



*Liberté • Égalité • Fraternité*  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Agence du Numérique  
de la Sécurité Civile

**Agence du Numérique de la Sécurité Civile  
(ANSC)**

# **Contrat d'objectifs et de performance**

Novembre 2019 – Novembre 2022

## Table des matières

Table des matières .....	2
Partie I – Introduction du Contrat d’Objectifs et de Performance de l’Agence du numérique de la sécurité civile.....	4
La création de l’agence et ses missions.....	4
Contexte et besoins des acteurs de la sécurité civile.....	4
L’Agence du Numérique de la Sécurité Civile.....	4
Les principes directeurs du projet NexSIS18-112.....	5
Missions de l’Agence du numérique de la sécurité civile.....	6
Présentation du contrat d’objectifs et de performance de l’agence.....	7
Définition et rôles des tutelles et de l’opérateur.....	7
Rôle de la tutelle.....	7
Obligations de l’ANSC.....	7
Objet de ce COP : trajectoire de NexSIS18-112.....	8
Gestion des risques.....	9
Présentation des trois ambitions du COP.....	10
Partie II – Déclinaison des objectifs et indicateurs.....	11
Ambition 1 – Construire NexSIS18-112 pour améliorer le traitement des secours d’urgence grâce au numérique.....	11
<b>Objectif 1.</b> Améliorer le traitement des alertes reçues au 18 et au 112, et plus généralement les communications entre la population et les services de secours d’urgence.....	11
<b>Objectif 2.</b> Intégrer la chaîne de sécurité civile, avec la gestion des alertes, des opérations et des crises dans un SI partagé en couvrant le périmètre des fonctionnalités existantes.....	13
<b>Objectif 3.</b> Renforcer l’entraide entre les SIS et l’interopérabilité avec les partenaires publics et privés des services de la sécurité civile.....	15
Ambition 2 - En vue du déploiement généralisé, délivrer à des SIS volontaires et préparés un service NexSIS18-112 sécurisé et intégré dans une offre cohérente de services numériques de sécurité civile...	17
<b>Objectif 4.</b> Mobiliser et former les personnels des SIS concernés.....	17
<b>Objectif 5.</b> Réussir les premiers déploiements avec des SIS mobilisés, pour développer les savoir-faire et préparer le passage à la phase industrielle de déploiement.....	18
<b>Objectif 6.</b> Assurer un service résilient et sécurisé pour garantir la confiance opérationnelle.....	19
<b>Objectif 7.</b> Intégrer NexSIS18-112 avec les systèmes nationaux de sécurité civile et les systèmes locaux concourant au fonctionnement des SIS.....	21

Ambition 3 – Pour délivrer durablement un service de qualité à la communauté de sécurité civile, consolider l’agence comme l’opérateur efficient de mutualisation des investissements des SIS et de l’État pour la réalisation de NexSIS18-112. ....	23
<b>Objectif 8.</b> Consolider et faire fonctionner un modèle économique assurant un retour sur investissement aux acteurs de la sécurité civile.....	23
<b>Objectif 9.</b> Garantir la bonne gestion de l’agence, grâce aux efforts de gestion et l’appui de la communauté de sécurité civile. ....	25
<b>Objectif 10.</b> Viser l’état de l’art des développements et de l’exploitation de services numériques, grâce à la co-localisation des acteurs de réalisation du produit, une amélioration continue et une veille technologique permanente.....	26
Partie III – Modalités de suivi du COP.....	28
<b>Gouvernance de l’ANSC</b> .....	28
Gouvernance spécifique du COP .....	28
<b>Suivi et évaluation du COP</b> .....	28
Les fondements juridiques des modalités de suivi du COP.....	28
Le suivi du COP par un comité de suivi et d’évaluation (composition, fréquence et rôle) .....	28
Présentation d’un exemple de planning de suivi du COP.....	29
<b>Adoption et révision du COP</b> .....	30
<b>Communication et promotion du COP et des activités de l’agence</b> .....	30
Annexe 1 – Glossaire .....	32
Annexe 2 – Synthèse des indicateurs de suivi du COP .....	34

## Partie I – Introduction du Contrat d’Objectifs et de Performance de l’Agence du numérique de la sécurité civile.

### La création de l’agence et ses missions

#### **Contexte et besoins des acteurs de la sécurité civile**

De par la nécessité de mobiliser tous les moyens en urgence pour sauver des vies humaines, la sécurité civile a toujours été un secteur d’activité propre à accueillir rapidement toutes les évolutions technologiques. Actuellement, les dernières évolutions des technologies de l’information et les usages qui en résultent, invitent les organisations à repenser aussi leur rapport aux usagers. Parce que la chaîne de sécurité civile a toujours su se moderniser au cours des dernières décennies, elle cherche à exploiter ces évolutions au service des populations.

Récemment, les événements dramatiques de 2015 ont mis en lumière le besoin et l’opportunité de faire entrer les secours dans une nouvelle ère, intégrant pleinement les derniers apports de la transformation numérique. Une étude de faisabilité sur la création d’un système unifié de gestion des alertes et de gestion opérationnelle fut diligentée et rendue au ministre de l’Intérieur en décembre 2016. Lancée en 2017, une mission de préfiguration, placée sous l’autorité du directeur de la sécurité civile et de la gestion des crises, a conçu la structure de portage du programme, et cadré le lancement du futur système pour fédérer les services d’incendie et de secours et la sécurité civile : NexSIS18-112.

L’Agence du Numérique de la Sécurité Civile (ANSC) va être l’opérateur de cette transformation, en construisant un système centralisé et unique pour gérer les alertes de la population et conduire les opérations des Services d’Incendie et de Secours.

Les enjeux principaux sont :

- le passage de l’ère des appels d’urgence (la voix) à l’ère digitale («l’ère de la donnée») des communications d’urgence, en utilisant pleinement la puissance des smartphones et des objets connectés,
- la mise en réseau grâce au numérique de l’ensemble des acteurs des secours, avec une entraide opérationnelle entre services d’incendie et de secours (SIS) et une interopérabilité accrue entre partenaires de la chaîne de secours et d’urgence : santé, police, gendarmerie en particulier.
- Le renforcement de la coopération entre les territoires en apportant, au-delà des barrières administratives des départements, une entraide opérationnelle et technique, ainsi qu’une mutualisation économique, aux fins de baisser les coûts d’acquisition.

Ainsi, plusieurs des limites actuelles constatées du modèle d’organisation seront corrigées : déficit de partage d’information entre Services d’incendies et de secours (SIS) et avec les partenaires de sécurité, risques d’obsolescence face à l’évolution rapide des technologies, modèle économique défavorable à la sphère publique.

#### **L’Agence du Numérique de la Sécurité Civile**

L’ANSC est instituée au 1<sup>er</sup> novembre 2018 par décret<sup>1</sup> sous la forme d’un établissement public administratif de l’État, sous tutelle du ministre chargé de la sécurité civile, avec une gouvernance partagée entre des représentants de l’État et des collectivités territoriales.

---

<sup>1</sup> Décret n° 2018-856 du 8 octobre 2018 portant création de l’Agence du numérique de la sécurité civile

Au regard de ses prérogatives initiales<sup>2</sup>, l'ANSC a été chargée de diriger et de porter le programme de système d'information unifié des services d'incendie et de secours et de la sécurité civile<sup>3</sup>.

Ainsi, le plan projet de réalisation de NexSIS18-112 est inscrit pour les années à venir, avec pour objectifs un système unifié afin de répondre à une triple ambition :

- l'amélioration du service aux citoyens, aux SIS et à la sécurité civile (adaptation aux usages et aux outils de communication) ;
- l'apport de l'interopérabilité des services de sécurité et de secours (gestion interdépartementale et inter-forces) ;
- la projection de l'ensemble des acteurs de la sécurité civile dans l'ère du numérique (système ouvert, favorable à l'innovation et valorisant les données).

Ce plan projet est évolutif, conformément aux principes de la méthode Agile de développement des systèmes d'information et projets numériques.

### **Les principes directeurs du projet NexSIS18-112**

NexSIS18-112 doit sur le plan de l'architecture respecter quelques principes directeurs de construction :

- être un outil à l'état de l'art tirant parti des meilleures technologies : les technologies du Cloud, la puissance des communications IP et les architectures Web<sup>4</sup>.
- être construit pour évoluer facilement tant fonctionnellement que techniquement. Bâti sur un socle technologique robuste, l'outil doit pour autant être capable d'évoluer dans le temps à moindres frais.
- conjuguer architecture centralisée et réponse aux besoins relatifs à la diversité des territoires.
- être ouvert pour fédérer et connecter les acteurs publics et privés qui agissent dans le domaine du secours. Ainsi NexSIS18-112 doit être conçu comme une plateforme de services capable d'agréger de la valeur externe créée au-delà de ses propres développements.
- répondre aux meilleurs standards de sécurité et assurer un très haut niveau de résilience.

A court terme, NexSIS18-112 est un programme attendu par la profession en remplacement de certains systèmes obsolètes. A long terme, il devrait susciter l'innovation, de par sa logique d'ouverture et sa capacité de connectivité avec les environnements extérieurs. NexSIS18-112 constituera une offre globale de services, pour contribuer à la réponse aux nouveaux défis de sécurité civile : vieillissement de la population, demande accrue de services publics relatifs à la gestion de l'urgence, accentuation des dérèglements climatiques.

---

<sup>2</sup> Pour assurer le portage du projet, le statut d'EPA a été retenu pour impliquer toutes les parties prenantes de la chaîne de la sécurité civile, et assurer une gouvernance partagée entre l'État, les représentants des SIS et des collectivités territoriales. Les autres formes (groupement d'intérêt public, service à compétence nationale, établissement public local inter-SIS) ne permettaient pas la mise en place de cette gouvernance partagée.

