



GOVERNEMENT

*Liberté
Égalité
Fraternité*

**Direction
interministérielle
du numérique**

Paris, le 18/03/2023

Département CMR / DINUM

Affaire suivie par : Brigitte Botquelen et Nicolas Gueyne

Mèl. : brigitte.botquelen@modernisation.gouv.fr

Mél : nicolas.gueyne@modernisation.gouv.fr

Madame la Directrice interministérielle
du numérique

à

**Monsieur le Secrétaire général du
ministère de l'intérieur et des outre-mer**

Réf. : 2023-CMR-06

Objet : Avis conforme suite à l'article 3 du projet SECOURIR – FTAP Phase 2

Réf : Décret n° 2019-1088 du 25 octobre 2019 relatif au système d'information et de communication de l'Etat et à la direction interministérielle du numérique

Courrier de saisine (Réf : 23-001931-D) du 16 février 2023

En application de l'article 3 du décret n° 2019-1088 du 25 octobre 2019, vous avez saisi les services de la DINUM par courrier du 16 février 2023, s'agissant du projet SECOURIR porté par l'Agence du numérique de la sécurité civile (ANSC). SECOURIR est lauréat du FTAP 2022 pour un montant total de 6M€. Le versement des 2M€ de la phase 2 du projet est soumis à un avis conforme article 3.

La solution Secourir

L'infrastructure SECOURIR, **S**ervice de **C**ommunications d'**U**rgence **I**ntelligent et **R**ésilient, permet le routage intelligent des communications et assure la distribution des alertes en tenant compte de la surcharge de certains centres d'appels. Elle concourt à la rénovation des communications d'urgence des SIS qui s'appuie à date sur des technologies RTC.

Ce service est basé sur la mise en place d'un réseau MPLS (offre BVPN d'Orange) de collecte et d'acheminement dédié aux appels d'urgence du 18 pour l'ensemble des SDIS, ce qui signifie que tous les services départementaux doivent contractés avec l'Opérateur de Communications Electroniques (OCE) qui porte le contrat.

SECOURIR s'articule autour de deux briques fondamentales :

- une suite applicative innovante centralisée qui sert tous les services d'incendie et de secours (SIS). En mode Saas, les applications sont hébergées sur le cloud de Scaleway ;
- un réseau de collecte et de transport résilient qui permet de fédérer et moderniser la gestion des communications d'urgence :
 - des flux de communication d'urgence se font en mode nominal via SECOURIR sur lequel seront raccordés les SDIS et le cloud hébergeant NexSIS18-112,
 - des éléments d'architecture locale au niveau d'un SDIS sur un réseau NexSIS-SIS, comprenant notamment une brique de communication locale capable de traiter les flux multimédias et d'enregistrer ces communications.

D'un point de vue fonctionnel, Secourir est un service de collecte et d'acheminement des communications d'urgence qui permet :

- L'acheminement intelligent des communications, par l'emploi de réseaux sur technologie internet ;
- Le picking et le routage des appels ;
- La mise en place de centre de traitement des appels d'urgence (CTA) virtuels ;
- L'entraide opérationnelle entre CTA ;
- La mise à disposition d'un SVI.

Sur la base des documents qui ont été communiqués, la démonstration réalisée le 08/03/2023, et des échanges entre nos équipes au cours de l'instruction, je souhaite partager avec vous les constats et recommandations décrits dans les paragraphes suivants.

a) Avancement du projet

La solution Secourir, telle que décrite ci-dessus, est développée et opérée par l'OCE (ORANGE) en charge du marché. Les infrastructures sont mises en œuvre et opérationnelles à l'ANSC ainsi qu'au SDIS (Service départemental d'incendie et de secours) 77 dans une première version permettant son démarrage en mars et sa bascule définitive en juin.

Cette version comprend :

- Le routage statique,
- Le routage dynamique en cours de finalisation des tests (de certains cas d'usages),
- Le cœur de réseau en résilience sur 2 datacenters Orange,
- Le SVI dédié Secourir,
- La fonction : picking des appels,
- Les réseaux BVPN testés pour la mise en œuvre du SDIS 77,
- Les tests de bout en bout depuis l'appel du requérant jusqu'au picking dans le SGA,
- La finalisation des tests de charge côté Orange.

Cette version est en cours de déploiement dans les prochains SDIS planifiés (83, 37, 2A, BSPP). Le dossier d'homologation ANSSI est également en cours et la commission s'est réunie le 8 mars. Ceci reste conforme aux éléments remontés dans l'audit Article 4 NexSIS finalisé en juillet 2022.

Le déploiement du SDIS 77 va permettre de valider définitivement la solution et de déterminer le périmètre et la priorisation des fonctionnalités de la V2 de NexSIS. Cette première installation opérationnelle permettra de tester la solution Secourir de bout en bout.

Cependant, l'élément le plus à risque reste le déploiement des 100 SDIS prévus entre 2023 et 2026.

Même si un effort important a été fait sur la préparation des premières installations et sur la préparation de l'industrialisation, il est difficile à ce jour d'avoir une vision sécurisée du cadencement de ce projet.

