réduit, principalement en journée. Ces cas existaient déjà précédemment, mais passaient inaperçu avec l'ancien SAE. In fine, le nouveau système devrait améliorer l'efficacité du dispositif de défense contre l'incendie et de secours dès que les intervenants auront pris les nouveaux réflexes de quittancement des alarmes et de tenue à jour de leur planning de disponibilité et que l'Etat-major aura pris les mesures organisationnelles nécessaires pour couvrir les besoins en effectifs qui sont apparus.

3. *Est-ce que le nouveau système ProSDIS est suffisamment maîtrisé pour permettre d'assurer les standards de sécurité imposés par la loi ?*

Hormis quelques problèmes ponctuels tels le cas d'Ollon mentionné dans l'interpellation, plus de 3000 interventions à fin novembre ont été traitées depuis la mise en service du nouveau SAE sans disfonctionnement. Les causes des problèmes ont été identifiées et corrigées progressivement.

A noter que, sur le plan opérationnel, ces cas particuliers ont tous pu être traités par l'application des procédures techniques et opérationnelles mises en place pour faire face à toute une gamme de défaillances identifiées pouvant impacter le fonctionnement du CTA 118 et du réseau cantonal d'alarme. Celles-ci peuvent aussi bien être la panne d'un serveur informatique qu'une coupure d'alimentation énergétique, voire même la destruction du bâtiment. Lors de ces situations, le traitement des alarmes et les mobilisations s'effectuent sur un mode dégradé ou selon des solutions de contournement définies afin de respecter le cadre des exigences du standard de sécurité, ce qui a été le cas pour l'ensemble des problèmes ponctuels.

A ce jour, le SAE peut être considéré comme opérationnel. Les fonctions de base du nouveau SAE, respectivement le volet de traitement des alarmes et de mobilisation des intervenants correspondent à l'ancien système. Les disfonctionnements actuels concernent principalement des outils périphériques tels les tablettes ou l'application mobile pour smartphones. Si ceux-ci apportent une réelle plus-value aux intervenants, ils ne font pas partie des éléments primaires indispensables à la mise sur pied.

Il a été constaté également que les principes d'utilisation de fonctionnalités optionnelles (par ex. planning individuel, annonce des indisponibilités et quittancement des mobilisations par smartphone) et administratives (saisie et validation des rapports d'intervention) par les utilisateurs ne sont pas encore totalement appropriés, malgré l'effort porté sur une information et une formation adaptée aux différents cercles d'utilisateurs effectuées dès avant la migration. Le processus de changement pour s'approprier le nouvel environnement nécessite de laisser du temps pour que les nouvelles habitudes soient prises.

L'ECA est conscient des efforts demandés aux corps de sapeurs-pompiers pour qu'ils s'approprient ces nouveaux outils et met tout en œuvre pour que la situation soit réglée d'ici à la fin de l'année. En plus des actions que l'ECA mène avec ses fournisseurs et prestataires, il renforce sa présence dans le terrain sous la forme d'un accompagnement des services de défense contre l'incendie et de secours au moyen de séances plénières, d'échanges particuliers et réguliers avec les Etats-majors et les personnes responsables des tâches administratives du SDIS, et une information renforcée des utilisateurs.

Ainsi adopté, en séance du Conseil d'Etat, à Lausanne, le 23 janvier 2019.

La présidente :

N. Gorrite

Le chancelier :

V. Grandjean