<sup>3</sup> Décret n° 2019-19 du 9 janvier 2019 relatif au système d'information et de commandement unifié des services d'incendie et de secours et de la sécurité civile « NexSIS18-112 »

<sup>4</sup> Le Cloud computing (ou informatique en nuages) est un modèle d'accès à la demande à un ensemble de ressources informatiques configurables (comme des réseaux, des serveurs, du stockage, des applications et des services) avec un minimum d'administration. Il se caractérise par une montée en puissance très réactive. Les architectures Web sont des architectures informatiques utilisant Internet pour le fonctionnement des applications et notamment le protocole IP (Internet Protocol) de communication des données. Un glossaire est donné en fin de COP.

L'intégration de la chaîne de secours, du niveau local au national, par l'unification des systèmes d'information des SIS et de leurs systèmes de gestion de crise, permettra une mise à disposition directe et en temps réel de la donnée opérationnelle au profit de tous les acteurs de la chaîne de secours. Les partenaires de sécurité et les autorités, maires, préfets, centres opérationnels départementaux (COD), centres opérationnels de zone (COZ) et le centre opérationnel de gestion interministérielle des crises (COGIC) disposeront d'une vision commune et partagée de l'information permettant une prise de décision plus rapide et efficace, avec un flux d'information adapté à la cinétique des crises modernes.

Ces prestations se déploient notamment au travers de la mise en œuvre des différentes briques du système NexSIS18-112, que sont le système de gestion des alertes (SGA), le système de gestion des opérations (SGO), le système de gestion des échanges (SGE) ainsi que le système de gestion des crises (SGC).

Outre le gain opérationnel majeur (absence de double saisie des données par chaque acteur, amélioration du suivi des opérations...), la mise en œuvre du projet NexSIS18-112 doit également permettre d'offrir des conditions économiques et organisationnelles plus avantageuses que l'existant pour l'ensemble des SIS engagés dans ce projet.

### **Missions de l'Agence du numérique de la sécurité civile**

Conformément à son décret institutif, l'ANSC, placée sous la tutelle du ministre en charge de la sécurité civile agit en qualité de prestataire de services de l'État, des services d'incendie et de secours et de tout organisme public ou privé chargé d'une mission de service public dans le domaine de la sécurité civile. L'agence s'est ainsi vue confier les missions suivantes :

- concevoir, développer et exploiter des systèmes permettant le traitement des alertes issues des numéros d'appel d'urgence 18 et 112, les communications entre la population et les services de secours d'urgence, la gestion opérationnelle et la gestion de crise assurées par les SIS et par la sécurité civile ;
- participer à la définition des normes relatives au traitement des alertes issues des numéros d'appels d'urgence 18 et 112, ainsi qu'aux systèmes de gestion opérationnelle et de gestion de crise utilisés par les services d'incendie et de secours et par la sécurité civile ;
- héberger, collecter et distribuer les données liées au fonctionnement des systèmes d'information et de commandement des SIS et de la sécurité civile ;
- déployer et mettre à disposition les systèmes d'information et de commandement à l'intention des SIS et de la sécurité civile, ainsi que les applications nécessaires aux communications entre la population et les services de secours d'urgence ;
- former, assister, conseiller et soutenir dans la mise en service des systèmes d'information et de commandement des SIS et de la sécurité civile ;
- réaliser les études techniques, administratives, juridiques et financières nécessaires à l'accomplissement des missions de l'agence ;
- organiser et piloter la gestion technique, administrative et financière des systèmes d'information et de commandement des SIS et de la sécurité civile confiés à l'agence.

L'agence peut également se voir confier le déploiement et la maintenance d'applications informatiques de sécurité civile ainsi que les dispositifs de traitement d'appels d'urgence destinés au renforcement de l'interopérabilité entre l'ensemble des services de secours, SIS, Bataillon de marins-pompiers de Marseille (BMPM), Brigade de sapeurs-pompiers de Paris (BSPP) et les services de police, et le service d'aide médicale urgente S.A.M.U<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Article L.1424-44 du Code général des collectivités territoriales.

## Présentation du contrat d'objectifs et de performance de l'agence

### Définition et rôles des tutelles et de l'opérateur

Pour rappel, « le COP est un contrat unique entre l'opérateur et sa/ses tutelle(s) »<sup>6</sup> qui vient préciser la délégation des objectifs de politiques publiques qui lui est faite (activité et moyens) sur une période donnée<sup>7</sup>.

Il s'agit d'un document contractuel et opérationnel, qui fixe les orientations stratégiques de l'opérateur pour une période donnée et définit les modalités de mise en œuvre de ces orientations.

Le COP s'intègre dans le dialogue de gestion entre l'opérateur et les tutelles. Il résulte d'une discussion entre les parties prenantes et doit être présenté devant l'organe délibérant par la direction de l'établissement. Il peut faire l'objet ou non d'un vote formalisé.

### Rôle de la tutelle

La tutelle, en tant que contrôle exercé par l'Etat sur les établissements publics, en relation avec le financement qu'il leur accorde pour la mise en œuvre des missions de service public, se compose d'une tutelle administrative, financière et métier.

L'agence du numérique de la sécurité civile est placée sous la tutelle du ministre chargé de la sécurité civile. La tutelle est assurée par la direction générale de la sécurité civile et de la gestion des crises (DGSCGC) jusqu'au 31 décembre 2019 puis par la direction du numérique du ministère de l'intérieur, à compter du 1er janvier 2020, conformément aux dispositions de l'article 3 du décret n°2019-994 du 27 septembre 2019 modifiant le décret n°2013-728 du 12 août 2013 modifié portant organisation de l'administration centrale du ministère de l'intérieur et du ministère des outre-mer.

Un protocole entre la direction du numérique et la DGSCGC précisera les conditions d'exercice de la tutelle et l'implication des directions métier, plus particulièrement dans les domaines dans lesquels la DGSCGC coordonne et arbitre le processus de décision en sa qualité de responsable métier de la sécurité civile.

Conformément à l'article 174 du décret n° 2012-1246 du 7 novembre 2012 relatif à la gestion budgétaire et comptable publique, l'ANSC est placée sous la tutelle financière du ministre chargé du budget.

Au moyen du COP, la tutelle de l'ANSC définit avec l'agence la cible à atteindre, qui s'inscrit dans la stratégie du ministère. Dans ce cadre et en relation avec l'agence, la tutelle identifie et évalue les risques susceptibles d'affecter le projet confié à l'agence ainsi que les mesures destinées à les maîtriser ou les corriger.

### Obligations de l'ANSC

L'ANSC a la responsabilité de répondre aux missions précitées, dans le respect des orientations déterminées en partenariat avec sa tutelle.

Dans le cadre de la réalisation de ses missions, l'ANSC veille à conserver les intérêts des bénéficiaires de ses services (SIS, État et citoyens) et de ses partenaires, cosignataires de ce COP, à savoir l'association des

---

<sup>6</sup> Guide COP de la DB OPE\_Guide\_COP\_05052014

<sup>7</sup> Circulaire du 26 mars 2010 relative au pilotage stratégique des opérateurs de l'État

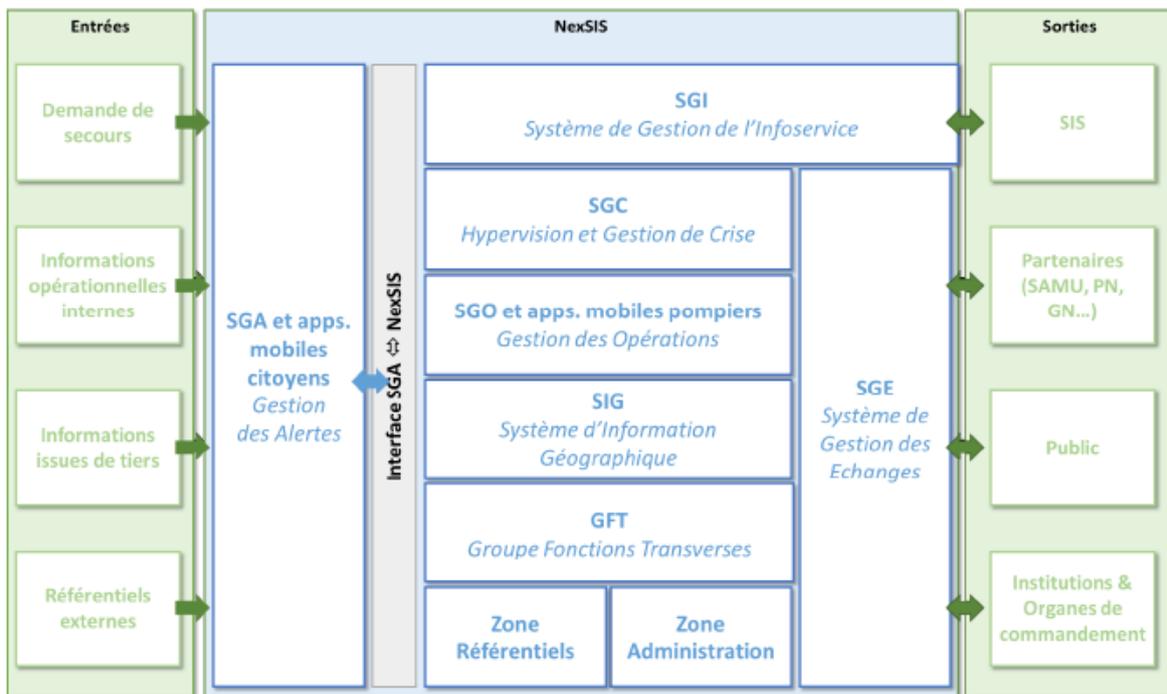
maires de France et des présidents d'intercommunalités (AMF) et l'assemblée des départements de France (ADF).