Recommandation n°1 : Faire un retour d'expérience fonctionnelle des 2 premiers déploiements au plus tard fin T2 2023 et partager avec la DINUM les résultats de ce retour d'expérience. Vous devrez identifier tous les leviers possibles permettant de sécuriser et industrialiser autant que possible les déploiements futurs afin de tenir la date de fin du déploiement à fin 2026.

b) Financement

La **phase de développement** de la solution Secourir s'achèvera mi 2023, avec un retard de l'ordre de 6 mois. Les dépenses de développement se répartissent en 2 échéances, la première en 2022 de l'ordre de 2,7 M€ et la seconde à venir en T1 2023 de l'ordre de 2,85M€, à comparer aux 5,36 M€ initialement prévus sur 2022 dans le contrat FTAP signé en décembre 2022. Les livrables sont conformes aux échéances prévues et ne présentent pas de déficit de qualité. La démonstration réalisée par l'ANSC lors de l'instruction de ce dossier montre une réalisation de bonne qualité et le planning de déploiement des SDIS préfigurateurs est maintenant sous-contrôle. Les dépenses sont en phase avec les réalisations.

Le **coût annuel d'exploitation prévisionnel** est de l'ordre de 9M€, évalué sur un scénario à 2000 appels simultanés à objectif atteint c'est-à-dire pour les 100 SDIS déployés. Cette estimation reste à valider en cours de déploiement de façon à sécuriser le budget.

Recommandation n°2 : L'évolution des coûts d'exploitation en fonction du planning de déploiement doit être suivie avec attention. Ce point sera suivi par la DINUM au travers du panorama.

Le projet de raccordement de Secourir aux SDIS est intégralement à la charge du titulaire Orange Business. Un seul ETP ANSC est prévu pour le pilotage de cette partie du projet. Cela nous semble très insuffisant notamment la première année pour piloter le prestataire dans le respect de ses engagements durant la période d'industrialisation du déploiement.

Recommandation n°3 : L'ANSC devra fournir à la DINUM une matrice rôle/responsabilité (RACI) MOA/MOE, les engagements établis avec le prestataire, la gouvernance mise en œuvre et l'estimation des charges aillant conduit à ce nombre d'ETP, ainsi qu'un plan d'amélioration du taux d'internalisation.

c) Les points restants à sécuriser

Des sujets importants mais de natures différentes restent à finaliser :

- Le dimensionnement des appels simultanés au niveau national et la gestion de la prise d'appels en cas de crise restent à sécuriser. En effet, le choix de centraliser la prise d'appels au niveau national peut entraîner, en cas de crise majeure, un pic d'appels pouvant provoquer une congestion et un risque de perte d'appels dans les zones non concernées par la crise. La solution à ce problème doit être définie au plus tôt et avant le passage du déploiement en mode industriel.

Recommandation n°4 : La DINUM recommande de faire un point d'avancement sur la gestion de la prise d'appels en cas de crise majeur au moment du Retex fin T2 2023.

- Le modèle financier du projet NexSIS avec les SDIS, intégrant Secourir, doit prendre en compte la taille et les moyens de chaque SDIS de façon à permettre à la totalité des SDIS de bénéficier des avancées technologiques offertes par Secourir/NexSIS, tout en préservant l'équilibre

financier de l'ANSC. Ce sujet ne fait pas expressément partie du projet Secourir mais la DINUM sera intéressée à ouvrir une discussion avec l'ANSC sur ce sujet.

En complément, le projet Secourir va centraliser des données dont l'utilisation permettra de développer de nouvelles fonctionnalités au bénéfice des opérationnels et des citoyens. Ses nouveaux développements seront à prendre en compte à plus long terme dans le cadre d'un nouveau projet.

Conclusion

Compte tenu des résultats positifs des premiers développements, je considère que les constats et recommandations précités ne sont pas d'ordre à remettre en cause la bonne atteinte des objectifs du projet.

J'émet un avis conforme favorable pour la poursuite du projet « Secourir » ainsi que pour le versement de la deuxième partie du FTAP.

Conformément à la RIM du 07/02/2023, la solution Secourir entre dans le périmètre du Groupe de Travail Interministériel (GTI) « Numéros d'Urgence », et viendra nourrir les réflexions techniques et financières de ce GT sur les systèmes de collecte d'appels d'urgences.



Stéphanie Schær
Directrice interministérielle du numérique

Copie :

Madame la Première ministre

A l'attention de :

- Monsieur le directeur de cabinet
- Madame la secrétaire générale du gouvernement

Monsieur le ministre de l'intérieur et des outre-mers

A l'attention de :

- Monsieur le directeur de cabinet
- Monsieur le directeur du numérique

Monsieur le ministre délégué chargé des comptes publics

A l'attention de :

- Monsieur le directeur de cabinet
- Madame la directrice du budget

Monsieur le ministre de la transformation et de la fonction publiques

A l'attention de :

- Monsieur le directeur de cabinet

Monsieur le Directeur de l'agence nationale de la sécurité civile

Monsieur le Directeur de la direction interministérielle de la transformation publique