**Objet de ce COP : trajectoire de NexSIS18-112**

Après le lancement puis une première montée en puissance de l'Agence, ce COP marque les débuts du programme NexSIS18-112, sur la période 2019-2022. A ce titre, il peut être considéré comme un **COP d'initialisation** concentré sur les premières versions de l'outil et sur les objectifs opérationnels à atteindre à moyen terme.

Le décret n° 2019-19 du 9 janvier 2019 relatif au système d'information et de commandement unifié des services d'incendie et de secours et de la sécurité civile « NexSIS18-112 » le définit comme le système mettant en œuvre les systèmes et applications nécessaires :

- au traitement des alertes reçues au travers des numéros d'appel d'urgence 18 et 112 ;
- aux communications entre la population et les services de secours d'urgence ;
- à la gestion opérationnelle et à la gestion de crise assurées par les services d'incendie et de secours et ceux de la sécurité civile ;
- à l'interopérabilité avec les systèmes d'information des organismes publics et privés concourant à la sécurité civile, notamment ceux des services de sécurité publique et de santé.



**Cartographie fonctionnelle de haut niveau NexSIS**

Le périmètre de chacun de ces projets sera évolutif au cours du COP, alternant des phases de conception et de fonctionnement.

Pour garantir l'interopérabilité entre les acteurs, l'agence bénéficie d'un droit exclusif portant sur la fourniture aux services d'incendie et de secours ou à ceux de la sécurité civile, de tout ou partie des systèmes, applications ou prestations entrant dans le périmètre du système d'information et de commandement unifié NexSIS18-112.

Dans ce cadre, et afin de permettre aux services d'incendie et de secours de disposer d'un système d'information et de commandement unifié garantissant notamment une interopérabilité avec l'ensemble des acteurs de la sécurité civile, de la santé et de l'urgence, le décret autorise les SIS à bénéficier des prestations mises en œuvre par l'agence dans le cadre de NexSIS18-112.

Au terme de ce COP, une partie significative des SIS sera dotée de NexSIS18-112, ce qui engagera de manière irréversible la modernisation des systèmes d'information et de secours, le développement de nouvelles capacités d'entraide entre les SIS et l'interopérabilité avec les autres forces.

### Gestion des risques

Au regard de leurs attributions respectives, la tutelle et l'opérateur gèrent conjointement les risques du programme<sup>8</sup>, afin d'atteindre les objectifs fixés par le COP. A ce jour, la typologie des risques identifiés et suivis par l'agence est la suivante :

- financier : nécessité de maîtriser le devis de NexSIS18-112 et de mettre en adéquation les besoins de dépenses et les recettes pour le démarrage du projet informatique (risque de dérapage et de trésorerie) ;
- technique : difficultés de développement pour les fonctionnalités spécifiques et complexes (risque de conception) ;
- opérationnel : indisponibilité des infrastructures, difficultés de planning, et de la disponibilité des ressources humaines nécessaires, notamment en termes de compétences ;
- technologique : exemple de l'informatique quantique qui arriverait précocement (risque « innovation »), obsolescence des infrastructures utilisées ;
- juridique : risques de contentieux liés aux décrets concernant l'agence ou le projet, défaillance du système, exposition des données personnelles (risque légal) ;
- risque de défaillance de prestataires de l'agence (risque de « perte de savoir-faire »).

Les actions de maîtrise des risques identifiées au jour de la rédaction du COP sont :

- l'approfondissement du modèle économique : approfondissement de la connaissance des coûts des mécanismes de financement, de la capacité à faire de l'agence,
- des travaux d'architecture approfondie en lien avec la DSIC, ainsi que la conclusion de conventions de service avec cette dernière, offrant à l'agence les ressources dont elle a besoin,
- la communication permanente envers les SIS, aux fins de disposer de leur appui, et de bien cibler les besoins,
- l'échange permanent avec la tutelle sur les risques juridiques.

---

<sup>8</sup> Différence entre projet et programme : afin de s'entendre sur certains termes du COP, il est rappelé les définitions de deux termes employés fréquemment dans le COP et dont une acception partagée permet de garantir une compréhension de certains enjeux :

- **Programme** : « un programme est, en gestion de projet, un ensemble de projets ou de sous-projets concourant à un même objectif, organisé transversalement dans une entreprise ou un organisme en général, tandis que la gestion de programme est l'utilisation de connaissances, de compétences et de principes nécessaires à atteindre les objectifs d'un programme et ainsi d'obtenir des bénéfices et une maîtrise qui vont au-delà d'une gestion individuelle des composants du programme ». (Guide PMBOK, 6<sup>ème</sup> édition, 2017)
- **Projet** : un projet est « un processus unique qui consiste en un ensemble d'activités coordonnées et maîtrisées comportant des dates de début et de fin, entrepris dans le but d'atteindre un objectif conforme à des exigences spécifiques, incluant les contraintes de délais, de coûts et de ressources ». (Norme ISO 10006)

## **Présentation des trois ambitions du COP**

Les enjeux, l'organisation, les échéances et les risques étant présentés, le COP doit maintenant articuler une série d'objectifs ayant pour vocation de sécuriser la construction et le déploiement de NexSIS18-112.

Les trois ambitions ci-après ont été conçues pour organiser en synergie trois séries d'objectifs ciblés, concourant tous à la réussite du projet.

La première ambition vise à construire le système pour proposer le plus rapidement possible une valeur ajoutée aux utilisateurs.

La deuxième ambition vise à sécuriser son déploiement et son exploitation, en vue d'une phase industrielle.

La troisième ambition vise à consolider l'agence comme l'opérateur de cette transformation, résultant d'un investissement partagé entre État et services d'incendie et de secours, en renforçant le modèle économique et le modèle opérationnel.

La deuxième partie du COP, ci-après, décline les objectifs et les indicateurs.

## Partie II – Déclinaison des objectifs et indicateurs

### Ambition 1 – Construire NexSIS18-112 pour améliorer le traitement des secours d’urgence grâce au numérique

L’ambition première de l’ANSC est de mettre à disposition des SIS et de la sécurité civile le système NexSIS18-112 afin d’améliorer significativement le traitement des alertes et des communications avec la population, tout en couvrant l’ensemble du service déjà rendu, et renforcer l’entraide entre les SIS et l’interopérabilité avec les autres partenaires de sécurité et de santé.

#### Objectif 1. Améliorer le traitement des alertes reçues au 18 et au 112, et plus généralement les communications entre la population et les services de secours d’urgence.

Il s’agit de saisir toutes les possibilités offertes par la révolution numérique pour améliorer les communications d’urgence entre les citoyens et les services de secours : rapidité de traitement, possibilité de multiplier les canaux de communication, etc.

La solution informatique créée permettra de doter les sapeurs-pompiers d’outils modernes en vue du traitement des alertes.

L’objectif du programme NexSIS18-112 est notamment d’offrir aux SIS une meilleure visibilité des alertes pour une gestion mieux adaptée aux situations rencontrées par les opérateurs de traitement et les équipes opérationnelles mobilisées. Dans cette perspective, la solution NexSIS18-112 autorisera une hiérarchisation des alertes remontées par le système au regard de leur typologie à laquelle sera associé un niveau de priorité opérationnelle. Les nouvelles technologies mise à disposition de NexSIS18-112 permettront ainsi d’optimiser la prise d’appels (débruitage, choix des appels entrants pour priorisation ou picking, etc.) et d’initier une réponse opérationnelle proportionnée (aide à la qualification des alertes, par leurs circonstances, leur étendue, les dangers éventuels), grâce à une visualisation globale de l’activité des alertes et des opérations en cours. La géolocalisation qui permet la localisation de l’appelant via la technologie Advanced Mobile Location<sup>9</sup> (AML), symbolise parfaitement le progrès attendu dans la gestion des alertes et les moyens mis en œuvre pour y répondre.

L’amélioration de la prise en charge des citoyens se traduit également par une adaptation des moyens de réponse à leurs nouveaux usages, conformément aux orientations prônées par le Comité d’action publique CAP 2022. A ce titre, le projet NexSIS18-112 prend en considération les changements d’environnement du citoyen, notamment au travers de sa plus grande mobilité et des usages renforcés des smartphones et de leurs applications. NexSIS18-112 doit ainsi se saisir des opportunités offertes par ces changements de pratiques en permettant notamment une communication totale multi-flux (photos, vidéo, etc.) avec les requérants. Le projet NexSIS18-112 visera également la mise en œuvre d’une application grand public pour smartphone afin de constituer un moyen de communication d’urgence entre citoyens, autorités et SIS. Au-delà de la mise en service d’une application préférentiellement utilisable pour NexSIS18-112, l’enjeu est de constituer une véritable plateforme de services numériques, ouverte par construction vers d’autres applications tierces.

---

<sup>9</sup> La technologie AML est disponible sur les smartphones iOS et Android.

Cette plateforme permettra de structurer le développement d'une communauté du secours par son ouverture vers les applications partenaires, offrant des possibilités d'aide au citoyen<sup>10</sup>. Ces dispositions devront être en mesure de s'adapter à la prise en charge de l'ensemble des demandeurs, y compris transfrontaliers ou multilingues.

Par ailleurs, comme plateforme de service numérique, NexSIS18-112 sera une construction ouverte sur l'internet des objets et en capacité d'intégrer des appels E-call 112.

**Résultats attendus :**

Dans le cadre du suivi de cet objectif, les éléments particulièrement observés seront notamment, l'amélioration de la prise en charge des appels d'urgence, la capacité de géolocalisation des appels ainsi que l'ouverture de la solution aux applications tierces, comme le nombre de services exposés à la consommation par NexSIS18-112.

**Indicateur choisi :**

Temps de traitement de l'appel sur les SIS déployés.

---

<sup>10</sup> Par exemple, les dernières années ont vu le développement d'applications telle que le Bon Samaritain, SauvLife ou StayingAlive en France, PulsePoint aux Etats-unis.

## Objectif 2. Intégrer la chaîne de sécurité civile, avec la gestion des alertes, des opérations et des crises dans un SI partagé en couvrant le périmètre des fonctionnalités existantes.

Le projet NexSIS18-112 doit permettre de répondre aux besoins opérationnels de la sécurité civile en assurant une gestion continue des informations depuis la phase de traitement de l'alerte à la phase de réponse opérationnelle, jusqu'à la gestion de crise. A l'imitation des derniers systèmes à l'état de l'art sur le sujet, il s'agit d'assurer un traitement unifié et ininterrompu des opérations (qualification de l'alerte, choix des moyens pour y répondre, et prise en charge sur le terrain) jusqu'à la coordination des moyens des différentes forces mobilisées en cas de déclenchement d'une situation de crise.

Le projet en développement assurera aux acteurs de la chaîne de sécurité civile un service rendu plus riche que la plupart des systèmes qu'ils utilisent à l'heure actuelle. Ainsi, NexSIS18-112 offrira des fonctionnalités équivalentes ou supérieures au périmètre existant, encourageant ainsi les SIS à entamer leur migration. A ce titre, les SIS seront consultés pour déterminer les fonctionnalités qui leur sont réellement utiles. La solution mise en œuvre devra également s'adapter aux doctrines d'emploi départementales, pour mobiliser les personnels et les moyens de la manière la plus pertinente, car déterminée en fonction des caractéristiques de chaque département (notamment par rapport à la part professionnels/volontaires).

Par ailleurs, le projet NexSIS18-112 offrira aux autorités et aux décideurs de la chaîne de sécurité civile les moyens de prendre des décisions éclairées en incluant une remontée d'informations dynamique et structurée. La solution développée permettra de visualiser les événements selon des échelons décisionnaires adaptés à chaque situation, incluant un niveau unitaire (suivi de la mission), un niveau départemental (synoptique des moyens, couverture opérationnelle), un niveau zonal (zones de défense) ainsi que la capacité de fournir des éléments de synthèse d'emploi et de disponibilité des moyens au niveau national (COGIC).

NexSIS18-112 offrira également des services aux maires, directeurs des opérations de secours dans la plupart des cas.

Il s'agit d'obtenir une plus grande transparence de l'information remontant du terrain en simplifiant les capacités des opérationnels à rendre compte et en s'adaptant à leur mobilité (partage d'information en direct). Les centres opérationnels départementaux d'incendie et de secours (CODIS) et les autres acteurs opérationnels de la sécurité civile verront leurs capacités renforcées. Le suivi de l'activité et l'interaction avec les services de secours seront favorisés, notamment par le suivi en temps réel des opérations locales et des moyens engagés (outil d'hypervision). La possibilité d'échange de données opérationnelles permettant l'entraide entre SIS sera rendue possible ainsi que l'intégration des moyens nationaux de la sécurité civile dans les processus opérationnels des SIS. Enfin, un module puissant de gestion de crises sera intégré, permettant la reprise des données opérationnelles et d'environnement et proposant des outils réflexes adaptés à chaque situation de crise (visualisation des données et aide à la décision).

Les autorités compétentes auront l'occasion de faire évoluer la doctrine pour prendre appui sur ces nouvelles possibilités, tout en conservant un principe de subsidiarité et ne faire remonter que les informations nécessaires à la direction des opérations de secours et à la gestion de crise.

*In fine*, l'architecture de NexSIS18-112 comprendra le système de gestion des alertes (SGA) organisant la réponse des centres de traitements des alertes (CTA), le système de gestion des opérations (SGO) organisant le déclenchement des moyens et la conduite opérationnelle, le système de gestion des crises (SGC) permettant l'hypervision et la coordination de la réponse apportée, le système de gestion des échanges (SGE) permettant l'échange d'informations avec les partenaires de la chaîne de secours.

**Résultats attendus :**

L'atteinte de cet objectif sera notamment observée par la capacité de reprise des fonctionnalités actuelles des SIS ainsi que l'avancement du développement de la solution, conformément aux attentes de l'agence.

**Indicateurs choisis :**

Part des SIS connectés disposant de 100% de leurs fonctionnalités antérieurement utilisées, couvertes par NexSIS18-112.

Taux de construction (réalisation du *backlog*<sup>11</sup>) des différents modules NexSIS18-112.

---

<sup>11</sup> Le *backlog* est, en méthodologie Agile, l'ensemble des fonctionnalités vues de l'utilisateur.

### Objectif 3. Renforcer l'entraide entre les SIS et l'interopérabilité avec les partenaires publics et privés des services de la sécurité civile.

L'utilisation des technologies de communication les plus récentes permet de virtualiser les infrastructures téléphoniques classiques et de pouvoir partager la prise en charge des communications d'urgence entre plusieurs SIS. De la même manière, le passage à l'ère de la donnée doit assurer une interopérabilité renouvelée entre les différents acteurs des services de police, de gendarmerie et des SAMU.

Le projet NexSIS18-112 doit ainsi poser les bases techniques et organisationnelles de l'entraide entre SIS. Ceci se concrétisera par le développement d'une solution unifiée visant à assurer la mise en œuvre d'une solution basée sur un socle unique, intégrant notamment la technologie ESInet<sup>12</sup>. Le module SGA de la solution NexSIS18-112 permettra ainsi d'activer immédiatement et à n'importe quel moment une entraide entre les CTA afin de donner les moyens à un CTA submergé par de nombreuses alertes de se faire aider par d'autres. De la même manière, il sera possible de pallier immédiatement à la défaillance brutale d'un CTA. Cette mise en œuvre technologique fera émerger une culture de l'entraide entre les SIS, basée sur des capacités techniques avérées et fédérera ainsi une communauté autour d'un objectif commun, facilitant l'entraide et le partage de bonnes pratiques.

De la même manière, le développement de la solution devra considérer les enjeux d'interopérabilité avec des solutions tierces telles que le projet de système d'information du SAMU, le projet de modernisation des centres d'information et de commandement de la *police* nationale 2 (MCIC2) ou la base de données de sécurité publique (BDSP) de la gendarmerie. Parallèlement, NexSIS18-112 pourra également être en mesure d'échanger des informations avec des systèmes de partenaires privés, tels que des associations agréées de sécurité civile par exemple (ex : Société nationale de secours en mer (SNSM), Croix-Rouge, Protection civile).



**Vision de synthèse des acteurs qui interagissent avec NexSIS18-112**

<sup>12</sup> Emergency Services IP Network : réseau dédié à la collecte et à l'acheminement des communications d'urgence vers les centres d'appels et s'appuyant sur des protocoles internet dans des infrastructures résilientes.

C'est l'objet du système de gestion des échanges (SGE-E) déjà cité que d'organiser le dialogue entre NexSIS18-112 et les autres systèmes modernes. Cette plateforme d'échanges assurera l'interopérabilité avec les systèmes d'information opérationnels des partenaires, et les échanges avec les applications ou solutions partenaires qui communiqueraient avec NexSIS18-112. En interne, le (SGE-I) assurera la reprise des données nécessaires à la mobilisation des sapeurs-pompiers (SI RH, applicatifs métiers, etc.).

Destinée à véhiculer des échanges d'informations entre métiers différents, la solution est parfaitement adaptable aux évolutions organisationnelles à venir. NexSIS18-112 sera capable d'apporter de la valeur ajoutée aux autres services dans l'organisation actuelle, en particulier au SAMU qui opère le 112 dans 20 % des départements. NexSIS18-112 serait aussi en mesure de s'intégrer dans une logique d'unification des centres d'appels ou de numéro unique. En effet, NexSIS18-112 s'appuiera sur la norme d'échange (EDXL<sup>13</sup>) entre plusieurs métiers de gestion de l'urgence pour faciliter les communications. En conséquence, l'ANSC devra participer aux travaux de normalisation des échanges entre les systèmes d'information, comme aux études visant à restructurer l'organisation de la gestion des appels d'urgence.

Enfin, si la priorité est actuellement donnée au territoire national, le cas particulier des zones frontalières sera néanmoins pris en compte, notamment concernant la gestion du *roaming*, des appels proches, et de la conduite des opérations dans des territoires voisins.

### **Résultats attendus.**

Les résultats attendus sont une amélioration de la capacité d'entraide entre les SIS, au regard de l'interconnexion entre les différents centres de traitements des appels et l'interopérabilité observée sur le terrain entre les différentes forces. De la même manière, la participation de l'agence à des groupes de travail associant d'autres partenaires pour définir des langages et des concepts communs sera privilégiée.

### **Indicateur choisi :**

Nombre de services et partenaires en capacité de se raccorder ou d'être lié à NexSIS18-112.

---

<sup>13</sup> Emergency Data Exchange Language : norme de messagerie basée sur XML, facilitant le partage d'informations d'urgence entre les entités gouvernementales et l'ensemble des organisations liées aux urgences.

Ambition 2 - En vue du déploiement généralisé, délivrer à des SIS volontaires et préparés un service NexSIS18-112 sécurisé et intégré dans une offre cohérente de services numériques de sécurité civile.

#### Objectif 4. Mobiliser et former les personnels des SIS concernés.

La réussite du déploiement est conditionnée à la réalisation d'un important travail de préparation des SIS : formation des personnels, paramétrage de la solution, conduite du changement, etc.

Afin que la transformation réussisse, les SIS devront s'approprier les concepts d'emplois de NexSIS18-112. La solution mise en œuvre entraînera de nouveaux modes de travail, nécessitant un accompagnement à la prise en main adéquate. L'agence doit donc s'engager à former les futurs utilisateurs en fonction de leurs besoins respectifs, à conseiller les SIS et à assurer leur autonomie.

Le parcours de formation mis en œuvre devra offrir une adaptation aux différents besoins fonctionnels de chacun des SIS. L'ANSC devra travailler à la mise en œuvre des outils pédagogiques nécessaires à une montée en compétence rapide et à l'anticipation de la prise en main de l'outil. Une solution de formation (bac à sable) sera mise en œuvre afin de répliquer les conditions d'utilisation du système national, et mise à disposition des SIS en anticipation de leur migration sur NexSIS18-112. Compte-tenu du volume de personnels à former, l'ANSC se concentrera sur la « formation des formateurs ».

L'ANSC proposera davantage qu'une simple formation sur le fonctionnement du logiciel. En effet, à l'appui d'un accompagnement dans l'appropriation technique de l'outil, une véritable démarche de conduite du changement sera proposée, conjointement avec chaque SIS concerné en vue de faciliter l'appropriation de l'outil. Ces actions doivent être mises en œuvre bien en amont de la migration des SIS sur NexSIS18-112 afin d'assurer une transition sans difficulté. L'ANSC et la DGSCGC sensibiliseront les SIS à l'évolution des pratiques métiers qu'impliquera l'adoption de NexSIS18-112. D'autres acteurs publics pourraient également être impliqués comme l'École nationale supérieure des officiers de sapeurs-pompiers (ENSOSP), ou le centre national de la fonction publique territoriale (CNFPT), notamment pour les ingénieurs dans les SIS.

#### **Résultats attendus :**

La réalisation de cet objectif pourra notamment être observée par la mobilisation des outils de formation mis à disposition par l'agence.

#### **Indicateur choisi :**

Nombre d'heures de connexion à l'infrastructure de formation et nombre de personnes formées.

## Objectif 5. Réussir les premiers déploiements avec des SIS mobilisés, pour développer les savoir-faire et préparer le passage à la phase industrielle de déploiement.

La réussite du déploiement sera assurée par une coordination entre l'agence et les premiers SIS pilotes, ces derniers pouvant appuyer l'agence et transmettre leur expérience aux autres SIS.

La transition vers le projet NexSIS18-112 devra être réalisée par une démarche progressive et adaptée à chaque SIS (taille, topographie, historique...), en prenant en compte les priorités du terrain (performance du système, obsolescence, etc.) et en assurant l'acceptation des utilisateurs. NexSIS18-112 sera adapté à l'organisation des SIS, en raison du paramétrage adaptable de la solution. Le changement de solution n'impliquera donc pas obligatoirement de changement d'organisation du SIS, la solution étant suffisamment souple et paramétrable pour s'intégrer aux spécificités locales.

Le déploiement sera piloté par les besoins locaux, grâce à une collaboration entre les équipes projet du SIS concerné et celles du pôle d'assistance au déploiement de l'agence. La capacité à mettre en œuvre des équipes pluridisciplinaires, mixtes et conjointes sera déterminante dans la réussite du déploiement. Cet accompagnement au sein de l'agence sera notamment assuré par la mise en œuvre d'un marché d'assistance *ad hoc*, ainsi que par le renfort d'autres SIS volontaires.

A l'appui des études préalables qu'elle aura réalisées, l'ANSC et les SIS pilotes anticiperont les difficultés susceptibles d'être rencontrées sur chacun des SIS et prépareront une industrialisation de la démarche de déploiement de NexSIS18-112 au sein d'un SIS. En particulier, le maintien et l'amélioration des liaisons entre les CTA CODIS et les SAMU feront l'objet de toutes les attentions.

Les SIS pendant la phase pilote ont été désignés avec soin, en co-construisant la trajectoire avec eux, en tenant compte de leur capacité et leur nécessité à entrer dans cette transformation exigeante, aux côtés de l'agence. La direction de l'agence suivra la trajectoire de déploiement validée en conseil d'administration, tout en conservant une marge de manœuvre pour corriger la trajectoire en cas d'aléa majeur (l'essentiel étant de conserver un rythme de déploiement conséquent). L'objectif est de capitaliser sur un certain nombre de réussites, pour inscrire au plus vite NexSIS18-112 dans un modèle industrialisé.

De par sa position nationale, l'ANSC tiendra un rôle d'appui auprès des SIS dans les relations avec les éditeurs actuels, notamment au titre des interfaces et de la phase de transition.

### **Résultats attendus :**

Le bon déroulement de cet objectif lié au déploiement pourra notamment être observé par les délais de déploiement auprès de chacun des SIS et leur éventuelle évolution au cours du temps, par effet d'apprentissage.

### **Indicateur choisi :**

Délais moyens de déploiement d'une entité (par entité, délai de déploiement prévisionnel rapporté au délai de déploiement réalisé).

## Objectif 6. Assurer un service résilient et sécurisé pour garantir la confiance opérationnelle

Pour un système critique comme NexSIS18-112, la disponibilité la plus élevée est un préalable à l'utilisation en toute confiance du système. Une conception tournée vers la tolérance aux pannes, et des démarches exigeantes de sécurité tout au long du cycle de vie de l'application sont des prérequis incontournables (respect des règles de sécurité des systèmes d'information et de protection des données, gestion des alertes de sécurité).

Ainsi, le projet devra comporter un principe de sécurité globale qui conduira l'agence à garantir la disponibilité (l'accès à l'information ou à un service), l'intégrité (empêcher la modification non légitime), la confidentialité (l'habilitation pour accéder à l'information ou à un service) et enfin la traçabilité (à des fins de preuves) des données des systèmes d'information. Ces mesures seront distinguées de celles à la charge de l'Agence et de celles à la charge des SIS. L'agence doit ainsi conseiller les SIS dans l'application des règles de SSI et de protection des données.

NexSIS18-112 sera conçu avec des exigences maximales de fiabilité, de disponibilité et de résilience afin de garantir la continuité de service, y compris en mode dégradé. Le système disposera également d'un niveau de sécurité élevé au regard des risques de cyber-sécurité croissants pesant sur les systèmes critiques, des enjeux d'interconnexion inhérents à l'interopérabilité ainsi que de la réglementation européenne en vigueur sur le plan des données personnelles. Ces mesures de sécurité seront notamment favorisées par l'hébergement de la solution sur le Cloud interne du ministère de l'Intérieur, qui garantit un principe de croissance dynamique des capacités et une tolérance aux pannes. La continuité du service sera assurée par de multiples mécanismes de redondance. Le Cloud du ministère de l'Intérieur est une belle réalisation technologique pour laquelle l'agence, la DSIC, puis la future DNUM du ministère vont construire un catalogue de services résilient et performant.

L'ensemble des composants du projet NexSIS18-112 sera soumis aux obligations de prise en compte des règles de protection des données, conformément à la réglementation en vigueur (RGPD). Des analyses d'impact relatives à la protection des données sont ainsi déjà conduites.

Tous les prestataires de l'agence sont déjà soumis à des exigences strictes en matière de sécurité des systèmes d'informations et de protection des données nominatives, définies dans les marchés dont ils sont titulaires. L'agence est elle-même soumise à la politique de sécurité des systèmes d'informations des ministères. NexSIS18-112 fera l'objet d'une homologation SSI reposant sur les exigences de sécurité définies par l'ANSSI.

La mise en œuvre de NexSIS18-112 dans les SIS devra être assurée en garantissant leur continuité d'activité, y compris pendant les phases de déploiement. La préparation du déploiement au sein de chaque SIS permettra ainsi de sécuriser les phases de bascule d'une version à une autre, sans rupture de service. Le bon fonctionnement du système sera par ailleurs accompagné par la mise à disposition d'un service de type « support aux utilisateurs » par les agents et les marchés de l'ANSC.

Pour garantir la disponibilité, un système de supervision robuste sera mis en place. L'agence s'appuiera sur les dispositifs du ministère de l'Intérieur. Elle complétera également ces dispositifs par sa propre chaîne de supervision et d'assistance. Au regard de la complexité de NexSIS18-112, qui est un « système de systèmes », il est nécessaire d'assurer une supervision d'ensemble intégrant les logiques propres à la sécurité civile et des capacités de réaction immédiate.

**Résultats attendus :**

La tenue de cet objectif pourra notamment être observée par la continuité du service mis en œuvre, la capacité de la chaîne de support aux utilisateurs à prendre en charge rapidement des incidents liés au fonctionnement du système ainsi que la capacité du système à résister aux attaques de sécurité.

**Indicateur choisi :**

Taux de disponibilité du service.

## Objectif 7. Intégrer NexSIS18-112 avec les systèmes nationaux de sécurité civile et les systèmes locaux concourant au fonctionnement des SIS.

Dans une logique de modernisation, NexSIS18-112 doit être harmonieusement intégré dans un paysage de systèmes et d'applications concourant à la sécurité civile.

La discipline informatique qui consiste à prendre en compte l'architecture d'ensemble de tous les systèmes d'une organisation pour articuler leur développement harmonieux et cohérent, s'appelle l'urbanisation. Elle consiste à gérer aux différents niveaux, stratégique, métier, fonctionnel, applicatif et technique, l'ensemble des enjeux et des articulations entre les divers systèmes. NexSIS18-112 doit être un système urbanisé.

En premier lieu, la mise en œuvre du projet NexSIS18-112 sera réalisée en cohérence avec l'environnement des outils du ministère. Cet objectif implique de :

- prendre en compte les opportunités offertes par les outils existants de l'Etat : RIE<sup>14</sup>, Cloud du Ministère de l'Intérieur ;
- urbaniser NexSIS18-112 avec les autres systèmes de sécurité civile : système d'alerte et d'information des populations (SAIP), Reverse 112, Portail ORSEC, etc.
- maintenir des échanges réguliers avec la tutelle pour les études organisationnelles pour la gestion des appels d'urgence ;
- garantir le respect des obligations qui s'appliquent aux grands systèmes de l'Etat,
- garantir une connexion aux infrastructures départementales (notamment par le SGO), existantes ou à créer (ex : RRF – le réseau radio du futur).

Concernant les systèmes de sécurité civile de l'État, les adhérences sont en effet nombreuses avec NexSIS18-112 : aides à la décision des autorités de gestion de crise, nécessité pour le commandant des opérations de secours de prendre des mesures conservatoires d'alerte et d'information de la population, communications entre populations et services de secours d'urgence.

La visualisation à distance de l'activité opérationnelle des centres de secours sera rendue possible, ainsi que la communication et le partage d'informations de tous types entre le terrain et le CODIS lors des opérations. L'objectif sera donc de supprimer toute double saisie entre les systèmes d'information de secours et les systèmes de gestion de crise de l'État (le portail ORSEC en particulier).

L'agence participera donc aux instances de gouvernance ministérielles mises en œuvre par la direction du numérique, afin de contribuer au développement cohérent des systèmes d'information.

En second lieu, NexSIS18-112 devra s'interfacer avec les systèmes locaux spécifiques nécessaires à la réponse opérationnelle au niveau local. En effet, le quotidien de chaque sapeur-pompier sera amélioré grâce à des outils numériques qui faciliteront notamment la déclaration des disponibilités, le suivi des plannings, et la mobilisation des sapeurs-pompiers. NexSIS18-112 sera par ailleurs interfacé avec les réseaux et systèmes actuels d'alerte des sapeurs-pompiers (RDA<sup>15</sup>, POCSAG<sup>16</sup> notamment).

---

<sup>14</sup> Réseau interministériel de l'État

<sup>15</sup> Réseau départemental de l'alerte pour mobiliser dans le départements les sapeurs-pompiers.

A nouveau, l'adaptation aux spécificités locales est intégrée dans la solution NexSIS18-112. A noter que certaines adaptations pourraient faire l'objet d'un supplément dans la part spécifique de la redevance des SIS pour les applicatifs, les infrastructures et les interfaces destinés à la mobilisation des personnels par un mode complémentaire.

**Résultats attendus :**

La réalisation de cet objectif sera notamment vérifiée par la capacité du système à s'interfacer avec les systèmes locaux concourant à la mobilisation, et les systèmes nationaux de l'État, de communication ou de gestion de crise.

**Indicateur choisi :**

Taux d'urbanisation du projet (indicateur synthétique construit suivant les préconisations de la DINSIC).

---

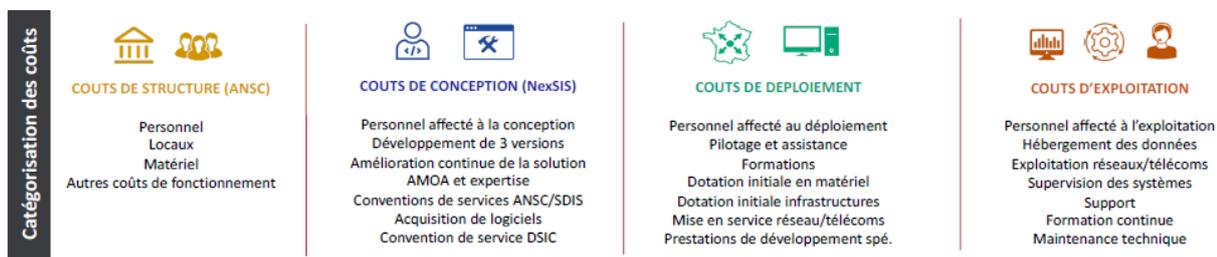
<sup>16</sup> *Post Office Code Standardisation Advisory Group* : protocole de transmission radio pour les « bips » couramment utilisés pour la mobilisation des sapeurs-pompiers.

Ambition 3 – Pour délivrer durablement un service de qualité à la communauté de sécurité civile, consolider l’agence comme l’opérateur efficient de mutualisation des investissements des SIS et de l’État pour la réalisation de NexSIS18-112.

Objectif 8. Consolider et faire fonctionner un modèle économique assurant un retour sur investissement aux acteurs de la sécurité civile.

L’acceptation et la réussite du projet NexSIS18-112 repose non seulement sur son intérêt opérationnel mais également économique auprès des SIS le mettant en œuvre.

La connaissance du coût estimé de la solution NexSIS18-112 et de son modèle de financement sont cruciaux pour l’ensemble des parties prenantes du projet. L’un des objectifs de NexSIS18-112 est bien de permettre aux SIS de générer des économies, en diminuant les dépenses globales consacrées aux fonctions des systèmes de gestion des alertes et de gestion des opérations. Cela implique d’assurer un modèle économique fiable dans lequel il est fait bon usage des mécanismes de financement que sont les redevances des SIS, les subventions des SIS et les dotations de l’État. Ainsi, le modèle économique proposé par l’ANSC doit également assurer un engagement fort des parties prenantes institutionnelles afin d’encourager l’adhésion des SIS à NexSIS18-112.



**Catégories des coûts du modèle économique**

Auprès des SIS, l’objectif était de réaliser une économie d’échelle au regard des 600 M€ de coûts estimés sur 10 ans pour l’acquisition et le fonctionnement des systèmes historiques de gestion des alertes et de gestion des opérations (SGA-SGO) des SIS. L’étude de préfiguration a montré qu’il était envisageable de réduire ce montant à 180 M€ sur 10 ans à plein régime, tous les SIS étant migrés. Dans ce modèle, pour amorcer et participer à la construction et au déploiement du projet, l’État, garant de la cohérence de la sécurité civile au plan national, verse en outre sur les 7 premières années du projet une subvention de 37 M€.

Indépendamment de la dotation de l’État, le financement du projet NexSIS18-112 sera également assuré par les contributions des SIS connectés à la solution. Ces dernières ont été établies sur une base de 18 M€ par an de rémunération pour prestations des SIS connectés à NexSIS18-112, à plein régime pour l’ensemble des SIS.

Tout projet informatique de l’État d’une telle ampleur nécessite un besoin important de trésorerie au démarrage. Cela implique d’assurer la soutenabilité financière de l’agence et du projet, en anticipant les

risques du modèle de financement, dont l'origine partagée entre l'État et les SIS constitue un modèle particulier, devant permettre à l'agence de parvenir à l'autonomie financière. À ce titre, l'établissement de scénarii de financement et leur analyse en termes d'avantages et d'inconvénients au regard des hypothèses de migration a été rendu nécessaire. L'agence élaborera la grille de tarification en intégrant plusieurs mécanismes de sécurisation :

- subventions d'investissement des SIS versées en avance des redevances d'exploitation,
- ajustement de l'offre de services,
- tarification tenant en compte les contraintes particulières de déploiement local,
- actualisation des redevances et compensation de tout aléa externe.

L'approfondissement du modèle économique, comme l'ensemble des mécanismes budgétaires et financiers continuera à être coconstruit avec la tutelle, les SIS, l'ADF et l'AMF.

Par ailleurs, la gestion du projet NexSIS18-112, fondée sur une importante proximité entre l'État et les SIS, doit permettre de saisir les opportunités d'économies d'échelles et de mutualisation des ressources. L'optimisation de certaines dépenses peut être envisagée par une approche collaborative entre les SIS et l'agence (ex : groupement de commandes, mutualisation des ressources humaines).

#### **Résultats attendus :**

La réalisation de cet objectif pourra notamment être observée par la confiance des SIS témoignée par leur participation au développement du projet.

#### **Indicateurs choisis :**

Nombre de SDIS ayant formalisé un engagement rapporté au total des SDIS.

Taux d'exécution du versement des subventions, rapporté au potentiel prévu par le plan de déploiement.

## Objectif 9. Garantir la bonne gestion de l'agence, grâce aux efforts de gestion et l'appui de la communauté de sécurité civile.

Le développement de NexSIS18-112 repose sur une implication forte des SIS dans la conception et la mise en œuvre du projet et une sollicitation importante de la communauté de la sécurité civile.

Il importe d'associer les compétences disponibles au sein de la communauté des SIS afin de supporter l'équipe restreinte de l'agence. Cette association s'est concrétisée par l'encouragement des SIS à formuler leur avis dès le développement du projet afin de disposer d'une solution aux besoins des SIS. Du point de vue de l'agence, les équipes fonctionnelles et de développement doivent être immergées auprès des opérationnels des SIS afin de saisir leurs attentes et leurs contraintes. Par ailleurs, l'ANSC doit s'appuyer sur les moyens et les compétences offerts par les services du ministère de l'Intérieur (DNUM, DGSCGC, DLPAJ, DEPAFI), ministère chargé de sa tutelle.

Dans la perspective d'optimisation des coûts, l'ANSC assurera une utilisation proportionnée et raisonnable des ressources de l'agence. Cela nécessitera notamment de gérer les coûts par la mise en place d'outils de pilotage financier et de suivi des marchés, tout en veillant au respect du planning projet afin d'éviter l'augmentation du coût du projet.

Plus généralement, l'agence recherchera tout partenariat et toute mutualisation possible avec des opérateurs de l'État, permettant de rationaliser les travaux engagés ainsi que les moyens à y allouer.

A titre d'illustration, l'agence étudie avec l'institut géographique national (IGN) la possibilité de mise en place de bases de données nationales et les règles juridiques liées à la propriété des données. Une même logique partenariale est développée avec la DSIC notamment en sa qualité de fournisseur des infrastructures d'hébergement de NexSIS18-112.

Pour rappel, l'ANSC est soumise en tant qu'établissement public administratif de l'État à la règle de bonne gestion budgétaire qui impose que l'agence doit être à l'équilibre budgétaire à chaque exercice budgétaire et comptable.

### **Résultats attendus :**

Cet objectif pourra notamment être observé par la tenue des prévisions budgétaires, l'utilisation des ressources de la communauté civile pour la réalisation du projet ainsi que la bonne gestion des prestataires de l'agence, ce qui suppose la réduction des constats de retard donnant lieu à pénalité.

### **Indicateurs choisis :**

Efficiences des prestations : taux de commandes délivrées à temps rapporté au nombre de commandes totales.

Suivi de l'évolution du coût global et de la durée du programme (information PAP/RAP).

Objectif 10. Viser l'état de l'art des développements et de l'exploitation de services numériques, grâce à la co-localisation des acteurs de réalisation du produit, une amélioration continue et une veille technologique permanente.

Le développement du projet NexSIS18-112 doit permettre de répondre au plus près aux attentes des SIS et à leurs priorités opérationnelles. A ce titre, l'ANSC a constitué son action autour d'une démarche de co-construction de la solution avec ses utilisateurs finaux, afin de réaliser NexSIS18-112 « pour les pompiers et par les pompiers ».

Afin de disposer d'une certaine flexibilité, la conception du projet NexSIS18-112 est sortie des méthodes traditionnelles dites en « cycle en V »<sup>17</sup> pour s'orienter vers une méthode « agile ». Cette méthode facilite l'adaptation en continu de la solution et a en outre le mérite d'associer étroitement les équipes client/développeurs et utilisateurs finaux dans la définition des attentes et les éventuelles évolutions.

La démarche agile vise notamment à proposer des versions majeures successives, permettant d'avancer progressivement dans la conception et la réalisation de la solution cible et garantissant la prise en compte continue de l'avis des utilisateurs.

Ainsi un premier prototype sera développé avec l'aide d'un SIS bêta-testeur<sup>18</sup> (SDIS Seine-et-Marne), comme version provisoire, développée très rapidement pour le SDIS 77, comprenant les fonctionnalités minimales et indispensables au bon fonctionnement des activités de traitement des appels d'urgence et de conduite des opérations de secours. Puis des versions majeures seront délivrées, incluant progressivement une augmentation du périmètre – notamment fonctionnel – de la solution. Entre deux versions majeures, se succéderont des versions mineures qui apporteront un gain fonctionnel significatif. Le mode de développement agile retenu permet de livrer à un rythme soutenu (typiquement une version mineure tous les trois mois).

La mise en œuvre des différentes versions de NexSIS18-112 sera progressive et reposera sur le principe de la co-construction engagé avec les SIS partenaires, visant notamment la priorisation des implémentations et des retours réguliers sur la solution.

La période d'observation de ce COP comprendra la mise en œuvre d'une version prototypée (en cours de développement), visant la reprise des fonctionnalités essentielles, afin de s'assurer de la capacité opérationnelle de la solution. Dans un premier temps, cette version de secours et de soutien opérationnel (VSSO) sera exploitée par le SIS 77 (préfigurateur du projet), au premier trimestre 2020, en cas de panne de son système actuel. Une première version complète, matérialisant les attentes de la solution cible, sera ensuite délivrée au SIS 77, puis aux SIS pilotes en 2021. Cette solution sera notamment composée d'un SGA garantissant la qualification des situations d'urgence et d'un SGO disposant de fonctionnalités de conduite opérationnelle. Un SIG performant complétera l'ensemble.

Enfin, une version ultérieure sera développée pendant la période de validité de ce COP, intégrant en 2022 des modules de commandement opérationnels préfigurant le système de gestion de crise.

---

<sup>17</sup> Le cycle en V est un modèle d'organisation des activités d'un projet par un flux d'activité descendant qui détaille le produit jusqu'à sa réalisation, et un flux ascendant, qui assemble le produit en vérifiant sa qualité, ce qui lui confère la forme d'un V. Ce cycle qui séquence les activités en plusieurs étapes longues, exige de démarrer avec une expression de besoin écrite très précise.

<sup>18</sup> Une version « bêta » est en informatique une version d'essai avant passage à grande échelle.

Le choix de s'appuyer sur une démarche « agile » dans le cadre de la réalisation de l'application centrale de NexSIS18-112 se justifie notamment par la volonté d'anticiper les difficultés, en prévoyant les besoins des « clients » SIS et leurs éventuels changements de priorités. Le retour d'expérience des utilisateurs sur l'application livrée jouera donc un rôle majeur dans ses orientations et modifications.

Cette méthode permet également à l'ANSC de gagner en visibilité sur l'orientation des développements et leur réorientation si nécessaire, afin d'éviter les dérives projets dues à « l'effet tunnel ».

Conformément aux recommandations liées aux méthodes agiles, l'ensemble des acteurs du projet NexSIS18-112 (en particulier les équipes de développement) est regroupé sur un « plateau projet » unique. Ce plateau rend également possible la présence d'utilisateurs compétents et représentatifs de la diversité des SIS auprès des équipes projet et des développeurs. Cette démarche induit ainsi des cycles de décision plus rapides, et assure une cohérence du produit tout au long de sa conception, tout en anticipant rapidement les difficultés.

L'agence entreprendra d'industrialiser le dispositif en permanence pour pouvoir assurer des réalisations et des productions à grande échelle. De concert avec la DSIC, puis la direction du numérique, une chaîne de développement à l'état de l'art, dite DevOps (rapprochant les développeurs des équipes d'architectes et d'exploitant) sera améliorée en permanence.

Enfin, la concrétisation des ambitions d'interopérabilité du système NexSIS18-112 entre les SIS et les autres maillons de la chaîne de sécurité civile repose également sur une grande ouverture du système, pensée dès la conception. L'agence assurera à cet effet une veille active sur les évolutions technologiques et fonctionnelles du secteur de la sécurité civile. La participation aux différents événements du secteur sera maintenue: EENA (european emergency numbers association), ISCRAM (information system for crisis response and management), etc.

#### **Résultats attendus :**

La réalisation de cet objectif sera notamment observée par l'avancement des développements de la solution au regard des attentes de l'agence, la qualité des développements réalisés, une veille technologique et sectorielle active, ainsi que l'intégration des bonnes pratiques au sein des équipes de l'agence.

#### **Indicateurs choisis :**

Taux de construction (réalisation du *backlog*) des différents modules NexSIS18-112.

Taux de pénétration des méthodes agiles au sein des équipes.

## Partie III – Modalités de suivi du COP

### Gouvernance de l'ANSC

Le pilotage de l'agence repose sur l'implication conjointe de l'État, des collectivités territoriales et des services d'incendie et de secours dans un modèle de gouvernance partagée.

Cette gouvernance multipolaire transparaît notamment dans la composition du conseil d'administration de l'ANSC, fixée par le décret constitutif qui inclut 5 représentants de l'État, 5 représentants des SIS et des associations représentatives des membres des conseils d'administration de ces établissements et 1 représentant élu du personnel de l'ANSC. À ces 11 membres dotés d'une voix délibérative s'ajoutent plusieurs membres à voix consultative, de la direction de l'ANSC, des sapeurs-pompiers et du ministère chargé de la santé.

#### **Gouvernance spécifique du COP**

Ce COP, déterminant les ambitions de l'agence ainsi que les objectifs opérationnels à mettre en œuvre pour les mener à bien, devra être approuvé par le conseil d'administration de l'ANSC.

En qualité d'établissement public administratif (EPA), l'ANSC doit rendre compte de la tenue de ses objectifs auprès de la tutelle. La gouvernance mise en œuvre pour ce COP devra notamment permettre d'assurer un partage d'informations transparent avec la tutelle de l'agence ainsi que les cosignataires de ce COP, l'AMF et l'ADF, notamment au travers d'un *reporting* régulier de l'avancement des objectifs par le suivi des indicateurs.

La mise en œuvre d'une gouvernance dédiée au suivi du COP aura ainsi vocation à réaliser un relevé régulier des indicateurs identifiés dans ce document, à les qualifier au regard des objectifs cibles et à mettre en œuvre les corrections nécessaires en cas de difficulté.

### Suivi et évaluation du COP

#### **Les fondements juridiques des modalités de suivi du COP**

Le suivi du contrat d'objectifs et de performance de l'ANSC s'effectue conformément à la circulaire du Premier ministre du 26 mars 2010 relative au pilotage stratégique des opérateurs de l'État, complétée par une autre circulaire du Premier ministre du 23 juin 2015 précisant l'organisation et le rôle de la fonction de la tutelle de l'État et les attentes en matière de pilotage stratégique.

#### **Le suivi du COP par un comité de suivi et d'évaluation (composition, fréquence et rôle)**

Le suivi et l'évaluation du contrat d'objectifs et de performance est assuré par un comité *ad hoc* portant le nom de Comité de suivi et d'évaluation.

Ce comité est composé de représentants de l'ANSC, de la direction générale de la sécurité civile et de la gestion des crises, de la direction du budget, de l'AMF, de l'ADF, de la DEPAFI et de la DSIC/DNUM. Il se réunit deux fois par an de manière coordonnée avec les conseils d'administration : une première fois en avril-mai et une seconde fois en septembre-octobre ou sur demande motivée d'un des participants. Ce dispositif est complété au besoin par un rapport intermédiaire de performance.

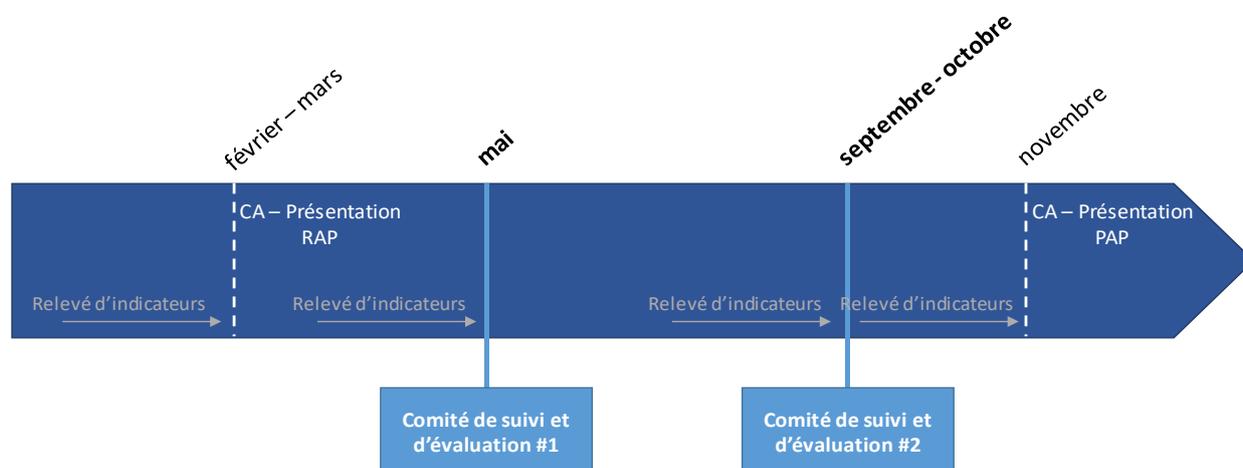
Ce comité est chargé de :

- Suivre l'atteinte des objectifs du COP en mesurant l'avancement des actions nécessaires à la mise en œuvre des orientations stratégiques et des objectifs opérationnels de l'Agence ;
- Valider la production des indicateurs de performance liés à la poursuite des objectifs mentionnés dans le COP sur la base des indicateurs définis dans le contrat ;
- Proposer toute mesure utile à l'atteinte des objectifs, tant en termes de contenu des actions que d'échéancier ;
- Proposer l'ajustement des indicateurs retenus pour mesurer la performance de l'agence ;
- Proposer un avenant au contrat, si les conditions l'exigent. Ces propositions sont reprises dans le rapport annuel de performance de l'ANSC. L'ANSC est tenue d'avertir la tutelle des mesures envisagées pour surmonter ces difficultés.

L'évaluation du comité se fonde sur le bilan de mise en œuvre du COP, élaboré par l'ANSC, qui retrace les résultats atteints lors de la période écoulée depuis la précédente réunion du comité.

Conformément aux règles de gestion des opérateurs de l'État, l'ANSC s'engage par ailleurs à produire un rapport annuel de performance (RAP), qui illustre ses réalisations dans tous les domaines de son action et de son fonctionnement, et précise les résultats atteints par rapport aux ambitions formulées dans le COP. Ce rapport annuel est présenté au premier conseil d'administration, en même temps que l'adoption du compte financier, avant d'être transmis à la tutelle. Il analyse en particulier les écarts par rapport aux objectifs et les éventuelles actions correctrices à mener. Ce rapport est complété par un plan annuel de performance (PAP), présenté lors du conseil d'administration de fin d'année.

#### Présentation d'un exemple de planning de suivi du COP



Planning prévisionnel de suivi du COP

## Adoption et révision du COP

Le contrat et ses annexes peuvent être révisés au cours de l'exécution du contrat pour tenir compte d'évolutions significatives des conditions de sa mise en œuvre. La révision intervient par voie d'avenant précisant les ajustements apportés au présent contrat et, le cas échéant, leurs conséquences budgétaires. Cet avenant est signé par les signataires du COP.

## Communication et promotion du COP et des activités de l'agence

Ce COP est un document explicitant la trajectoire de l'agence dans le cadre du développement du projet NexSIS18-112. Issu d'un travail collaboratif impliquant l'ensemble des parties prenantes au projet, il offre ainsi une lecture commune de la stratégie de l'ANSC entre l'État, l'AMF, et l'ADF.

À ce titre, ce COP est un document synthétique et opérationnel, établi en cohérence avec les grandes orientations du plan projet, amélioré de l'expérience d'une année de fonctionnement de l'agence. Le présent COP pourra ainsi être utilisé à des fins de communication interne (établissement des feuilles de route et suivi des indicateurs de performance) et de communication externe (présentation de la stratégie à moyen terme, organisation de la gouvernance), dans la limite des 3 prochaines années.

L'ensemble du programme NexSIS18-112 est fondé, dans son économie générale, sur une logique d'organisation apprenante, qui sait construire « en marchant », apprendre de ses essais, et conserver une dynamique d'amélioration continue.

La communication autour des réalisations du COP est donc essentielle, car elle permettra de mobiliser l'ensemble des partenaires de la sécurité civile, de construire avec les femmes et les hommes engagés dans ce programme, et de contribuer à la réussite de l'agence du numérique de la sécurité civile.

Fait à Paris, le 01/12/2019

Le Ministre de l'Intérieur,  
**Christophe CASTANER**



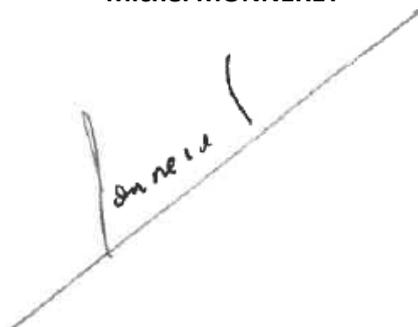
Le Président de l'Assemblée des  
départements de France,  
**Dominique BUSSEREAU**



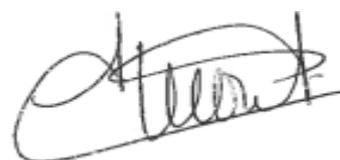
Le Président de l'Association des  
maires de France et des présidents  
d'intercommunalité,  
**François BAROIN**



Le directeur de l'agence du  
numérique de la sécurité civile,  
**Michel MONNERET**



La Présidente du conseil  
d'administration de l'agence du  
numérique de la sécurité civile,  
**Françoise DUMONT**





## Annexe 1 – Glossaire

Acronyme	Signification
ADF	Assemblée des départements de France
Agile	Technique de développement informatique privilégiant l'interaction directe, fréquente et structurée entre spécialistes du « métier » à informatiser et développeurs.
AMF	Association des maires de France et des présidents d'intercommunalités
ANSC	Agence du numérique de la sécurité civile
BMPM	Bataillon des Marins-pompiers de Marseille
BSPP	Brigade de sapeurs-pompiers de Paris
CA	Conseil d'administration
CIC	Centre interministériel de crise
CNFPT	Centre national de la fonction publique territoriale
COD	Centre opérationnel départemental
CODIS	Centre opérationnel départemental d'incendie et de secours
COGIC	Centre opérationnel de gestion interministérielle des crises
COP	Contrat d'objectifs et de performance
COZ	Centre Opérationnel de zone
CTA	Centre de traitement de l'alerte
DEPAFI	Direction de l'évaluation de la performance, de l'achat, des finances et de l'immobilier
DevOps	Technique de développement informatique rapprochant équipes de développement, architectes et exploitants à des fins d'industrialisation rapide
DGSCGC	Direction générale de la sécurité civile et de la gestion des crises
DINSIC	Direction interministérielle du numérique et du système d'information et de communication
DLPAJ	Direction des libertés publiques et des affaires juridiques
DNUM	Direction du numérique
DSIC	Direction des systèmes d'information et de communication
ENSOSP	École nationale supérieure des officiers de sapeurs-pompiers
EPA	Établissement public à caractère administratif
IGN	Institut géographique national
ESInet	Emergency Services IP network
PAP	Plan annuel de performance

RAP	Rapport annuel de performance
RFF	Réseau radio du futur
SAIP	Système d'alerte et d'informations aux populations
SGA	Système de gestion d'alerte
SGC	Système de gestion des crises
SGE	Système de gestion des échanges
SGEE	Système de gestion des échanges externes
SGEI	Systèmes de gestion des échanges internes
SGI	Système de gestion de l'info-service
SGO	Système de gestion des opérations
SIG	Système d'information géographique
SIS	Services d'incendie et de secours
SNSM	Société nationale de secours en mer
VSSO	Version de secours et de soutien opérationnel

## Annexe 2 – Synthèse des indicateurs de suivi du COP

N°	Indicateur	Ambition	Objectif
1	Temps de traitement de l'appel sur les SIS déployés	1	1
2	Part des SIS connectés disposant de 100% de leurs fonctionnalités antérieurement utilisées, couvertes par NexSIS18-112	1	2
3	Taux de construction (réalisation du <i>backlog</i> ) des différents modules NexSIS18-112	1 3	2 10
4	Nombre de services et partenaires en capacité de se raccorder ou d'être lié à NexSIS18-112	1	3
5	Nombre d'heures de connexion à l'infrastructure de formation et nombre de personnes formées	2	4
6	Délais moyens de déploiement d'une entité (par entité, délai de déploiement prévisionnel rapporté au délai de déploiement réalisé)	2	5
7	Taux de disponibilité du service	2	6
8	Taux d'urbanisation du projet (indicateur synthétique construit suivant les préconisations de la DINSIC).	2	7
9	Nombre de SDIS ayant formalisé un engagement rapporté au total des SDIS.	3	8
10	Taux d'exécution du versement des subventions, rapporté au potentiel prévu par le plan de déploiement.	3	8
11	Effizienz des prestations : taux de commandes délivrées à temps rapporté au nombre de commandes totales.	3	9
12	Suivi de l'évolution du coût global et de la durée du programme (information PAP/RAP)	3	9
13	Taux de pénétration des méthodes agiles au sein des équipes.	3	10